Configurar o texto comercial para a organização de chamada Webex

Contents
trodução
<u>é-requisitos</u>
Requisitos
Componentes Utilizados
onfigurar
Requisitos e limitações
Configurações
erificar
oubleshooting

Introdução

Este documento descreve a configuração do Business Texting para organizações de chamada Webex que suportam esse recurso.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Administração de recursos de serviço do Control Hub para a organização de chamada do Webex
- Administração de hub de controle do recurso de chamada do usuário para a organização de chamada Webex
- Aplicativo Webex

Componentes Utilizados

Não existem requisitos específicos para este documento.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Configurar

Requisitos e limitações

- · Licença profissional do Webex Calling
- Planos de chamadas da Cisco (EUA e Canadá)
- Número de telefone principal atribuído ao usuário
- Windows e MAC OS Webex App 42.12 ou posterior
- Apple e Android Webex App 43.2 ou posterior (fevereiro de 2023 provisório)
- As organizações online NÃO PODEM habilitar o Business Texting
- Há um limite de 6 mensagens/min de cada número para mensagens de saída. Se a entrega atrasar, pode ser uma das causas da lentidão.
- O Business Texting não inclui o suporte à migração para federação da Fase 4

Configurações

Configuração da Organização de Envio de Mensagens de Texto Corporativas no Hub de Controle

É assim que um administrador pode habilitar o Business Texting para todos os usuários do Webex Calling no Control Hub.

Etapa 1. Navegue até Calling > Service Settings > Scroll to Business texting provisioning.

Você pode permitir que qualquer usuário com capacidade para Business Texting envie e receba texto por meio do aplicativo webex.



Etapa 2. Ative Habilitar Envio de Mensagens de Texto Comerciais para todos os usuários em locais com recursos de envio de mensagens de texto comerciais.

Aceite o pop-up Habilitar mensagens de texto comerciais.



Para desabilitar, desative Habilitar Texto Comercial para todos os usuários em locais com recursos de Texto Comercial.

Clique no botão Disable Business Texting para aceitar as informações no pop-up Disable Business Texting.

webex Control H	ub	Q. Seach 🖉 🔿	
C Dentiner C Denting Stanted Guide Alerts center	Calling Numbers Locations Call Routing Features PSTN Call Routing for Webex Meetings Dial-in calls (Integrated Audio)	Service Sentrops Client Is Optimized Overet Do you want to indualite indiang handling for all the users in locations users in its output any terring users indiang acadeliter Shifting academic	
sessanter A. Users M. Workspaces Devices S. Apps De Accessi	Business texting provisioning	Allow users with texting capabilities to send and receive text on Webex App. Learn nove Trable business texting for all the users at locations with business texting capabilities	
Conservation Settings Conservation Settings Conservations Conservations Conservations Sections Conservations Cons	Calling Phone Number Format Configure the organization's plone number format for calling and call history. It pages to locations that do not have an Outpool Data Digit configured. Dimension, E164 format is used. Learn more.	© E.164 format [©] ⊚ National format [©]	
C Volant C Converse UC Approd Mptrd	Voicemal Confuse the regardination's vaccental settings, it will affect to bandward scienced settings as well as vaccental group.	Vocemail Forwarding The allows users to configure the small forwarding of vocemails.	

Configuração do Usuário de Texto Comercial no Hub de Controle

Como provisionar o Business Texting para um usuário no Control Hub.

Etapa 1. Navegue até a seção Usuários > Selecionar usuário > guia Chamada > Textos

comerciais.

