Configurer le texte professionnel pour l'organisation d'appels Webex

Table des matières

ntroduction
Conditions préalables
Exigences
Composants utilisés
<u>Configurer</u>
Exigences et limitations
Configurations
/érifier
Dépannage

Introduction

Ce document décrit la configuration de Business Texting pour les organisations appelantes Webex qui prennent en charge cette fonctionnalité.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Administration des fonctions de service par le Control Hub pour l'organisation d'appel Webex
- Administration de la fonction d'appel utilisateur par le Control Hub pour l'organisation d'appel Webex
- Application Webex

Composants utilisés

Aucune exigence spécifique n'est associée à ce document.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Configurer

Exigences et limitations

- Licence professionnelle Webex Calling
- Plans d'appel Cisco (États-Unis et Canada)
- Numéro de téléphone principal attribué à l'utilisateur
- Windows et MAC OS Webex App 42.12 ou version ultérieure
- Apple et Android Webex App 43.2 ou ultérieure (version provisoire en février 2023)
- · Les organisations en ligne NE PEUVENT PAS activer Business Texting
- Il y a une limite de 6 messages/min à partir de chaque numéro pour les messages sortants. Si la livraison est retardée, cela peut être l'une des causes de la lenteur.
- Business Texting n'inclut pas la prise en charge de la migration de la fédération Phase 4

Configurations

Configuration de l'organisation de texte professionnel dans Control Hub

C'est ainsi qu'un administrateur peut activer Business Texting pour tous les utilisateurs de Webex Calling à partir du Control Hub.

Étape 1. Accédez à Calling > Service Settings > Scroll to Business texting provisioning.

Vous pouvez autoriser n'importe quel utilisateur capable d'envoyer et de recevoir du texte via l'application webex.

webex Control H	ub	Q. Search	4 💿 🥑
 Oveniew Gering Stande Guide Aierts center Montones all Analytics Toubleshooting Reports 	Calling Numbers Locations Call Routing Features PSTN Call Routing for Webex Meetings Dial-in calls (Integrated Audio)	Service Settings Client Settings C Optimized On-net This is the default and recommended option to achieve PSTN cost savings and optimized call noting. P PSTN (por recommended) PSTN (por recommended) This option disables the on-net multing optimization for Webex Meetings dial-in calls.	
INMACHAET	Business texting provisioning	Allow users with texting capabilities to send and receive text on Webex App. Learn non C Enable business texting for all the users at locations with business texting capabilities	
Corganization Settings Corganization Settings Seneces C Updates & Migrations Messaging 3. Addise	Calling Phone Number Format Configue the organization's phone number format for calling and call history. It applies to locations that do not have an Outcound Dial Digit configured. Otherwise, E.144 format is used. Learn more.	 C E164 format ○ ⊙ National format ○ 	
 V Videari Connected UC Hybrid Hybrid Afon, Test, Pari, Basiness, 	Volcernal Configure the regulation's volcemal settings, it will effect as indexidual volcemal settings as well as volcemail group.	Voicemail Forwarding The allow serve to configure the email torwarding of voicemails.	

Étape 2. Activez l'option Activer le texte professionnel pour tous les utilisateurs sur les sites disposant de fonctionnalités de texte professionnel.

Acceptez la fenêtre contextuelle Enable Business Texting.



Pour désactiver cette option, désactivez l'option Activer le texte professionnel pour tous les utilisateurs sur les sites disposant de fonctionnalités de texte professionnel.

Cliquez sur le bouton Désactiver le texte professionnel pour accepter les informations de la fenêtre contextuelle Désactiver le texte professionnel.

