

排除Webex呼叫用户的来电问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[背景信息](#)

[常见配置问题](#)

[验证硬件电话或软件客户端注册](#)

[分配的主号码](#)

[激活和分配的数量](#)

[呼叫转移配置](#)

[语音邮件设置](#)

[传入拨号计划](#)

[呼叫拦截](#)

[一号通\(Office Anywhere\)配置](#)

[免打扰配置\(DND\)](#)

[接下来做什么？](#)

简介

本文档介绍Webex Calling客户在来电时面临的最常见配置问题。

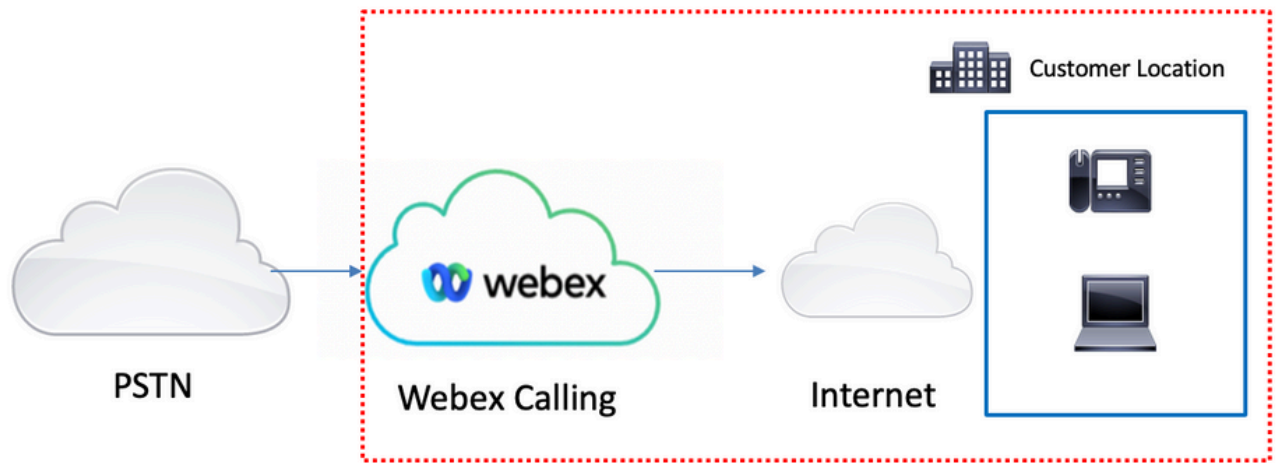
先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- [Webex Calling](#)
- [控制中心\(CH\)](#)。请确保您具有管理员访问权限。
- [思科用户门户\(CUP\)](#)

背景信息



您有3个不同的选项可启用具有Webex呼叫服务的PSTN:

- [云连接的PSTN](#)。此选项从众多思科CCP合作伙伴中寻找云PSTN解决方案，或者思科呼叫计划在您所在的位置不可用。
- [思科呼叫PSTN](#)。如果您需要思科的云PSTN解决方案，请选择此选项。
- [基于本地的PSTN \(本地网关\)](#)。如果要保留当前的PSTN提供商，或者要将非云站点与云站点连接，可以选择此选项。

由于Webex Calling解决方案具有不同的PSTN选项，因此本文档不重点介绍PSTN互联故障排除问题。这些建议与Webex Calling用户配置以及适用于任何PSTN互连的用户配置相关。

常见配置问题

验证硬件电话或软件客户端注册

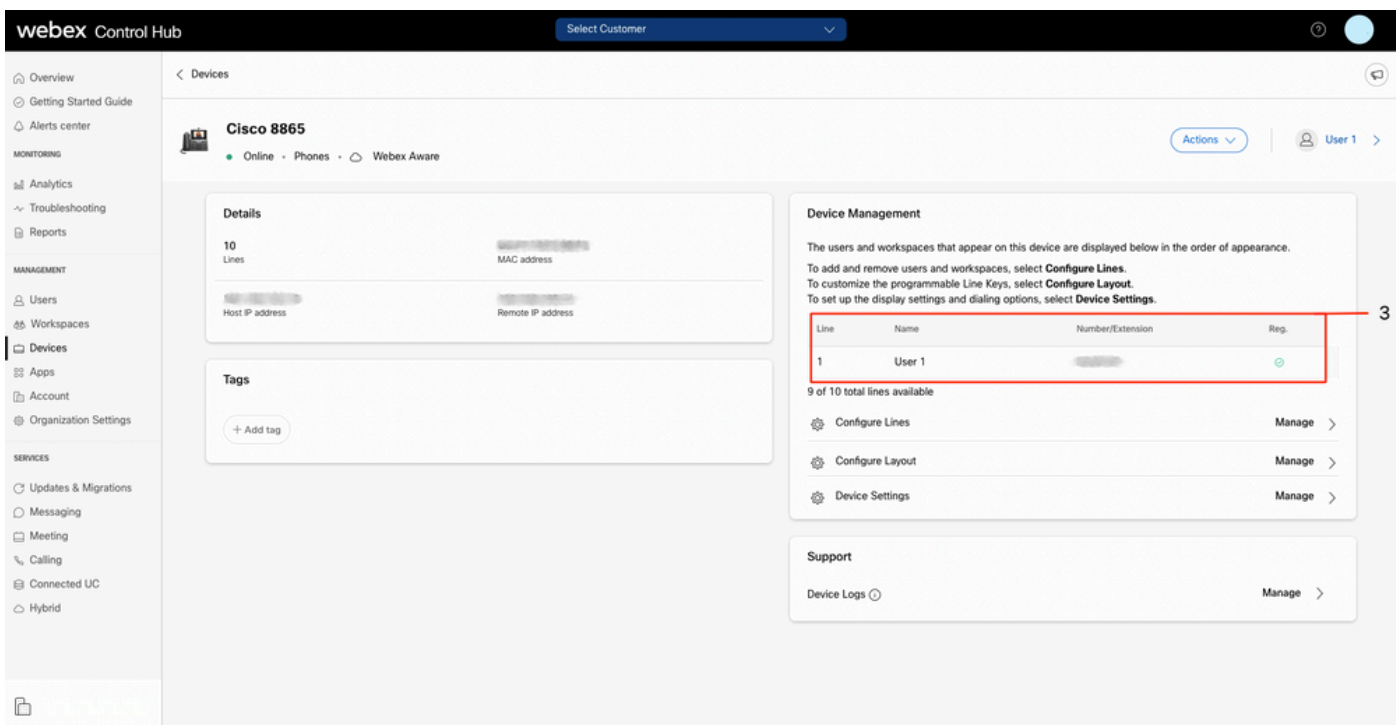
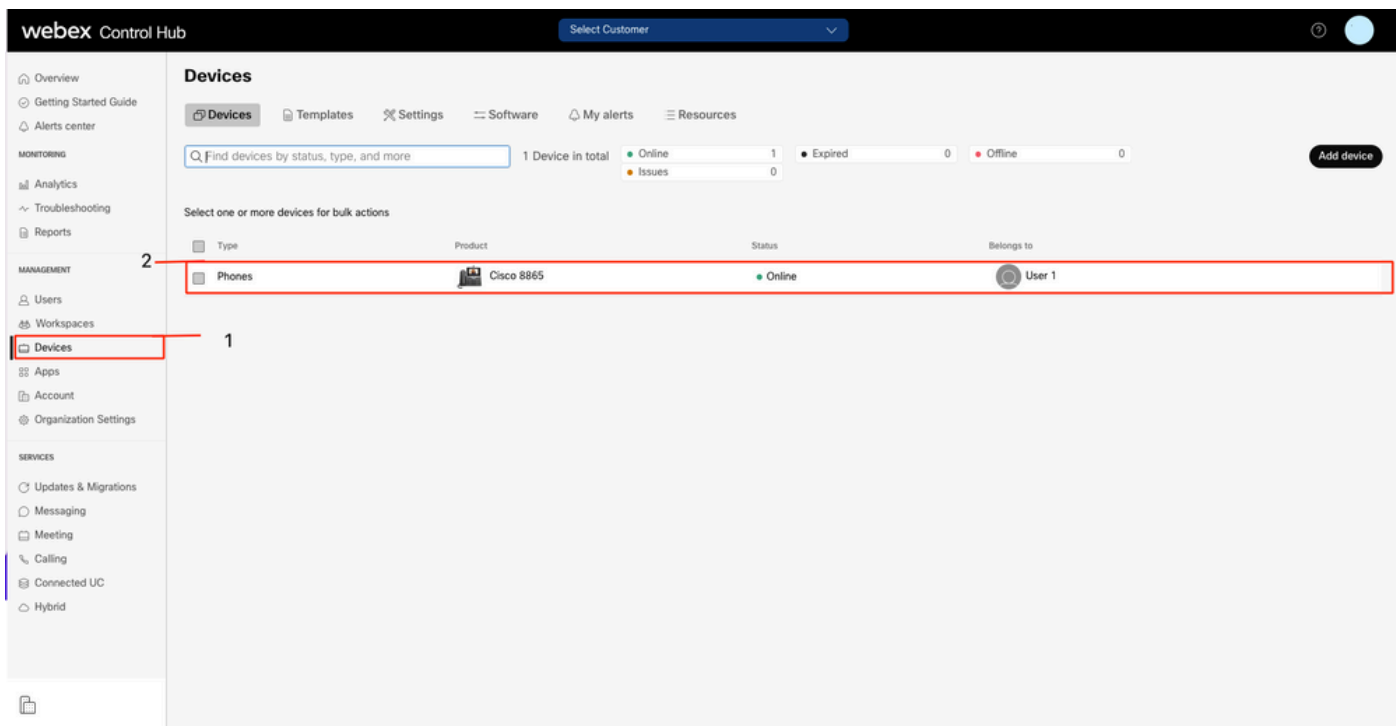
必须注册至少一个硬电话或软客户端。