- Por padrão, é definido como Usar a configuração padrão para a organização.
- Nesse caso, o texto comercial é habilitado no nível da organização.

webex Control H	ub		Q. Search			ی ک 🞝		
Overview Alerts center	< Users							
MONTORING	Tony Stark Not Verified - US-Te	extEnabled+wsj5@test.com - Locatio	CyText-OSOD-PSTN-US-1_DND + Location: CyText-OSOD-PSTN-US-1_DND		•	Action V		
all Analytics ~ Troubleshooting @ Reports	Profile General Meetings Calling Messaging Highrid Services Devices Vidcast							
Autorest Autors Auto	Numbers	Directory numbers () Tore Primary Add Number Caller ID () Un Emergency callback number	Number 430232077 er's phone number : +14302332077	Common 142303		>		
Organization Settings sameces Updates & Migrations Messaging	Business texting	Allow this user to send and receive Use the organization's default a Business texting : • Enabled Override settings.	text on Webex Age. An email will be sent to the user on enabling the settings. Learn etting	nos.				
Calling Videant Consected UP	Voicemail, fax and	Voicemail 🔿 Er	abled			>		
○ Hybrid	language	Announcement language En	glish			>		
oonsonwort 90 Edit Feature Topples	Call handling	Incoming call permissions De	fault settings			>		
		Call forwarding () No.	fault settings It forwarding calls			>		
		Call waiting 🛇 🔅	Receive another call during a call					
		Call intercept () Di	abled			>		

Etapa 2. Para Substituir a configuração padrão da Organização, escolha Substituir configurações.

- Você pode desabilitar ou habilitar o Texto Comercial para este Usuário específico na organização.
- Clique em Salvar para aceitar a desabilitação do Business Texting para substituir a configuração padrão da organização.

webex Control Hu	ub		C; Search		4 O 🕥			
(∴) Overview (∴) Alerts center	< Users							
MONTORING	O Tony S	Tony Stark * Not Vented + US-TextEnabled-wijfdHest.com - Location: CyTest-OSCO-PSTN-US-1_CND - Location: CyTest-OSCO-PSTN-US-1_CND						
all Analytics	Profile Gener	d Meetings Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast					
Reports	Numbers	Directory numbers 🔿						
MAAGEMENT		Type	Number	Extension				
A Users		Add Number	4302332077	142303	,			
65 Workspaces		Caller ID 🔿	User's phone number : +14302332077		>			
22 Apps (1) Account		Emergency callback number			>			
Cogenization printings services C Updates & Migrations Messaging	Business texti	Business texting Allow this user to send and receive text on Webex App. An email will be sent to the user on enabling the settings. Learn more. Use the organization's default setting O wende settings: Business type:: Diabeted						
Connected UC	Voicemail, fax	and Voicemail 🔿	Enabled		>			
○ Hybrid	language	Announcement language	English		>			
ScitLorvext 1 Edit Feature Topples	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/					(Cencel) Sam			

Clique em Salvar para aceitar a habilitação do Texto comercial para substituir a configuração padrão da organização.

webex Control H	ub		Q. Search		a 🖉 💿 🕚				
(a) Overview	< Users								
Alerts center	Q Tony Stark				Action 😒				
MONTORING	Not Verified - US	Nor Verlets - US-Teedinabled-weijfehrest.com - Location: Cyflet-OSCO-95Th-US-1_DDD - Location: Cyflet-OSCO-95Th-US-1_DDD							
al Analytics	Profile General Mee	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Sarvices Devices Volcast							
B Reports									
	Numbers	Directory numbers 🗇							
MAADEMENT		Primary	4302332077	Extension 142303					
A Groups		Add Number							
© Devices		Caller ID 🔿	User's phone number : +14302332077		>				
Ages Ages Account Organization Settings Wexects Clubates & Migrations Messaging Submark		Emergency caliback number			>				
	Business texting Allow this user to send and receive text or Webex App. An email will be sent to the user on enabling the settings. Learn more. Due the expansional of default setting Outride settings Business texting : Duride settings Business texting : Duride settings Duride setting								
Connected UC	Voicemail, fax and	Voicemail ()	Enabled	6	>				
○ Hybrid	announcement language	Announcement language	English		>				
DEVELOPMENT									
9¢ 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									

Para retornar à configuração padrão da organização, escolha Usar a configuração padrão da organização.