webex Control H	ub	Q. jauch	•
C Devriew C Devriew C Devriew Alers center	Calling Numbers Locations Call Routing Features PSTN Call Routing for Websex Meetings Dial-In calls (Integrated Audio)	Service Seman Cuert for Coprome Concert Coprome Coprome Concert Coprome Concert Coprom	
Management A Users Mickspaces Devices Mickspaces Mickspaces	Business texting provisioning	Allow users with texting capabilities to send and receive text on Webex App. Learn now Enable business texting for all the users at locations with business texting capabilities	
Cryanization Settings Cryanization Settings Seences C Updates & Migrations Messaging S Politics	Calling Phone Number Format Configure the representation's phone number format for calling and call history. Replice to biocarbons that do not have an Outcome Table Togle configured. Otherwise, E-164 format is used. Learn more.	O L164 tomat. ○ © National format. ○	
D. Wolan Converted UC Appril Ada, Test, Peel, Booneen,	Voicemail Confunct the organization's voicemail settings, it will affect to individual voicemail settings as well as voicemail group.	Vocemal Forwarding The allows users to configure the email forwarding of volcemals.	

Configuration utilisateur de Business Texting dans Control Hub

Comment mettre en service le service Business Texting pour un utilisateur dans Control Hub.

Étape 1. Accédez à Utilisateurs > Sélectionnez Utilisateur > onglet Appel > section Texte

professionnel.

- Par défaut, il est défini sur Utiliser la configuration par défaut de l'organisation.
- Dans ce cas, Business Texting est activé au niveau de l'organisation.

webex Control H	ub		Q. Search		් හි 🔮
 Overview Alerts center 	< Users				
MONTORING	Not Verified - US-To	extEnabled+wsg5@test.com - Loca	ster: CyTest-CISCO-PSTN-US-1_DND · Location: CyTest-CISCO-PSTN-US-1_DN	D	Action 😒
all Analytics ∼ Troubleshooting Reports	Profile General Meeting	n Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast		
Autometer A Deers A Groups A Workspaces Devices Apps Account	Numbers	Directory numbers () Type Primary Add Number Calter ID () Emergency caliback number ()	Nonton: 430232007 Usar's phone number : +14302332077	Exemples 142003	>
Organization Settings services C Updates & Migrations O Messaging	Business texting	Allow this user to send and rece • Use the organization's defa Business texting : • Enable • Override settings	vie text on Webex Ago. An email will be sent to the user on enabling the settings. Les all setting d	m mon.	
D Vidcast	Voicemail, fax and announcement	Voicemail 🔿	Enabled		>
○ Hybrid	language	Announcement language	English		>
% Edit Feature Toggles	Call handling	Incoming call permissions	Default settings		>
		Outgoing call permissions	Default settings		>
		Call waiting ()	Receive another call during a call		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
		Call intercept ()	Disabled		>
Adas_Test_Mary_PSTN_PV					

Étape 2. Pour remplacer la configuration d'organisation par défaut, sélectionnez Remplacer les paramètres.

- Vous pouvez désactiver ou activer la fonctionnalité de texte professionnel pour cet utilisateur particulier au sein de l'organisation.
- Cliquez sur Enregistrer pour accepter la désactivation de Business Texting afin de remplacer la configuration d'organisation par défaut.

webex Control Hub			Q. Search			a 🖉 🖉	
⊘ Overview <	Users						
Alerts center	Cony Stark * Not Verified - US-TevelFuelded-wey6dheat.com - Location: CyTest-CISCO-PSTN-US-1_CRD - Location: CyTest-CISCO-PSTN-US-1_CRD						
sil Analytics ~ Troubleshooting @ Reports	Profile General Meeting	ps Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast				
a Groups	Numbers	Directory numbers () Type Primary Add Number	Number 430233077	5cm 142	num 2003	>	
© monopales © Devices © Apps © Account © Organization Settings		Caller ID Emergency caliback number	User's phone number : +14302332077			>	
services C Updates & Migrations Messaging S, Calling	Business texting	Allow this user to send and rec Use the organization's def Override settings Business tegting :	olve faul on Webex App. An email will be sent to the user on enabling with refining Doubled	g the settings. Learn more.			
Vidcast Connected UC Hybrid	Voicemail, fax and announcement language	Voicemail () Announcement language	Enabled English			>	
stmusneser 92 Edit Feature Topples	Call handling	Incoming call permissions Outpoing call permissions	Default settings Default settings			>	
		Call torearding () Call waiting ()	Not forwarding calls.			>	
Atlan_Test_May_PSTN_P/		Call intercept ()	Disabled			Cancel Save	