硬件电话注册

步骤1.在Control Hub中，选择Devices

步骤2.选择[您的设备]

步骤3.在Device Management选项卡中，确保状态为Reg。



Webex Teams PC/移动版

移动

您必须登录并选择**设置>呼叫>电话服务**。状态必须为Connected。

PC

您必须登录并选择**设置>电话服务**。状态必须为Connected。



Phone Services

ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

PHONE SERVICE

Connected



分配的主号码

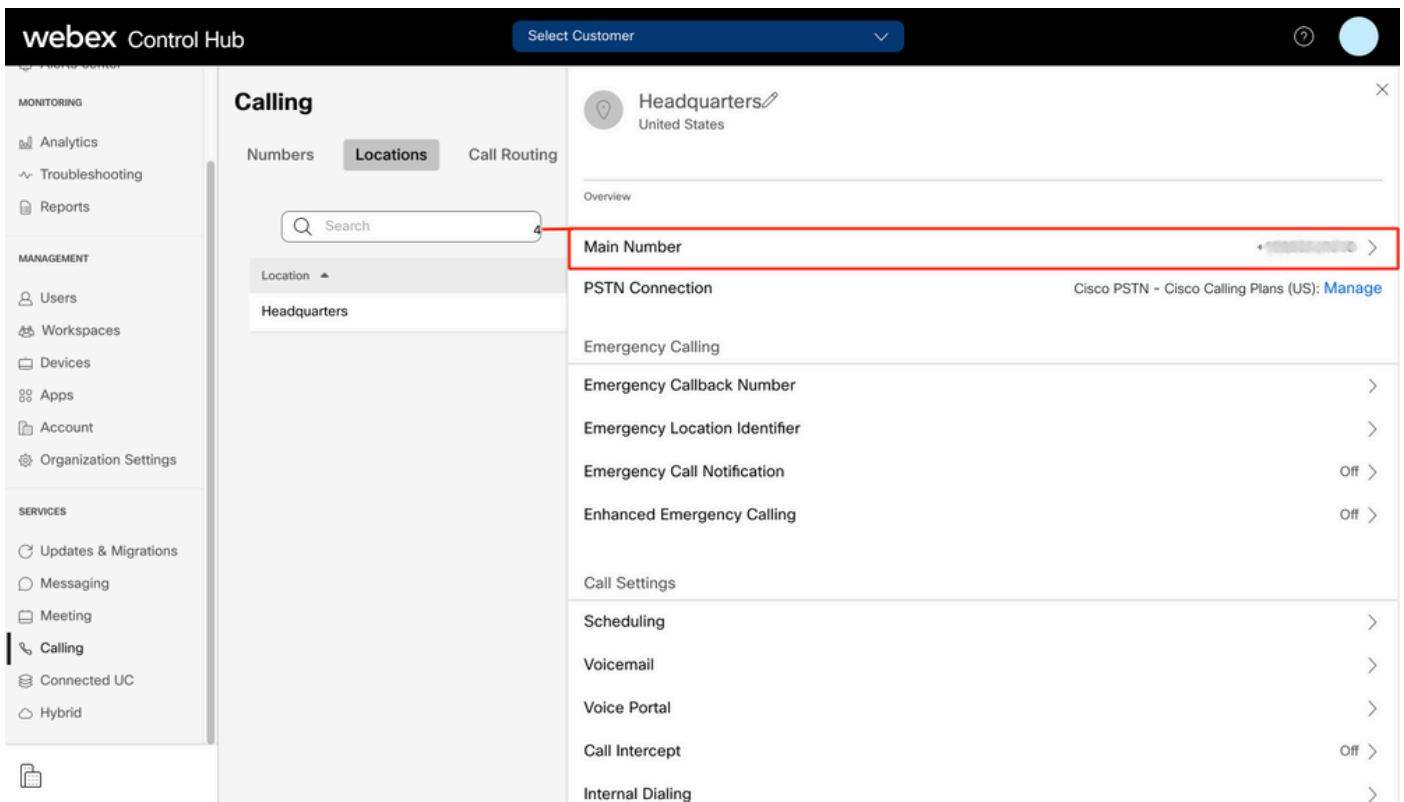
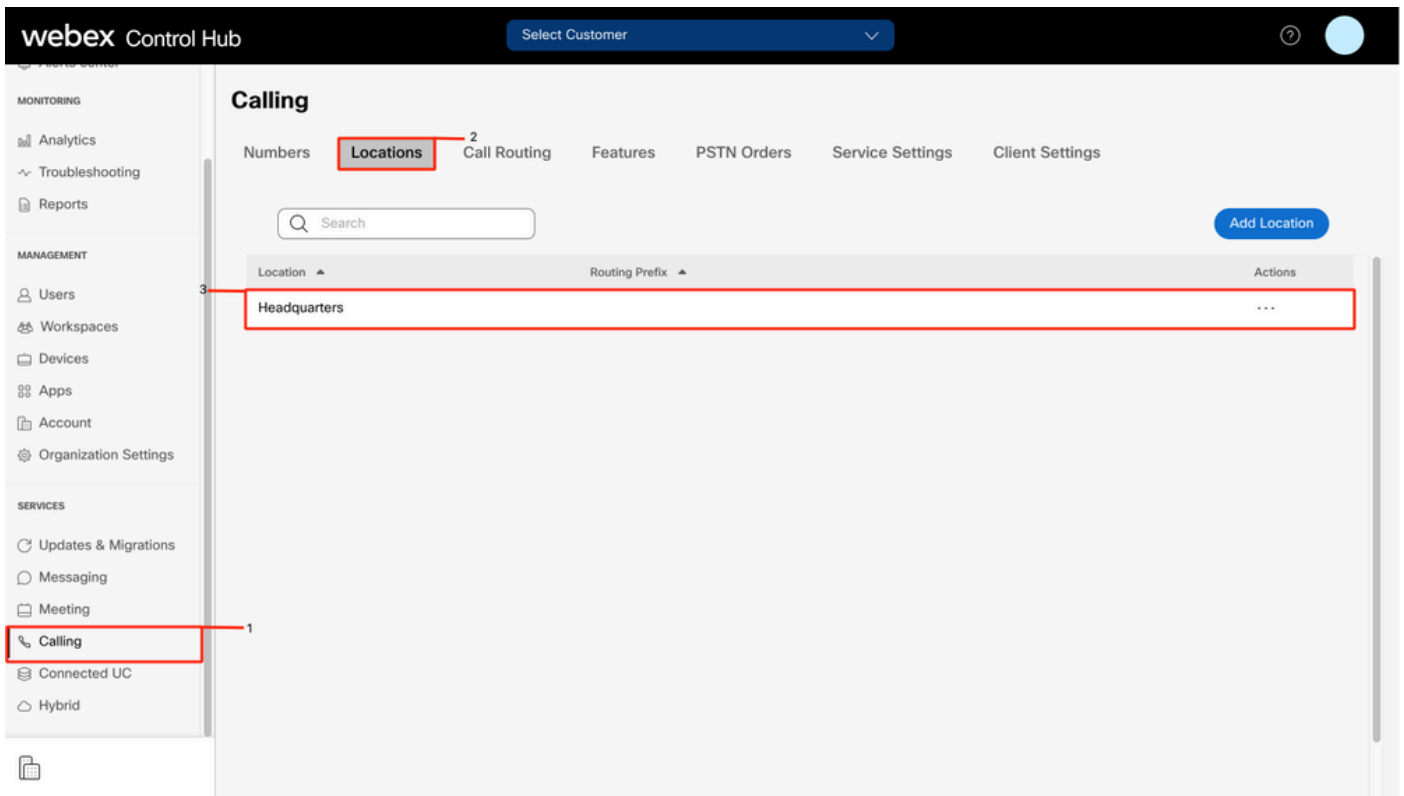
必须分配主号码。