webex Control H	lub		Q. Search		4° o 🕥			
Overview Alerts center	< Users							
MONTORING	A Tony Stark	Song Stark • Not Verted - US-TextEnabled-wep5@text.com - Location: CyText-CISCO-PSTN-US-1_CMD - Location: CyText-CISCO-PSTN-US-1_CMD						
all Analytics ~ Troubleshooting	Profile General Me	etings <u>Calling</u> Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast					
🔒 Reports	Numbers	Directory numbers ()						
MANAGEMENT		Type	Number	Extension				
음 Users		Primary	4302332077	142303				
Sk Groups		Add Number						
Wonspaces Devices		Caller ID 🔿	User's phone number : +14302332077		>			
El Account		Emergency callback number			>			
Organization Settings								
services C Updates & Migrations O Messaging	Business texting	Business texting Allow this user to send and receive text on Webex App. An email will be sert to the user on enabling the settings. Lean more. User the regressization's default setting Business texting : Evabled Business texting : Evable						
Calling	Voicemail, fax and	Voicemail ()	Enabled		>			
Connected UC Hybrid	announcement language	Announcement language	English		>			
DOM: OPACIT								
2 Edit Feature Topples	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					(Carcel) Sarg			

Verificar

Etapa 1. Verifique se a opção Enviar uma mensagem de texto está disponível no aplicativo webex no PC.



Etapa 2. Digite o número do telefone celular no formato E.164 para Enviar uma mensagem de texto.



Observação: o número de telefone celular deve estar no formato E.164: +1 seguido por um número de telefone de 10 dígitos, como +12223334444; caso contrário, a chamada falhará.



Etapa 3. Escreva um texto.

Escreva um texto, por exemplo, +12223334444, para verificar se o texto corporativo funciona.

Troubleshooting

Configuração da Organização de Envio de Mensagens de Texto Corporativas no Hub de Controle

Cenários em que o administrador não pode habilitar o Business Texting na configuração da Organização no Control Hub:

- O botão Habilitar Texto Comercial não está disponível.
- Em vez disso, a mensagem de erro "Esta organização não está qualificada para recursos de texto" é exibida.
- Clique em Saiba mais para saber mais sobre todos os pré-requisitos para habilitar o Business Texting.

webex Control Hub		Q, Search	d 🔿 🕕
Overview Alerts center	Calling Numbers Locations Call Routing Features PSTN	N Service Settings Clent Settings	
Analytics Toubleshooting Reports Massaceuper Users	Call Routing for Webex Meetings Dial-in calls (Integrated Audio)	Optimized On-reat This is the default and recommended option to achieve PSTN cost savings and optimized call vouling. PSTN (our recommended) This option disables the on-rear routing optimization for Webex Meetings dial-in calls.	
쇼 Groups 쇼한 Workspaces 다 Devices 양 Apps	Business texting provisioning	This organization is not eligible for testing capabilities. Laser prov	
El Apos Account Organization Settings serveces C Updates & Migrations Account	Calling Phone Number Format Configure the erganization's phone number format for calling and call history. It applies to locations that do not have as Archibertado Bial Digit configured. Othernitie, E.144 Ionnat is used. Learn more.	 € 154 fumat [©] National format [©] 	
Cane Convected UC Convected UC Advid ensument St Edit Feature Toggles	Voicemail Configure the organization's voicemail settings. It will affect to individual voicemail settings as well as voicemail group.	Voicemail Forwarding The allows users to configure the ential forwarding of voicemails.	
Adas_Test_Mary_PSTN_PV		Set a default passcoole for voicemail access.	

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	•

Três cenários em que o administrador não pode habilitar o Business Texting.

Cenário 1: deve ter um plano de chamada da Cisco nos EUA ou no Canadá.

Não há usuários atribuídos a qualquer localização nos EUA ou no Canadá com o provedor de PSTN (Public Switched Telephone Network) da Cisco dos EUA ou do Canadá.

Cenário 2: dados abrangendo várias regiões.

Se seus dados estiverem em regiões diferentes sem suporte, você precisará abrir um caso de TAC para migração de dados para resolver isso.

Cenário 3: o recurso está disponível somente para organizações corporativas.

No momento, as organizações online não estão qualificadas para usar o Business Texting.

Para todos os três cenários, a mensagem de erro "A organização não está qualificada para recursos de texto" está visível em Chamada > Configurações de serviço para provisionamento de texto comercial.