Cliquez sur Enregistrer pour accepter l'activation de l'envoi de texte professionnel pour remplacer la configuration d'organisation par défaut.

webex Control Hu	ub		Q, Search				40 🕐	
(a) Overview	< Users							
Alerts center	Tony Stark Not Verified - US-1	Tony Stark *Nov Wented - US-TareEnabled-supplement.com - Location: 0/Teer-0500-PSTN-US-1_0ND - Location: 0/Teer-0500-PSTN-US-1_0ND						
al Analytics ~ Troubleshooting	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Vidcast							
A Users	Numbers	Directory numbers () Type Primary	Number 4302232077		Extension 142303		>	
Ja Groups 85 Workspaces		Add Number	Use's phone number : +14302332077					
Devices Acos Acos Account Organization Settings		Emergency caliback number					>	
services C Updates & Migrations Messaging Calling	Business texting	Allow this user to send and rece Use the organization's defau Override settings Business texting :	ve text on Webex App. An email will be sent to the user on enabling t If setting Insbled	he settings. Learn more.				
D Vidcast	Voicemail, fax and announcement	Voicemail 🔿	Enabled		0		>	
○ Hybrid	language	Announcement language	English				>	
pensuowewr 92 Edit Feature Toggles	Call handling	Incoming call permissions	Default settings				>	
		Outgoing call permissions	Default settings				>	
		Call forwarding ()	Not forwarding calls				>	
		Call waiting	Receive another call during a call					
		Call intercept ()	Disabled				>	
Adas_Test_Mary_PSTN_P								

Pour revenir à la configuration par défaut de l'organisation, sélectionnez Utiliser la configuration par défaut de l'organisation.

webex Control Hi	ub		Q, Search		a 🖉 💿 👘
(a) Overview	< Users				
Alerts center	Tony Stark				Action V
Montroevis all Analytics ~ Troubleshooting	Profile General Meetin	gs <u>Calling</u> Messaging	awan oysee usuo-insine us - i usawan oysee usuo-insin Hybrid Services Devices Vidcast	evo-1,Leno	
ынындыкыт	Numbers	Directory numbers () Type	Number	Loundon	
A Users		Add Number	4302332077	142303	>
Devices Acos Acos		Caller ID 🔿	User's phone number : +14302332077		>
Organization Settings	Business texting	Allow this user to send and re	ceive text on Webex App. An email will be sent to the user on enabling the s	etings. Learn more.	
Services C Updates & Migrations D Messaging L. Callins		 Use the organization's de Business texting : • Enal Override settings 	lauft setting aled		
D Vidcast	Voicemail, fax and	Voicemail 🔿	Enabled		>
○ Hybrid	language	Announcement language	English		>
poutLorwent 90 Edit Feature Toggles	Call handling	Incoming call permissions	Default settings		>
		Outgoing call permissions	Default settings		>
		Call forwarding ()	Not forwarding calls		>
		Call intercept ()	Disabled		>
Adas_Test_Mary_PSTN_P/					Cancel Sang

Vérifier

Étape 1. Vérifiez que l'option Envoyer un message texte est disponible sur l'application webex sur PC.



Étape 2. Saisissez le numéro de téléphone mobile au format E.164 pour envoyer un message texte.



Remarque : le numéro de téléphone portable doit être au format E.164: +1 suivi d'un numéro de téléphone à 10 chiffres, tel que +12223334444 ; sinon, l'appel échoue.



Étape 3. Écrivez un texte.

Écrivez un texte, par exemple, +12223334444, pour vérifier que Business Texting fonctionne.