步骤1.在Control Hub中，选择Calling

步骤2.选择“位置”选项卡

步骤3.选择[Location-name]

步骤4.确保您在“主号码”部分分配了号码。



注意：如果您的位置未分配任何Main Number，则系统会显示警告消息You will not be able to make or receive calls until this number is added.

激活和分配的数量

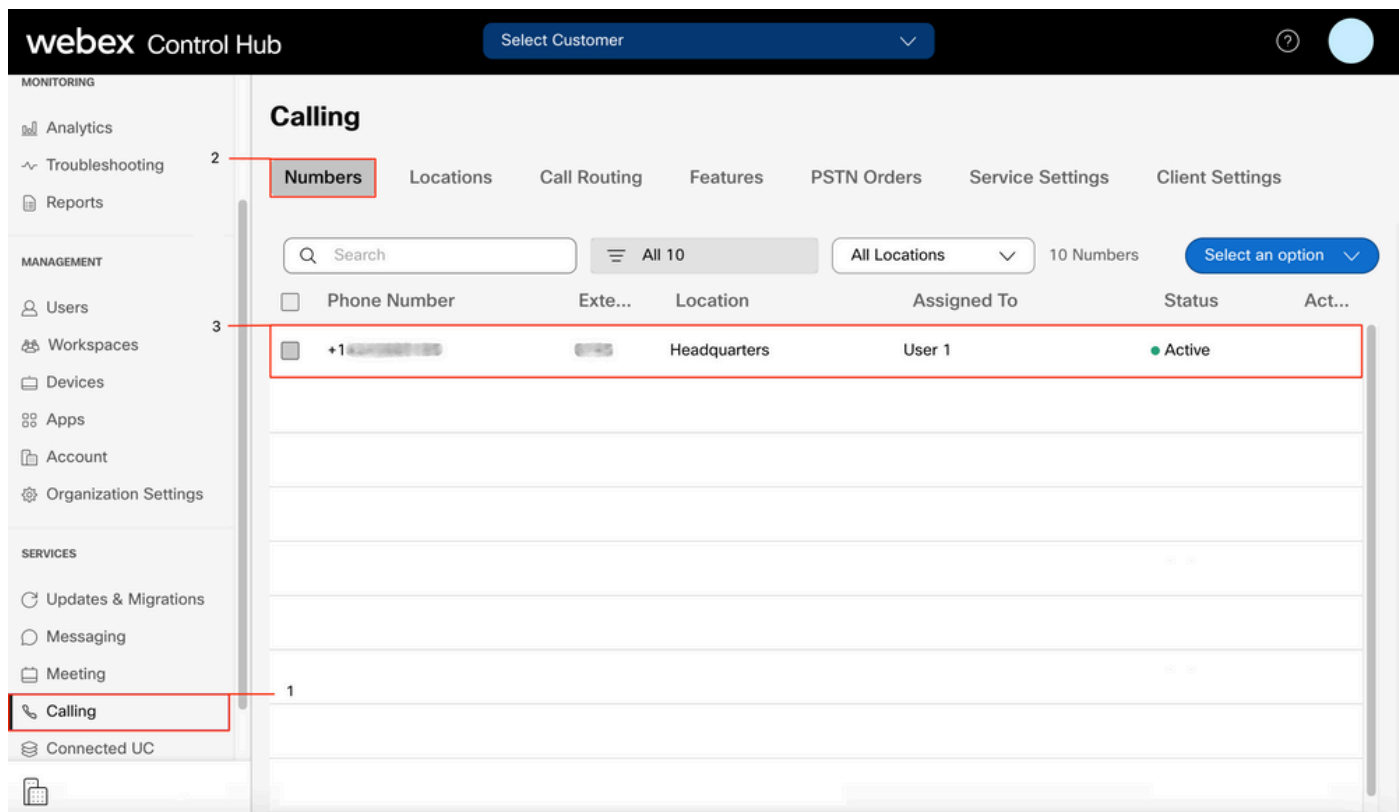
必须激活号码并将其分配给用户。

步骤1.在Control Hub中，选择Calling

步骤2.选择Numbers选项卡

步骤3.选择[Your-number]

