

# Fehlerbehebung bei Problemen mit eingehenden Anrufen für WebEx anrufende Benutzer

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Häufige Konfigurationsprobleme](#)

[Validierung der Hardphone- oder Softclient-Registrierung](#)

[Zugewiesene Hauptrufnummer](#)

[Nummer aktiviert und zugewiesen](#)

[Konfiguration der Anrufweiterleitung](#)

[Voicemail-Einstellungen](#)

[Eingehende Wählpläne](#)

[Anrufübernahme](#)

[Konfiguration für Erreichbarkeit unter einer Rufnummer \(Office Anywhere\)](#)

[Bitte nicht stören \(DND\)](#)

[Wie geht es weiter?](#)

## Einleitung

In diesem Dokument werden die häufigsten Konfigurationsprobleme bei eingehenden Anrufen für WebEx Calling-Kunden beschrieben.

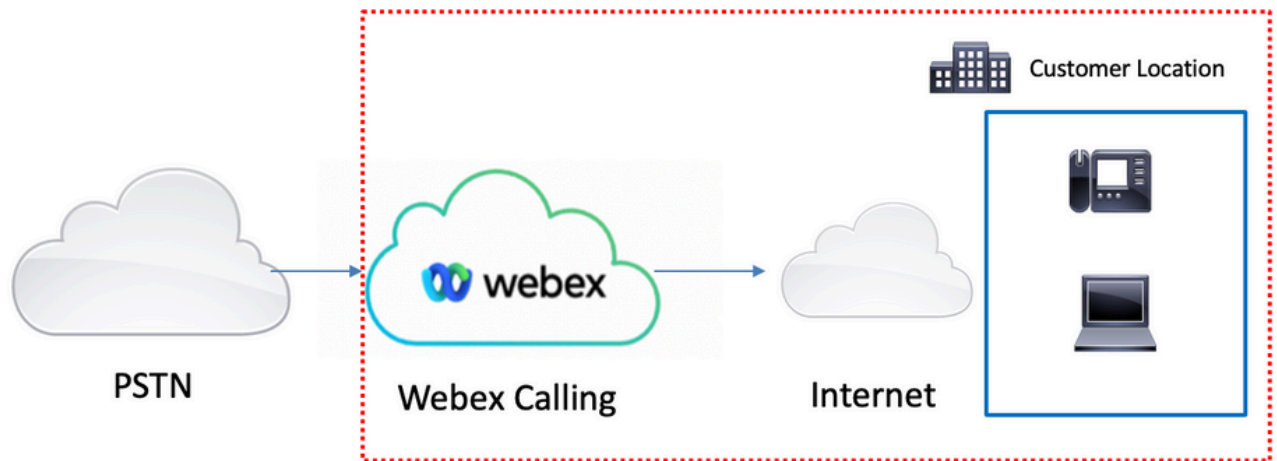
## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Webex Calling
- [Control Hub](#) (CH) .Stellen Sie sicher, dass Sie Administratorzugriff haben.
- [Cisco Benutzerportal](#) (CUP)

## Hintergrundinformationen



Sie haben 3 verschiedene Möglichkeiten, das PSTN mit WebEx Calling Services zu aktivieren:

- [PSTN mit Cloud-Verbindung](#). Mit dieser Option wird nach einer Cloud-PSTN-Lösung von einem der vielen Cisco CCP-Partner gesucht, oder wenn der Cisco Rufplan an Ihrem Standort nicht verfügbar ist.
- [Cisco ruft PSTN an](#). Sie wählen diese Option, wenn Sie eine Cloud-PSTN-Lösung von Cisco wünschen.
- [Standortbasiertes PSTN \(lokales Gateway\)](#). Sie können diese Option auswählen, wenn Sie Ihren aktuellen PSTN-Anbieter beibehalten oder Nicht-Cloud-Standorte mit Cloud-Standorten verbinden möchten.

Da die Webex Calling-Lösung über verschiedene PSTN-Optionen verfügt, konzentriert sich dieses Dokument nicht auf die Problembehebung bei PSTN-Verbindungen. Die Vorschläge beziehen sich auf die WebEx-Benutzerkonfigurationen für anrufende Benutzer und auf alle PSTN-Verbindungen.