Dépannage

Configuration de l'organisation de texte professionnel dans Control Hub

Scénarios dans lesquels l'administrateur ne peut pas activer Business Texting dans la configuration de l'organisation dans Control Hub :

- Bouton Activer le texte professionnel non disponible.
- À la place, le message d'erreur « Cette organisation n'est pas éligible pour les fonctionnalités de texte » s'affiche.
- Cliquez sur En savoir plus pour en savoir plus sur tous les prérequis pour activer le service Business Texting.

webex Control Hut	0	Q. Search	a 🖓 🖉
 Overview Alerts center 	Calling Numbers Locations Call Routing Features PSTN	Service Settings Client Settings	
Analysics	Call Routing for Webex Meetings Dal-in calls (Integrated Audio)	Qufinitiad On-net This is the default and recommended option to achieve PSTN cost savings and optimized call moting. PSTN (out recommended) This option disables the on-net moting optimization for Webex Meetings dial-in calls.	
Sk Groups db Workspaces Devices 22 Acros	Business texting provisioning	This organization is not eligible for testing capabilities. Learn prov	
Crganization Settings Crganization Settings C Updates & Migrations O Messation	Cailing Phone Number Format Configure the organization's plane marker format for calling and call holings. It applies his locations that do not have as Ordboard Dia Digit configured. Otherwise, E.144 Instant is used. Learn more.	 € 154 format National format Q 	
Connected UC Connected UC Mond Mond Mond Securities Securities	Voicemail Configure the organization's voicemail settings, it will affect to individual voicemail settings as well as voicemail group.	Volcemal Forwarding This allows users to configure the email forwarding of volcemails.	
Aton_Test_Mary_PSTN_PF		Set a defuil passcode for violemail acces.	

webex Help Center	Q Get started ~ Help by product ~ What's new	Learning v For administrators Support English v Sign In
	December 12, 2022 1386 views(z) 10 people thought this was helpful Enable Business Texting	In this article Business texting Enable Business texting for an organization
	Business texting seamlessly integrates into the Webex App. This feature provides a flexible communication method to embrace a hybrid work environment. Users can send text messages by typing in a mobile number using the Webex App.	Provision business texting for users Bulk Provision business texting
	Business texting	Limitation for business texting
	All Cisco Calling Plan customer administrators can centrally provision and manage business texting in Control Hub.	More Information
	Prerequisite for using business texting:	
	You must have Cisco Calling Plan in the US or Canada to use the feature.	Related Articles 🗸
	This feature is available only to Enterprise customers. Online customers are currently not eligible to use business texting.	
	Every user must have a telephone number (TN), else you can't use business texting.	
	Ensure you're on Webex App version 42.12 or higher.	
	Here are few benefits of using business texting:	
	For End Users	
	Be reachable and reach out to your customers using texting, which is a universal and effective modality.	
	 Use your business persona and work phone number as opposed to your personal identity. 	
	Access business texting from the familiar and ergonomic Webex App, an environment you that have and are comfortable.	
	For an Administrator	
	Easy to configure and manage the feature using Control Hub.	
	Add this critical customer-facing channel at no incremental cost.	-
	 Business texting enjoys the same business compliance and retention capabilities as other modalities. 	e e e e e e e e e e e e e e e e e e e
	Enable Business texting for an organization	•

Trois scénarios dans lesquels l'administrateur ne peut pas activer Business Text.

Scénario 1 : doit disposer d'un plan d'appel Cisco aux États-Unis ou au Canada.

Aucun utilisateur n'est affecté à un site aux États-Unis ou au Canada auprès d'un fournisseur de réseau téléphonique public commuté (RTPC) Cisco aux États-Unis ou au Canada.

Scénario 2 : données couvrant plusieurs régions.

Si vos données se trouvent dans différentes régions non prises en charge, vous devez ouvrir un dossier TAC pour la migration des données afin de résoudre ce problème.

Scénario 3 : la fonction n'est disponible que pour les organisations d'entreprise.

Les organisations en ligne ne sont actuellement pas autorisées à utiliser Business Texting.

Pour ces trois scénarios, le message d'erreur « L'organisation n'est pas éligible pour les fonctionnalités d'envoi de SMS » est visible dans Appel > Paramètres de service pour la mise en service d'envoi de SMS d'entreprise.

Configuration utilisateur de Business Texting dans Control Hub

Cinq scénarios d'erreur ou d'avertissement possibles pour les utilisateurs pour lesquels le provisionnement Business Texting est désactivé.