验证状态为Active且此状态已分配给任何用户。



注意：如果用户仅是分机，则状态为不适用。

呼叫转移配置

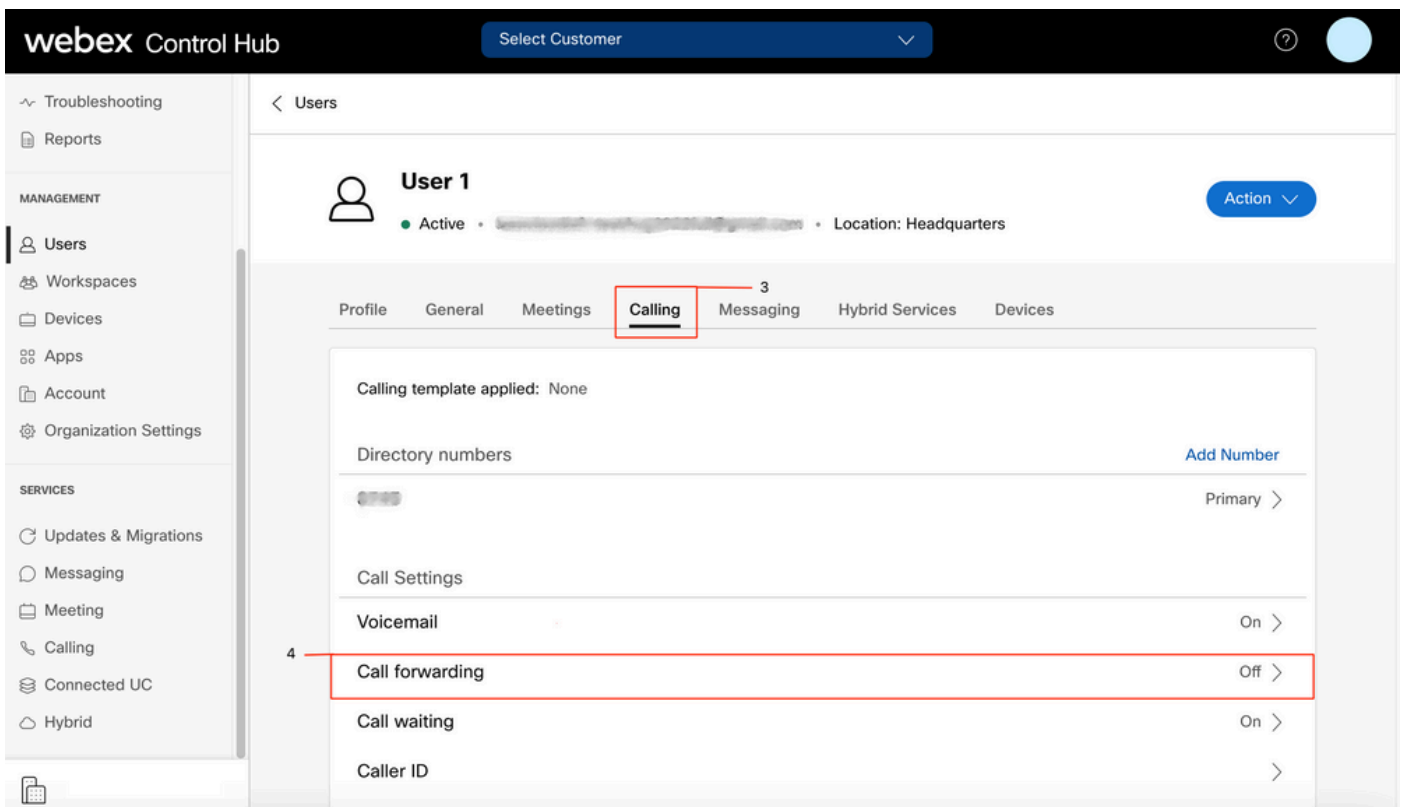
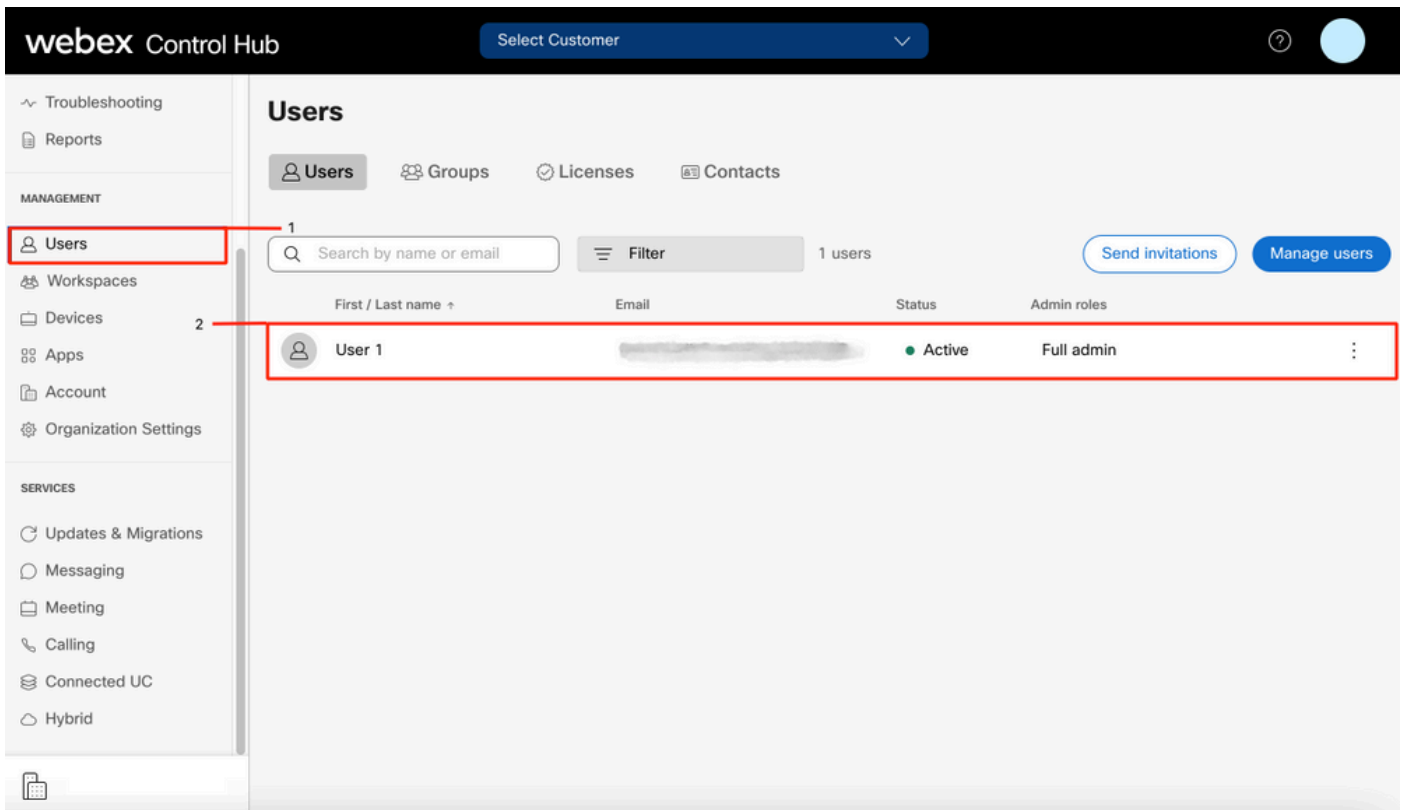
验证您没有激活呼叫前转。

步骤1.在Control Hub中，选择Users

步骤2.选择[Your-user]