## Häufige Konfigurationsprobleme

### Validierung der Hardphone- oder Softclient-Registrierung

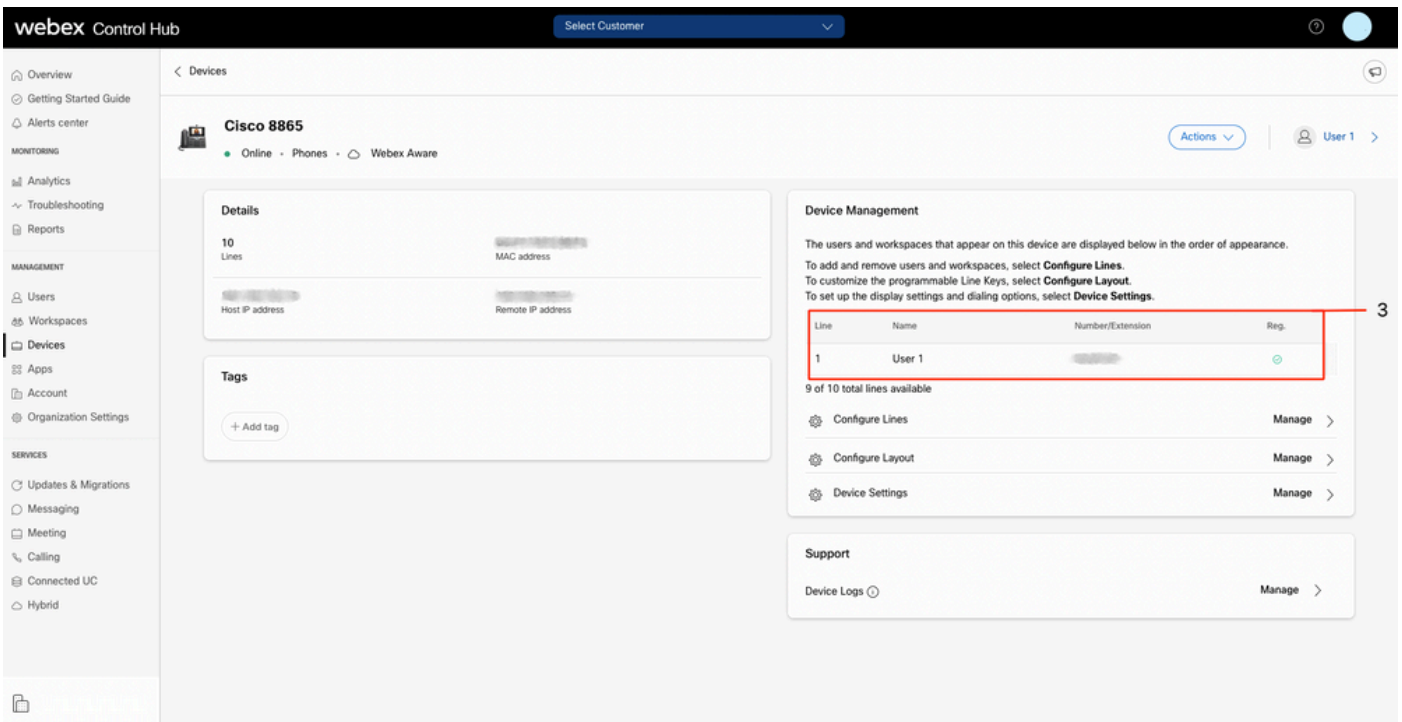
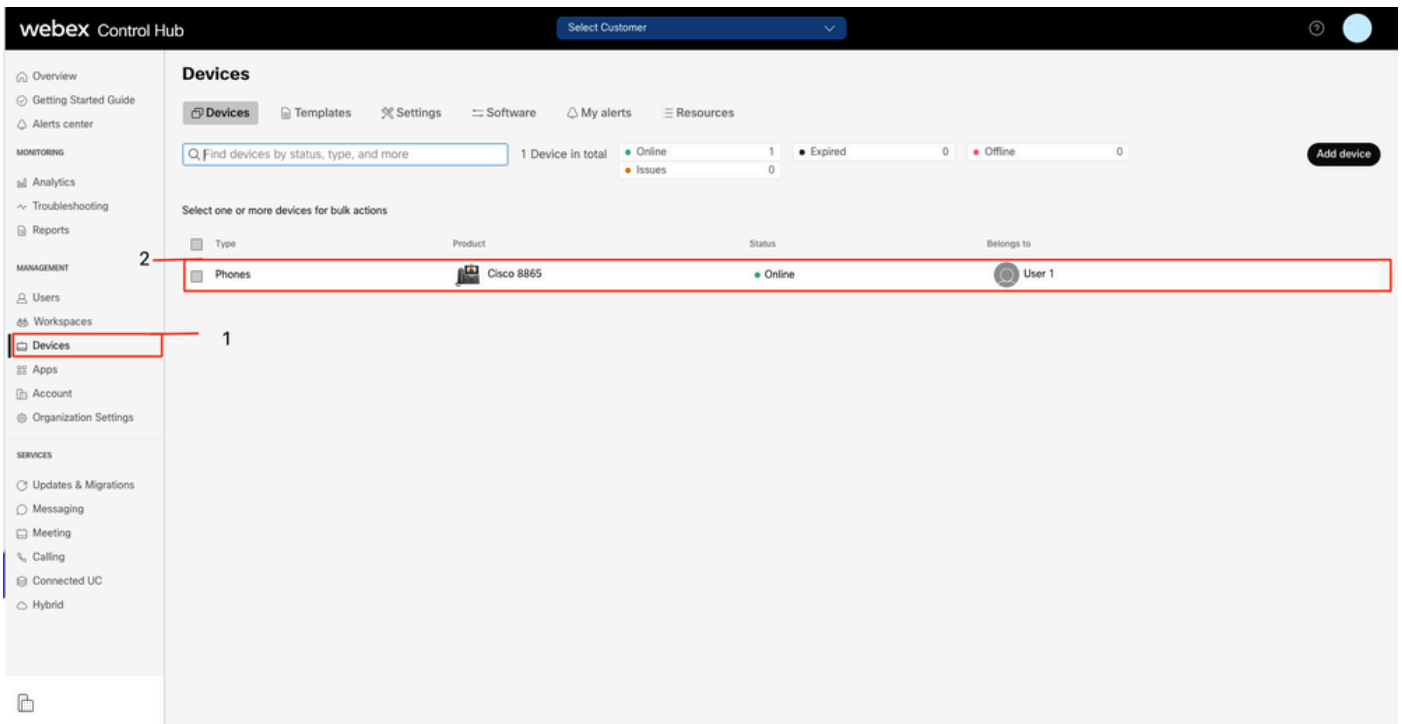
Es ist zwingend erforderlich, dass mindestens ein Hardphone oder Softclient registriert ist.