Scénario 1 : l'utilisateur est affecté à un emplacement avec une connexion PSTN de passerelle locale et non un fournisseur PSTN Cisco.

Cliquez sur En savoir plus pour en savoir plus sur toutes les conditions requises.

webex Control H	ub				Q, Search			• و 🕏
() Overview	< Users	0						
Alerts center		Wanda Maximoff + Not Verified + LOW-Tr	sxDisabled+zhu2@test.com - L	ocation: CyTest-PREM-LOW-US-1_DND	Location: CyTest-PREM-LGW-US-1_DND		C	nion 🗸
all Analytics		Profile General Meetings	Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidca	at .			
B Reports								
MAAGMENT		Numbers	Directory numbers ③ Type		Number	Extension		
음 Users			Primary		8175477894	142303		
Sk Groups			(Add Number)					
Devices			Caller ID 🔿	User's phone number : +18175477894				>
Apps Account Organization Settings			Emergency caliback number					>
servers		Business texting	User is not eligible for texting o	apabilities. Learn more.				
C Messaging		Voicemail, fax and	Voicemail 🔿	Enabled				>
D Vidcast		language	Amouncement language	English				>
→ Hybrid		Call handling	Incoming call permissions	Default settings				>
DEVELOPMENT			Outgoing call permissions	Default settings				>
🛠 Edit Feature Toggles			Call forwarding ()	Not forwarding calls				>
			Call waiting 🔿	Receive another call during a c	le l			
			Call intercept ()	Disabled				>
		Between-user	Monitoring					>
Adas_Test_Mary_PSTN_P		permissions	Barge in	Disabled				>

Scénario 2 : l'utilisateur est affecté à un site auprès d'un fournisseur RTPC Cisco, mais pas aux États-Unis ni au Canada.

Dans ce cas, il s'agit du fournisseur RTPC Cisco au Royaume-Uni.

webex Control Hu	b		Q, Search		a 🖉 💿 🕐
(2) Overview	< Users				
Alerts center	Bruce Banner				Action 🗸
all Analytics	Profile General Meetin	gs <u>Calling</u> Messaging	Kallon Cytaer-CaCO-P3:3N-04-1_0ND - Location: Cytaet-CaCO-P3:N-	047,100	
Reports	Numbers	Directory numbers ③	Number	Extension	
8 Users		Primary	-441135221161	146980	>
As Groups		(Add Number)			
Devices		Caller ID 🔿	User's phone number : +441135221161		>
Acps Account Organization Settings		Emergency caliback number			>
services C Updates & Migrations	Business texting	User is not eligible for texting	capabilities. Learn more.		
Calling	Voicemail, fax and	Voicemail 🔿	Enabled		>
D Videant	language	Announcement language	English		>
○ Hybrid	Call handling	Incoming call permissions	Default settings		>
DEVELOPMENT		Outgoing call permissions	Default settings		>
92 Edit Feature Toggles		Call forwarding ()	Not forwarding calls		>
		Call waiting 🔾	Receive another call during a call		
		Call intercept	Disabled		>
	Between-user	Monitoring			>
Atan_Test_May_PSTN_PV	permissions	Barge in 🔾	Disabled		>

Scénario 3 : un numéro principal est attribué à l'utilisateur, mais ce numéro ne prend pas en charge les messages d'entreprise envoyés par l'opérateur.

- Message d'erreur « Votre numéro principal ne prend pas en charge les SMS. Sélectionnez un autre numéro pour activer l'envoi de texte.
- Attribuez un numéro doté de fonctionnalités de texte pour résoudre ce problème. Vous pouvez également ouvrir un dossier TAC pour déterminer pourquoi ce numéro ne prend pas en charge les SMS.