步骤3.选择呼叫选项卡

步骤4.验证呼叫转发已关闭



语音邮件设置

验证与您的用户相关的语音邮件设置。

步骤1.在Control Hub中，选择Users

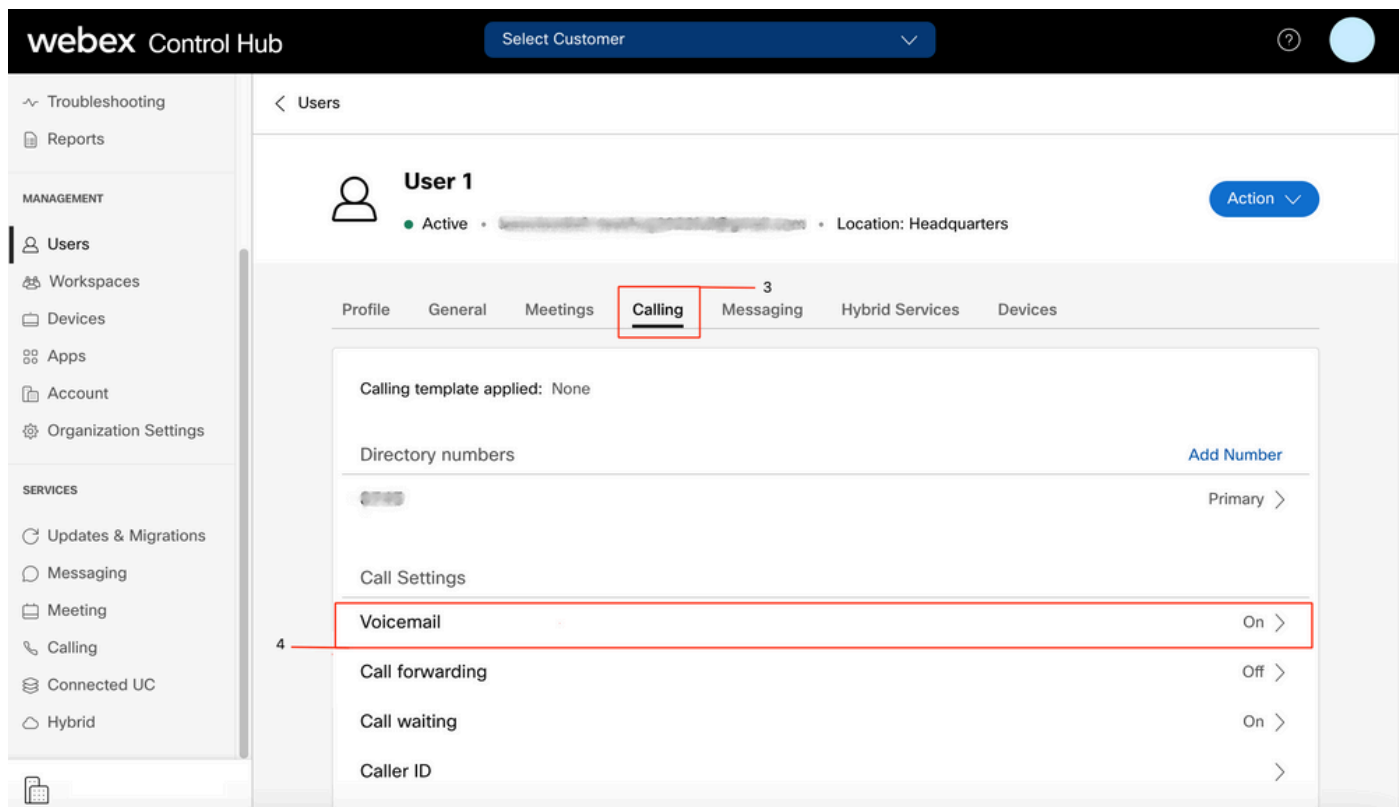
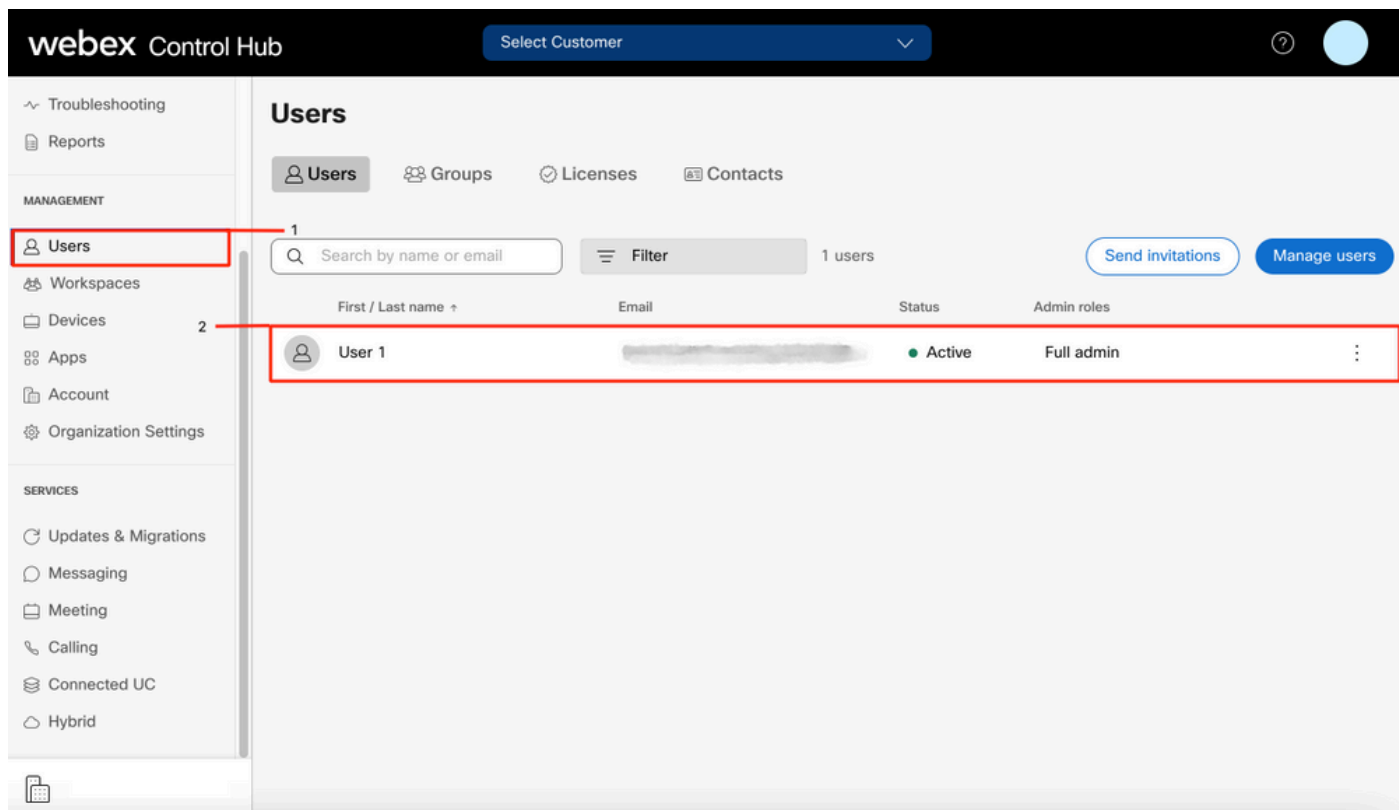
步骤2.选择[Your-user]