Hardphone-Registrierung

**Schritt 1:** Wählen Sie im Control Hub die Option **Devices (Geräte)** aus.

**Schritt 2.** Wählen Sie **[Ihr -Gerät]**

**Schritt 3:** Stellen Sie auf der Registerkarte **"Device Management" (Gerätemanagement)** sicher, dass der Status **"Reg"** lautet.



## WebEx Teams PC/Mobile

### Mobil

Sie müssen sich anmelden und "Einstellungen" > "Anrufen" > "Telefondienste" auswählen. Der Status muss Verbunden lauten.

### PC

Sie müssen sich anmelden und "Einstellungen" > "Telefondienste" auswählen. Der Status muss Verbunden lauten.



# Phone Services

## ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

## PHONE SERVICE

---

Connected



### Zugewiesene Hauptrufnummer

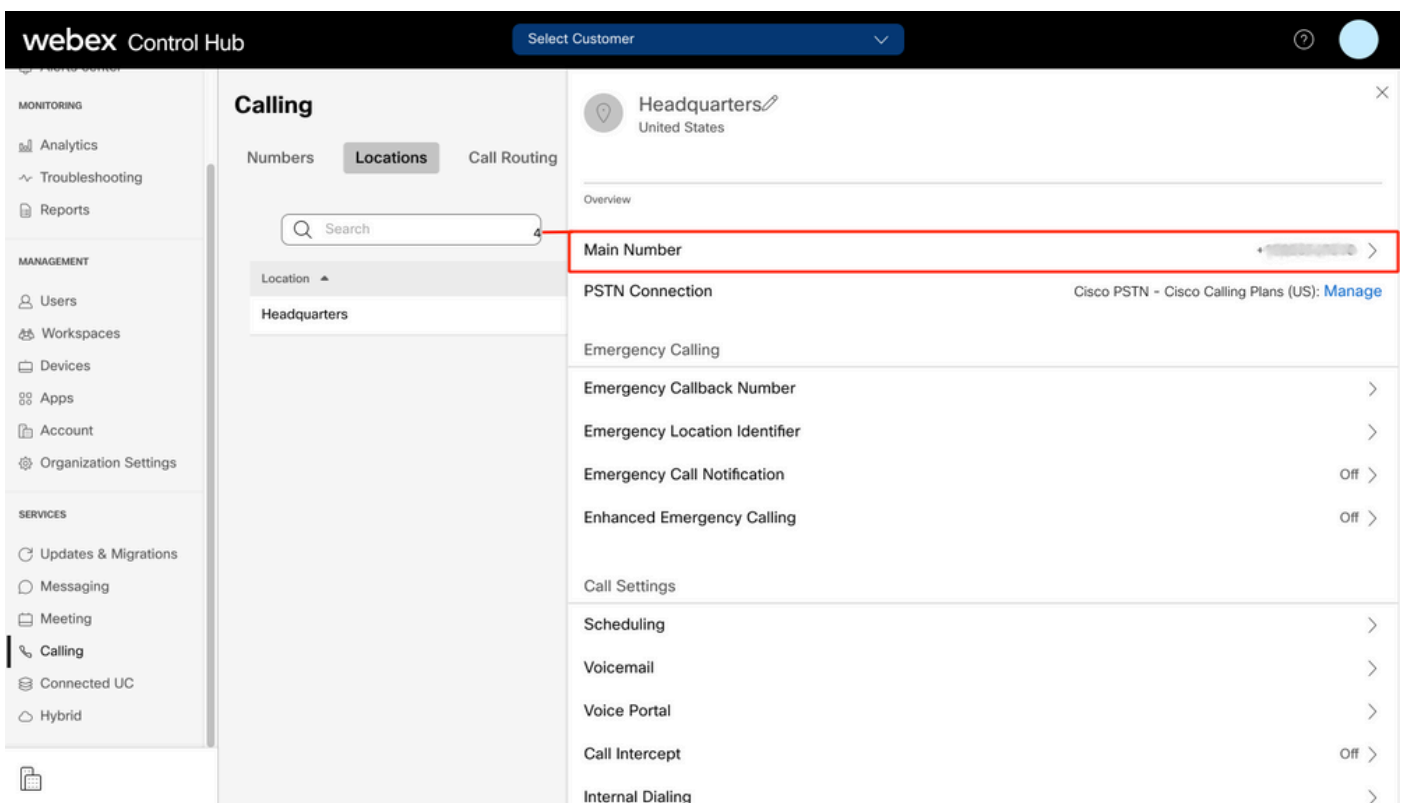
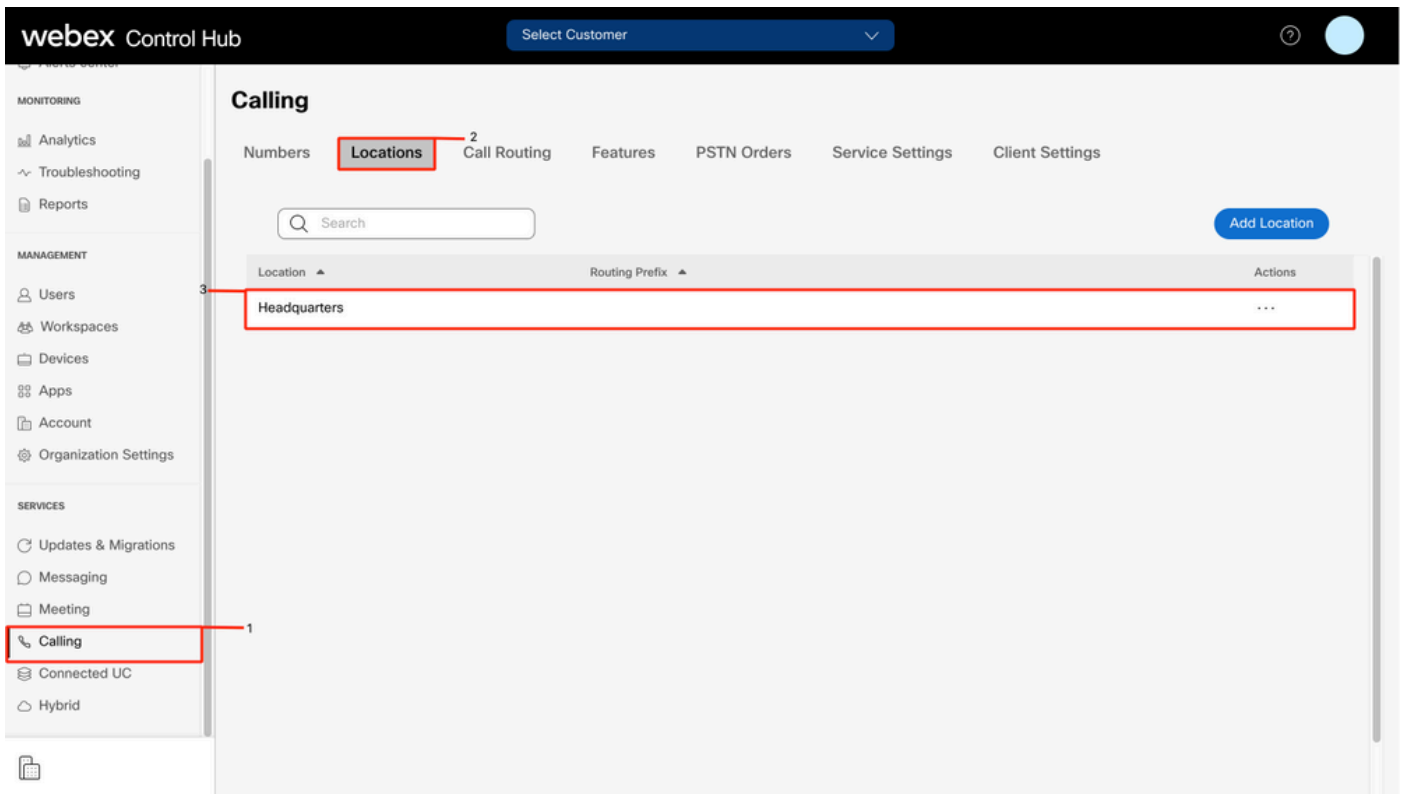
Die Zuweisung der Hauptnummer ist obligatorisch.