webex Control H	lub		Q. Search		40 🕐
(i) Overview	< Users				
Alerts center	Jennifer Walters				Action 🗸
MONTORING	Active - testbowc+	omz2@gmail.com - Location: C	ISOO-PSTN-1 - Location: OSOO-PSTN-1		_
al Analytics	Profile General Meeting	ps Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast		
B Reports					
	Numbers	Directory numbers ()	Number	Extension	
S. Users		Primary	8028493039	5454	>
.au Groups		Add Number			
Workspaces Devices		Caller ID 🔿	Assigned number : +18022678175		>
SI Acos Di Account		Emergency callback number	User's phone number : +18028493039		>
Organization Settings					
10000	Business texting		Your primary number doesn't support testing. Select another number to en	value texting.	
C Updates & Morations		Allow this user to send and re	ceive text on Webex App. An email will be sent to the user on enabling the	settings. Learn more.	
C Messaging		 Use the organization's de Business texting : • Enal Override settings 	fault setting bled		
Vidcast Growected UC					
C Hybrid	Voicemail, fax and announcement	Voicemail ()	Enabled		>
DULOPHINT	language	Announcement language	English		>
92 Edit Feature Toggles	Calibardian	Incoming call permissions	Default settings		
	Can nanoring	Outoring call permissions	Default sattings		~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~
		Call forwarding ()	Not forwarding calls		
		Call waiting ()	Receive another call during a call		
		Call internent ()	Daubled		
Ch Atlas Test Mary PSTN P			1.000.00		

Scénario 4 : l'utilisateur est affecté à un site auprès d'un fournisseur Cisco PSTN USA ou Canada,

mais aucun numéro principal n'est attribué.

- Le message d'erreur « L'utilisateur n'est pas éligible pour les fonctionnalités de SMS car aucun numéro de téléphone principal n'a été trouvé » s'affiche.
- Pour résoudre le problème, cliquez sur Numéro principal et attribuez-lui un numéro principal avec fonction de texte.
- Revenez à l'onglet Calling (Appel) pour vérifier que l'erreur n'apparaît plus.

webex Control H	Q, Search			
() Overview	< Usen			
Alerts center	○ Tony Stark			
MONTORING	Naz Werted - US-TextEnabled-weipSthest.com - Location: CyTest-OSCO-PSTN-US-1_GAD - Location: CyTest-OSCO-PSTN-US-1_GAD			
all Analytics	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Volcant			
Reports	< Caling			
MAADDARY	Directory number Manage settings for your primary phone number based on your location. You can use a phone number, an extension, or both.			
음 Users	Prove number Search 🖏 🗸			
Sk Groups				
Devices	Extension C 142203			
St Acos				
Account Organization Settings				
C Updates & Migrations				
O Messaging				
%, Calling				
E Connected UC				
○ Hybrid				
DEVELOPMENT				
🋠 Edit Feature Toggles				
Adas_Test_Mary_PSTN_PX				

Scénario 5 : cette fonctionnalité est uniquement disponible pour les organisations d'entreprise.

- Les organisations en ligne ne sont actuellement pas autorisées à utiliser Business Texting.
- Le message d'erreur « User is not eligible for texting capability » s'affiche dans la section Business texting de l'onglet Calling.

webex Control H	lub		Q. Search		a 🖉 💿 📧	
 Overview Alerts center 	< Users					
MONTORING	Iris Sms Test Gustomer • Acte - testbere-smains@pmal.com - Locator. Main Locaton • Locator. Main Locaton					
 Manytics ∼ Troubleshooting Beports 	Profile General Meetin	gn Calling Messaging I	hybrid Services Devices Vidcast			
Managarapan A Users A Groups A Workspaces Devices	Numbers	Directory numbers () T(0+ Primary	Number 3612473238	Extension 15454	>	
		Add Number Caller ID 🛇	User's phone number : +13612473238		>	
El Apps D Account Organization Settings		Emergency caliback number	User's phone number : +13612473238		>	
services C ¹ Updates & Migrations	Business texting	User is not eligible for texting capabilities. Lears more.				
Messaging Meeting	Voicemail, fax and	Voicemail 🔿	Enabled		>	
 Cating Vidcast Ménd centumeer £ ddt Festure Toggles 	language	Announcement language	English		>	
	Call handling	incoming call permissions	Default settings		>	
		Outgoing call permissions	Default settings		>	
		Call forwarding () Call waiting ()	Not forwarding calls		<u> </u>	
		Call intercept ③	Disabled		>	

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.