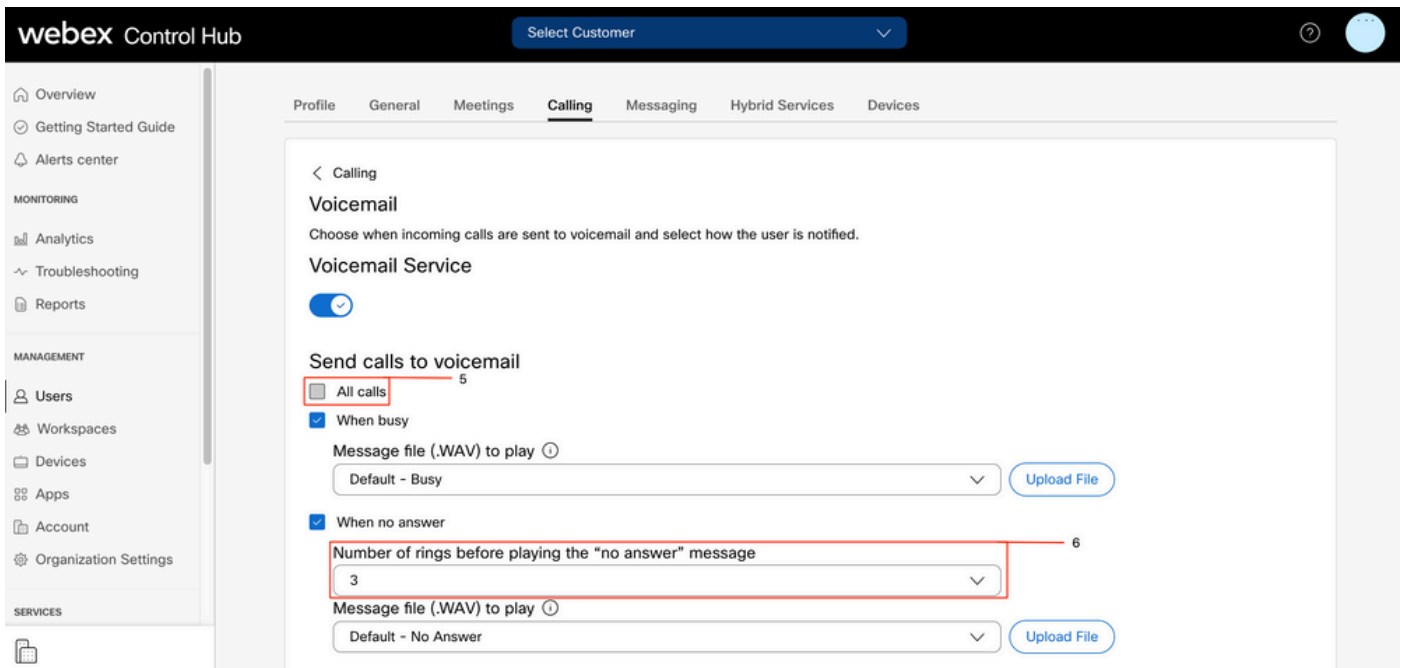
步骤3.选择呼叫选项卡

步骤4.选择语音邮件

步骤5.验证未选中All calls to voicemail复选框。

步骤6.在播放“无应答”消息配置之前验证振铃次数。





注意： Number of rings before play "no answer"消息在Control hub中的最小值为2。在CUP中， Call settings > Incoming Calls > Call forwarding > When no answer > Number of rings before forwarding，最小值为0。请确保在两个门户中都选中此设置。

传入拨号计划

检查传入计划配置。

步骤1.在Control Hub中，选择Users

步骤2.选择[Your-user]

步骤3.选择呼叫选项卡

步骤4.选择 高级呼叫设置

步骤5.选择传出和传入权限

步骤6.选择 来电

步骤7.验证切换已禁用

Troubleshooting

Reports

MANAGEMENT

Users

Workspaces

Devices

Apps

Account

Organization Settings

SERVICES

Updates & Migrations

Messaging

Meeting

Calling

Connected UC

Hybrid

Users

Users Groups Licenses Contacts

1 Search by name or email

Filter 1 users

Send invitations

Manage users

First / Last name	Email	Status	Admin roles
2 User 1	[Redacted]	Active	Full admin

Reports

MANAGEMENT

Users

Workspaces

Devices

Apps

Account

Organization Settings

SERVICES

Updates & Migrations

Messaging

Meeting

Calling

Connected UC

Hybrid

Profile General Meetings **Calling** Messaging Hybrid Services Devices

Calling template applied: None

Directory numbers

Add Number

[Redacted]

Primary >

Call Settings

Voicemail

On >

Call forwarding

Off >

Call waiting

On >

Caller ID

>

Emergency callback number

>

4 Advanced Call Settings

>

User Details

- Reports
- MANAGEMENT
 - Users
 - Workspaces
 - Devices
 - Apps
 - Account
 - Organization Settings
- SERVICES
 - Updates & Migrations
 - Messaging
 - Meeting
 - Calling
 - Connected UC
 - Hybrid

User 1 Active Location: Headquarters Action

Profile General Meetings **Calling** Messaging Hybrid Services Devices

< Calling
Advanced Call Settings

Applications	>
Barge in	Off >
Call intercept	Off >
Outgoing and Incoming Permissions	>
Compression options	>
Executive / Executive assistant	Off >
Call Recording	Off >
Hoteling	Off >

5

- Reports
- MANAGEMENT
 - Users
 - Workspaces
 - Devices
 - Apps
 - Account
 - Organization Settings
- SERVICES
 - Updates & Migrations
 - Messaging
 - Meeting
 - Calling
 - Connected UC
 - Hybrid

< Users

User 1 Active Location: Headquarters Action

Profile General Meetings **Calling** Messaging Hybrid Services Devices

Calling > Advanced
Outgoing and Incoming Permissions

Outgoing Calls	>
Incoming Calls	>

6

- Reports
- MANAGEMENT
 - Users
 - Workspaces
 - Devices
 - Apps
 - Account
 - Organization Settings
- SERVICES
 - Updates & Migrations
 - Messaging
 - Meeting
 - Calling
 - Connected UC
 - Hybrid

< Users

User 1 Active Location: Headquarters Action

Profile General Meetings **Calling** Messaging Hybrid Services Devices

Incoming Calls
Turn on Incoming Calls so that this User no longer uses the default calling permissions of your organization. Then, choose the types of calls the User can receive (for example, collect calls). Default values are shown initially, turn off and back on the switch to apply default values again.