**Schritt 1:** Wählen Sie im Control Hub die Option **Calling**

**Schritt 2:** Wählen Sie die Registerkarte **Standorte** aus

**Schritt 3:** Wählen Sie **[Location-name]**.

**Schritt 4:** Stellen Sie sicher, dass Ihnen im Abschnitt **Hauptnummer** eine Nummer zugewiesen ist.



**Anmerkung:** Wenn Ihrem Standort keine **Hauptrufnummer** zugewiesen ist, wird die Warnmeldung angezeigt. Sie können erst Anrufe tätigen oder empfangen, wenn diese Nummer hinzugefügt wird.

## Nummer aktiviert und zugewiesen

Die Nummer muss aktiviert und einem Benutzer zugewiesen werden.

**Schritt 1:** Wählen Sie im Control Hub die Option Calling

**Schritt 2.** Wählen Sie die Registerkarte Zahlen

**Schritt 3.** Wählen Sie [Ihre-Nummer]

Vergewissern Sie sich, dass der Status "Aktiv" lautet und dieser **jedem** Benutzer **zugewiesen** ist.

The screenshot shows the Webex Control Hub interface. The top navigation bar includes the 'webex Control Hub' logo, a 'Select Customer' dropdown, and a help icon. The left sidebar is divided into three sections: MONITORING (Analytics, Troubleshooting, Reports), MANAGEMENT (Users, Workspaces, Devices, Apps, Account, Organization Settings), and SERVICES (Updates & Migrations, Messaging, Meeting, Calling, Connected UC). The 'Calling' menu item is highlighted with a red box and labeled '1'. The main content area is titled 'Calling' and has several tabs: 'Numbers' (highlighted with a red box and labeled '2'), 'Locations', 'Call Routing', 'Features', 'PSTN Orders', 'Service Settings', and 'Client Settings'. Below the tabs is a search bar, a filter dropdown set to 'All 10', a location dropdown set to 'All Locations', and a '10 Numbers' indicator. A 'Select an option' dropdown is also present. Below this is a table with columns: 'Phone Number', 'Ext...', 'Location', 'Assigned To', 'Status', and 'Act...'. The first row of the table is highlighted with a red box and labeled '3'. It contains the following data: a checkbox, a phone number starting with '+1', an extension '1000000000', the location 'Headquarters', 'User 1', and a status of 'Active' with a green dot.