Configuração do Usuário de Texto Comercial no Hub de Controle

Cinco possíveis cenários de erro ou aviso para usuários em que o provisionamento de Business Texting está desabilitado.

Cenário 1: Usuário atribuído a um local com conexão PSTN de gateway local e não provedor PSTN da Cisco.

Clique em Saiba mais para saber mais sobre todos os pré-requisitos.

webex Control Hut	b		Q Search		4 O 🕕
(a) Overview	< Users				
Alerts center	A Wanda	a Maximoff rited - LGW-TextDisabled+zhu2@test.com -	Location: CyTest-PREM-LOW-US-1_DND - Location: CyTest-PREM-	-LGW-US-1_DND	Adan 🗸
all Analytics	Profile Gene	ral Meetings Calling Messaging	Hybrid Services Devices Vidcast		
B Reports					
MANAGENENT	Numbers	Directory numbers () Type	Number	Extension	
8 Users		Primary	8175437894	142303	>
.En Groups		(Add Number)			
Onvices		Caller ID 🔿	User's phone number : +18175477894		>
88 Aees (h) Account		Emergency caliback number			>
Organization Settings	Business text	ing User is not eligible for textin	capabilities. Learn more.		
Messaging Calling	Voicemail, fa	and Voicemail O	Enabled		>
D Vidcast	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		>
		Haritata			
Adas_Test_Mary_PSTN_P	permissions	Barge in O	Disabled		×

Cenário 2: Usuário atribuído a um local com provedor Cisco PSTN, mas não nos EUA ou Canadá.

Nesse caso, é o provedor de PSTN da Cisco no Reino Unido.

webex Control Hu	b			Q Search		a 🔿 💿 🕐
(i) Overview	< Users					
Alerts center	Q Bruce	Banner				Jatine 14
MONTORING	• Not W	lerified - UK-TextDisabled+with@test.o	om - Location: CyTest-CISCO-PSTN-UK-1_DF	ND - Location: CyTest-CISCO-PSTN-UK-	1_DND	
all Analytics	Profile Gene	eral Meetings Calling Mes	aging Hybrid Services Devices Vic	scant		
Reports						
	Numbers	Directory numbers (>	Number	Folgenier	
A. Users		Primary		-441135221161	146980	>
As Groups		(Add Number				
65 Workspaces		Caller ID 🔿	User's phone number : +441135221	1161		>
ST Acos		Emergency callback	number			>
(1) Account		0				
Organization Settings						
services	Business tex	ting User is not eligible f	or texting capabilities. Learn more.			
C Updates & Migrations						
C Messaging	Voicemail, fa	ax and Voicemail 🔿	Enabled			>
D Vidcast	language	Announcement lang	uege English			>
Connected UC						
Mybrid	Call handling	0 Incoming call permit	sions Default settings			>
DOILOPMENT		Outgoing call permis	alons Default settings			>
% Edit Feature Topples		Call forwarding ()	Not forwarding calls			>
		Call waiting 🔿	Receive another call during	a cal		
		Call intercept 🗇	Disabled			>
	Between-us	er Monitoring				>
Adas_Test_Mary_PSTN_PV	permissions	Barge in 🔾	Disabled			>

Cenário 3: O usuário tem um número principal atribuído, mas esse número não suporta o Business Texting da operadora.

- Mensagem de erro "Seu número principal não suporta mensagens de texto. Selecione outro número para ativar a "mensagem de texto".
- Atribua um número que tenha recursos de texto para resolver isso. Ou você pode abrir um caso no TAC para determinar por que esse número não oferece suporte à mensagem de texto.