7

呼叫拦截

查看呼叫拦截配置。

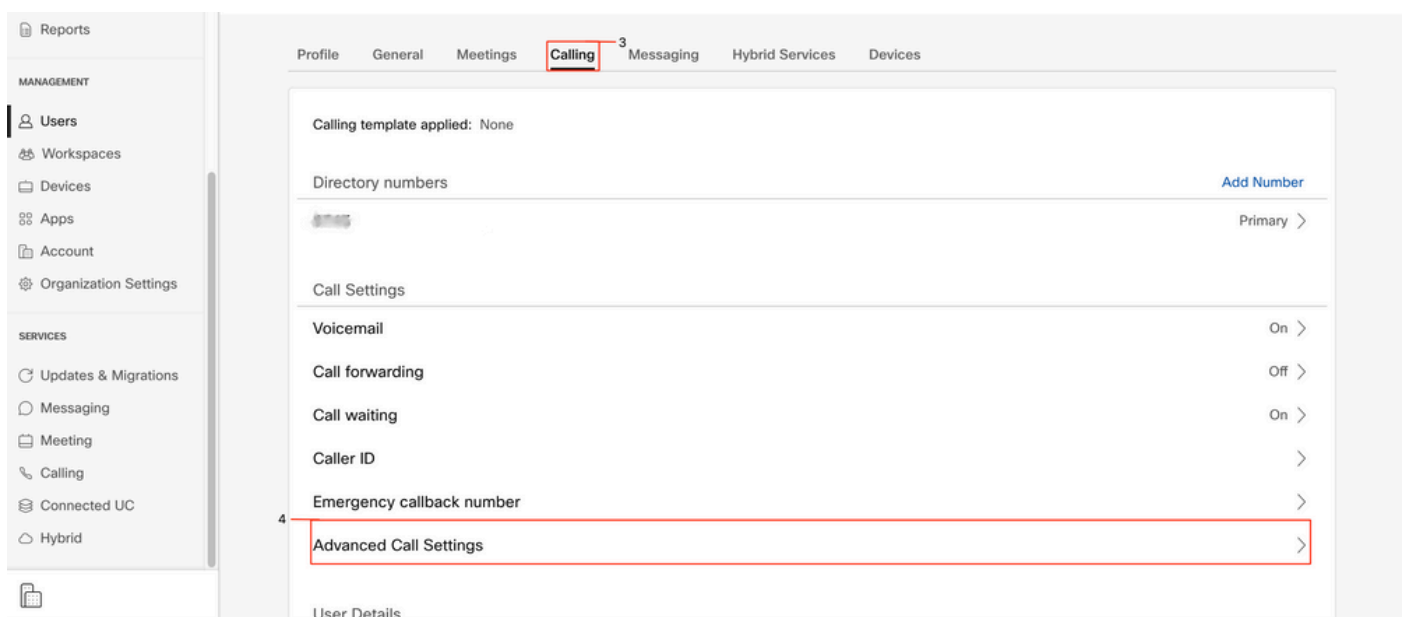
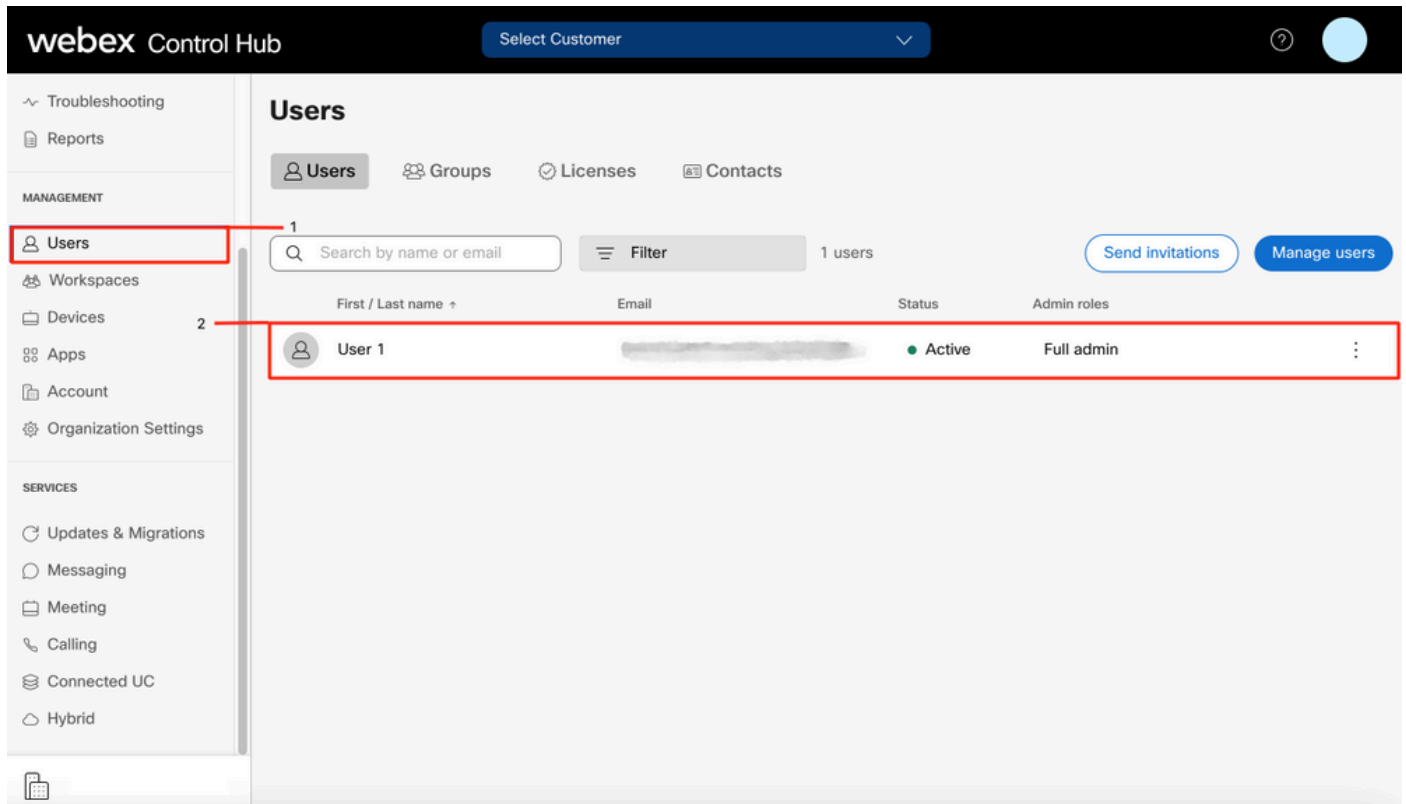
步骤1.在Control Hub中，选择Users

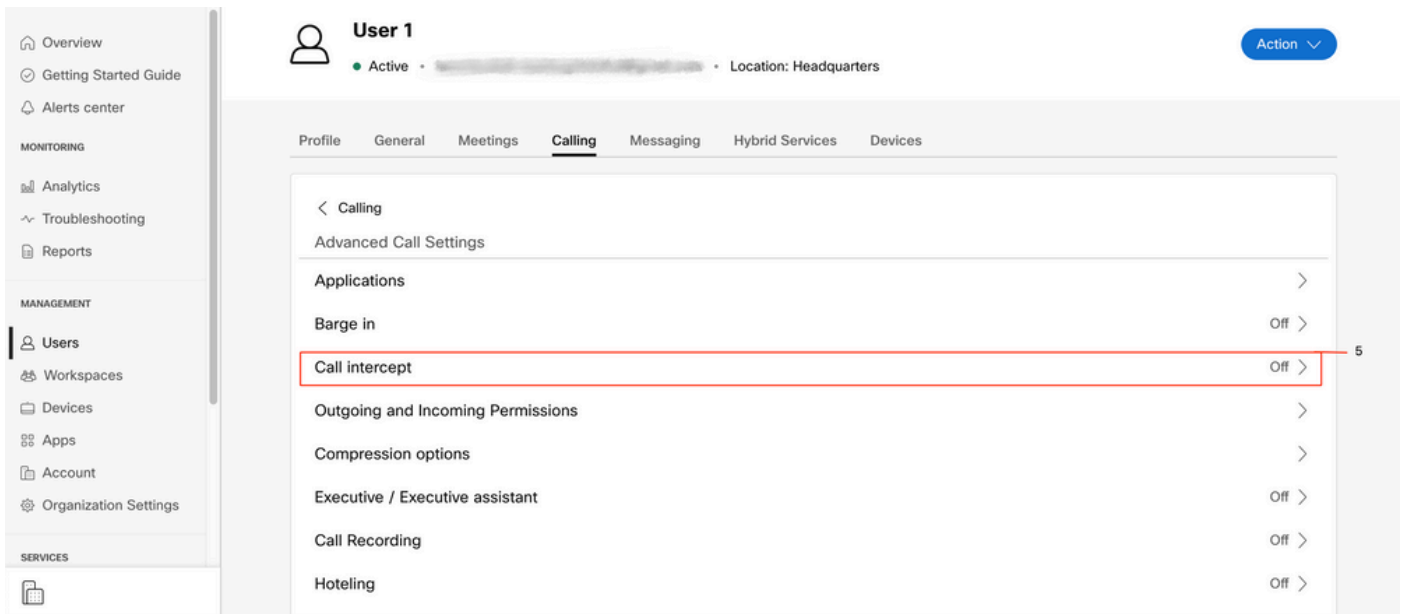
步骤2.选择[Your-user]