webex Control H	ub		Q. Search		a 🖉 💿 🕐
() Overview	< Users				
Alerts center	Jennifer Walters				Action 🗤
MONTORNS	Active - testbowc+p	strz2@gmail.com - Location: OSCO-	PSTN-1 - Location: CISOO-PSTN-1		
~ Troubleshooting	Profile General Meeting	s Calling Messaging Hyb	rid Services Devices Vidcast		
Reports	Numbers	Righter purpose O			
MAAGEMENT	Number 2	Type	Number	Extension	
음 Users		Primary	8028493039	5454	>
Shi Groups		(Add Number			
Devices		Caller ID 🖂 🗛	signed number : +18022678175		>
SE Apps		Emergency caliback number Us	er's phone number : +18028493039		>
Account Account					
() organization periods					
services	Business texting	Your	primary number doesn't support texting. Select another number to enal	ble texting.	
C Updates & Migrations		Allow this user to send and receive to Use the organization's default s	text on Webex App. An email will be sent to the user on enabling the se etfine	tings, Lean more.	
C Messaging		Business texting : Enabled Override settings			
D Videast					
 Hybrid 	Voicemail, fax and	Voicemail 🔿 En	abled		>
DIVELOPMENT	language	Announcement language En	glish		>
92 Edit Feature Toggles					
	Call handling	Incoming call permissions De	fault settings		3
		Outgoing call permissions De	fault settings		>
		Call forwarding () No	t forwarding calls		>
		Call waiting 🛇	Receive another call during a call		
Ph. Adam Test Mary DiTty Of		Call intercept () Dir	abled		>

Cenário 4: O usuário é atribuído a um local com provedor Cisco PSTN US ou Canada, mas

nenhum número principal é atribuído.

- A mensagem de erro "O usuário não está qualificado para recursos de texto porque não foi encontrado nenhum número de telefone principal" é exibida.
- Para resolver, clique em Número principal e atribua um número principal com recurso de texto.
- Volte para a guia Chamada para verificar se o erro não é mais exibido.

webex Control H	Q. Search	A 💿 🕡
(2) Ovenliew	< liters	
Alerts center	○ Tony Stark	
MORTORNI.	A New Verlage U. US-Instituted-weightweit.com - Location: CyTee-CISCO-PSTN-US-1_DND - Location: CyTee-CISCO-PSTN-US-1_DND	Action ~
all Analytics		
~ Troubleshooting	Profile General Metricys Calling Messaging Hydrod Services Devices Volueit	
U Reports		
MAAGEMENT	Directory number Manage settings for your primary shore number based on your location. You can use a ghore number, an extension, or both.	
A Users	Prore number Search & v	
db Workspaces		
Devices	Detension C 142303	
ES Apps		
© Organization Settings		
C Updates & Migrations		
O Messaging		
%, Calling		
Connected UC		
Hybrid		
DEVELOPMENT		
🋠 Edit Feature Toggles		
Adas_Test_Mary_PSTN_PA	2	

Cenário 5: esse recurso está disponível somente para organizações corporativas.

- No momento, as organizações online não estão qualificadas para usar o Business Texting.
- A mensagem de erro "User is not eligible for texting capability" (O usuário não está qualificado para o recurso de texto) é exibida na seção Business Texting da guia Calling (Chamada).

webex Control H	Hub		Q, Search		4 💿 🧕
(Overview	< Uses				
Alerts center	Q Iris Sms Test Co	ustomer			
MONTORING	Active - testbewe-smsini#gmail.com - Location: Main Location - Location: Main Location				
all Analytics	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Volcent				
B Reports					
MANGEMENT	Numbers	Directory numbers () Type	Number	Education	
요 Users		Primary	3612473238	15454	>
Sk Groups		Add Number			
Devices		Caller ID 🔿	User's phone number : +13612473238		>
82 Apps		Emergency callback number	User's phone number : +13612473238		>
Account Grganization Settings					
	Business textion	User is not eligible for texting capabilities. Learn more.			
C. Lindates & Morations	and the second				
C Messaging	Million and Annual	Weinemall ()	Exclud		
Meeting	announcement	Total and			
Calling	language	Announcement language	English		3
Hybrid		Incoming cull parminging	Particult antiferra		
eost.onwor % Edit Feature Toggles	Call handling	Provincipal permissions			
		Outgoing call permissions	Default settings		2
		Call forwarding ()	Not forwarding calls		
		Call waiting 🔿	Receive another call during a call		
		Call intercept ()	Claabled		>

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.