步骤3.选择呼叫选项卡

步骤4.选择 高级呼叫设置

步骤5.验证呼叫拦截已关闭





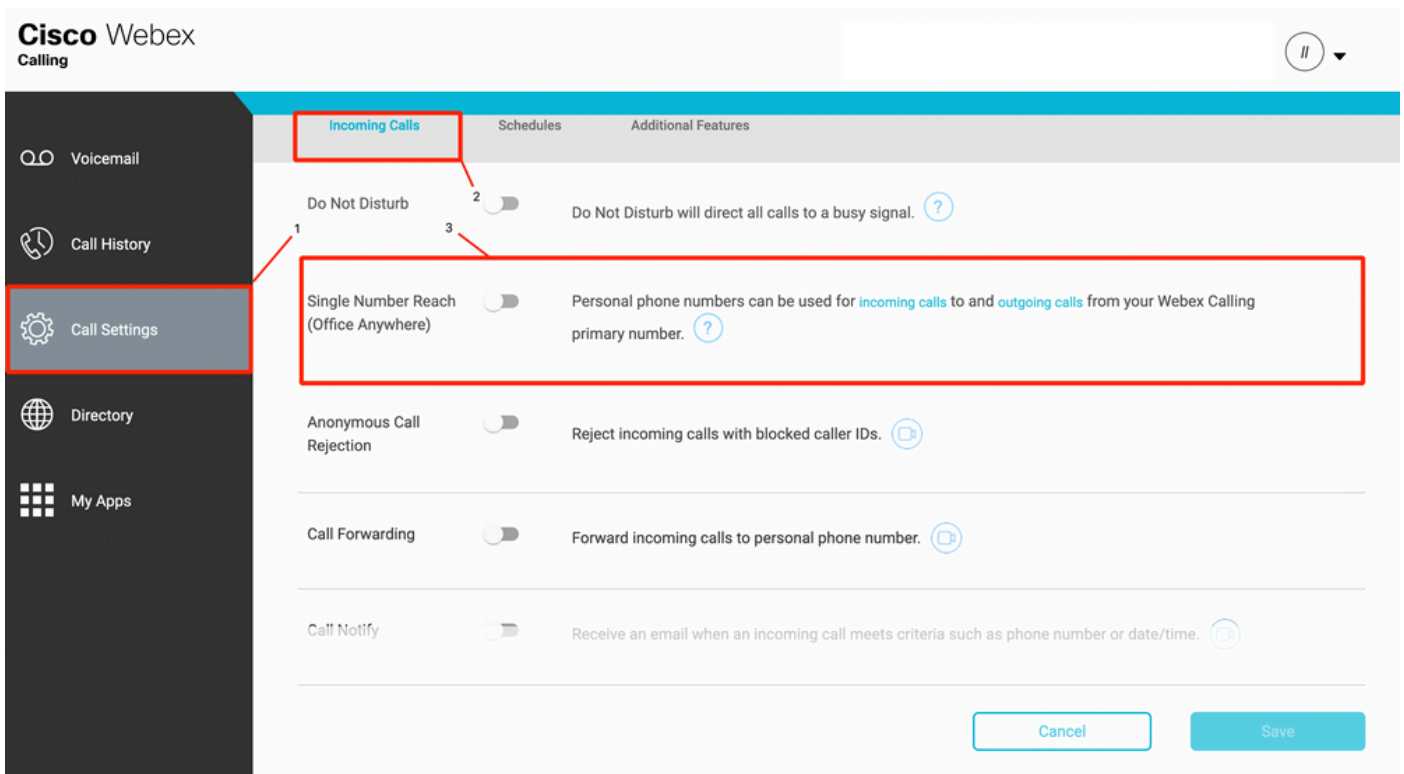
一号通(Office Anywhere)配置

确保已禁用一号通（办公室随处）。

步骤1.在CUP中，选择呼叫设置

步骤2.选择来电

步骤3.验证禁用切换一号通(Office Anywhere)功能。



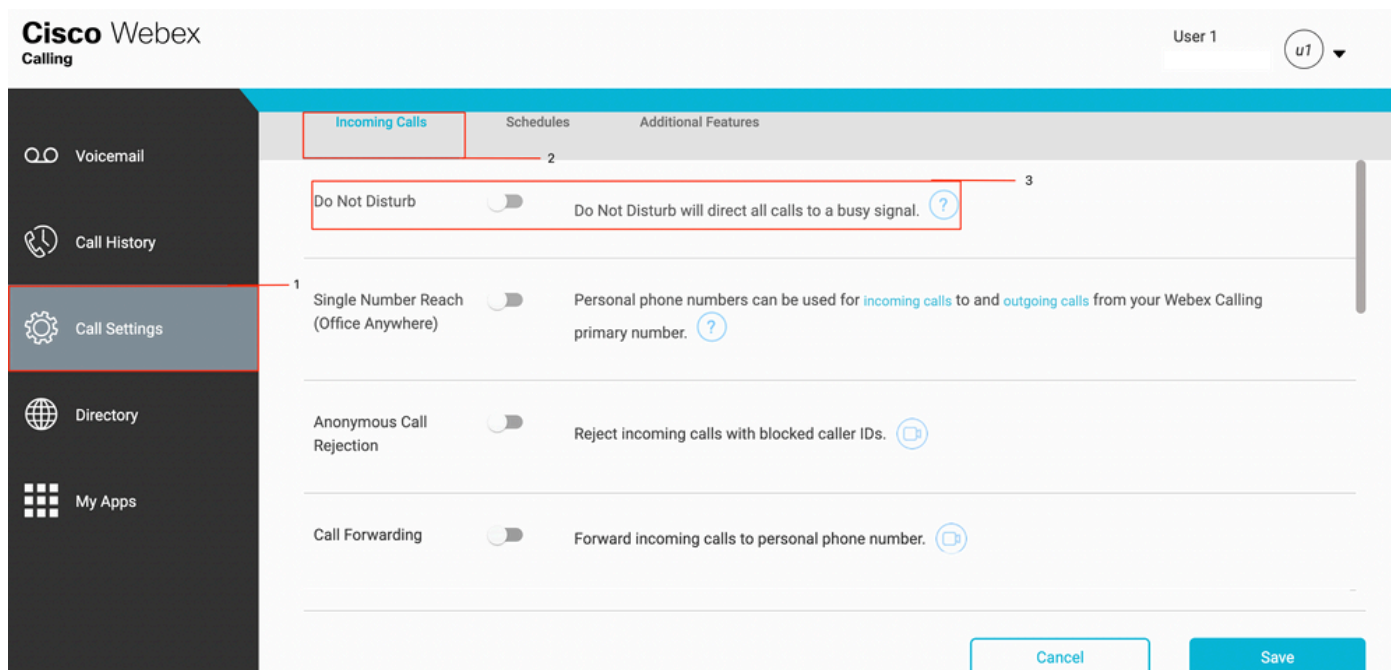
免打扰配置(DND)

确保DND已禁用。

步骤1.在CUP中，选择呼叫设置

步骤2.选择来电

步骤3.验证禁用“免打扰”切换。



接下来做什么？

在您检查这些配置后，如果您有任何问题，请向TAC反映问题。

您必须添加以下信息：

- 您的组织ID
- 问题的特定号码
- 出现的特定症状：快速、繁忙、特定录制等。
- 提供呼叫示例：主叫方、被叫方、时间戳，以及当前时区。