**Anmerkung:** Wenn der Benutzer nur eine Durchwahl ist, lautet der Status **Nicht zutreffend**.

## Konfiguration der Anrufweiterleitung

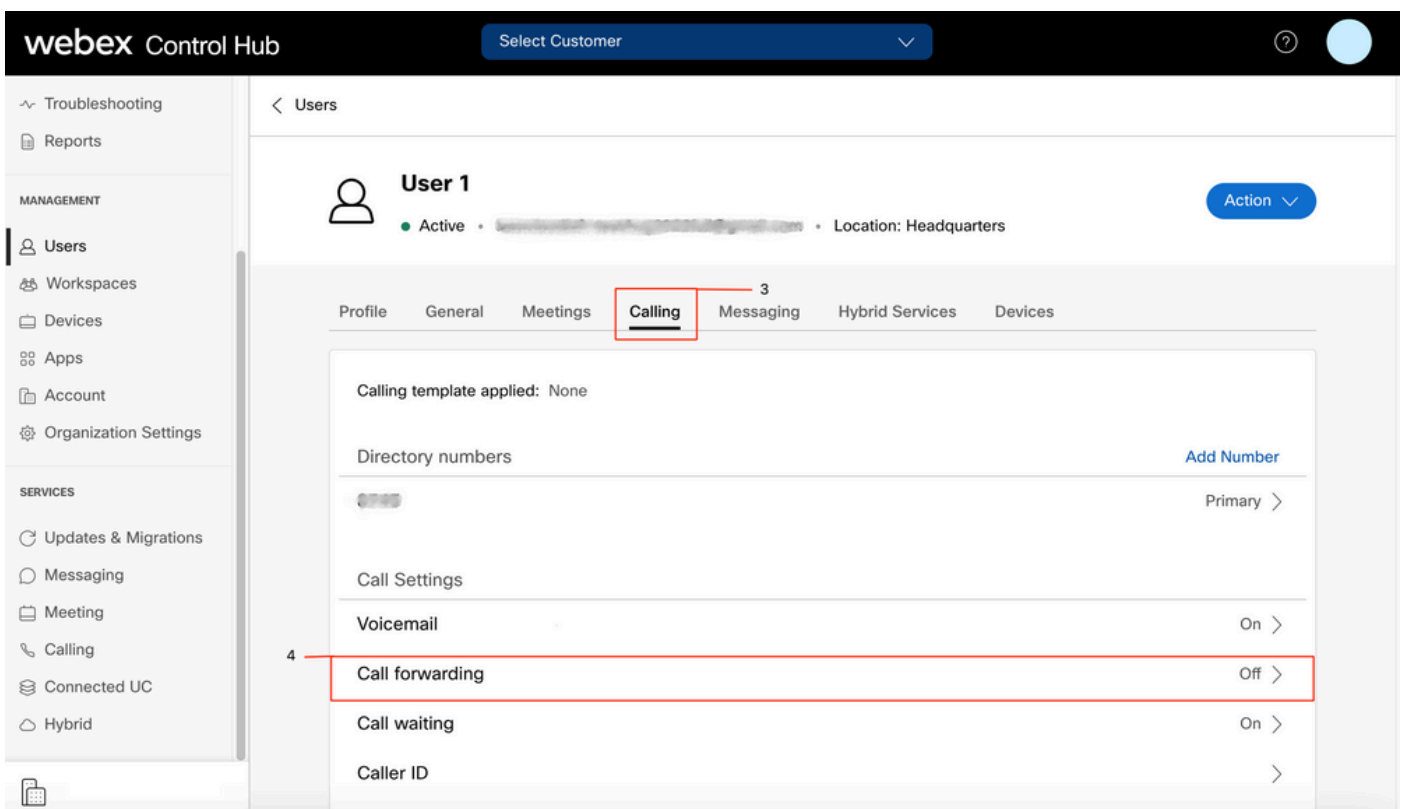
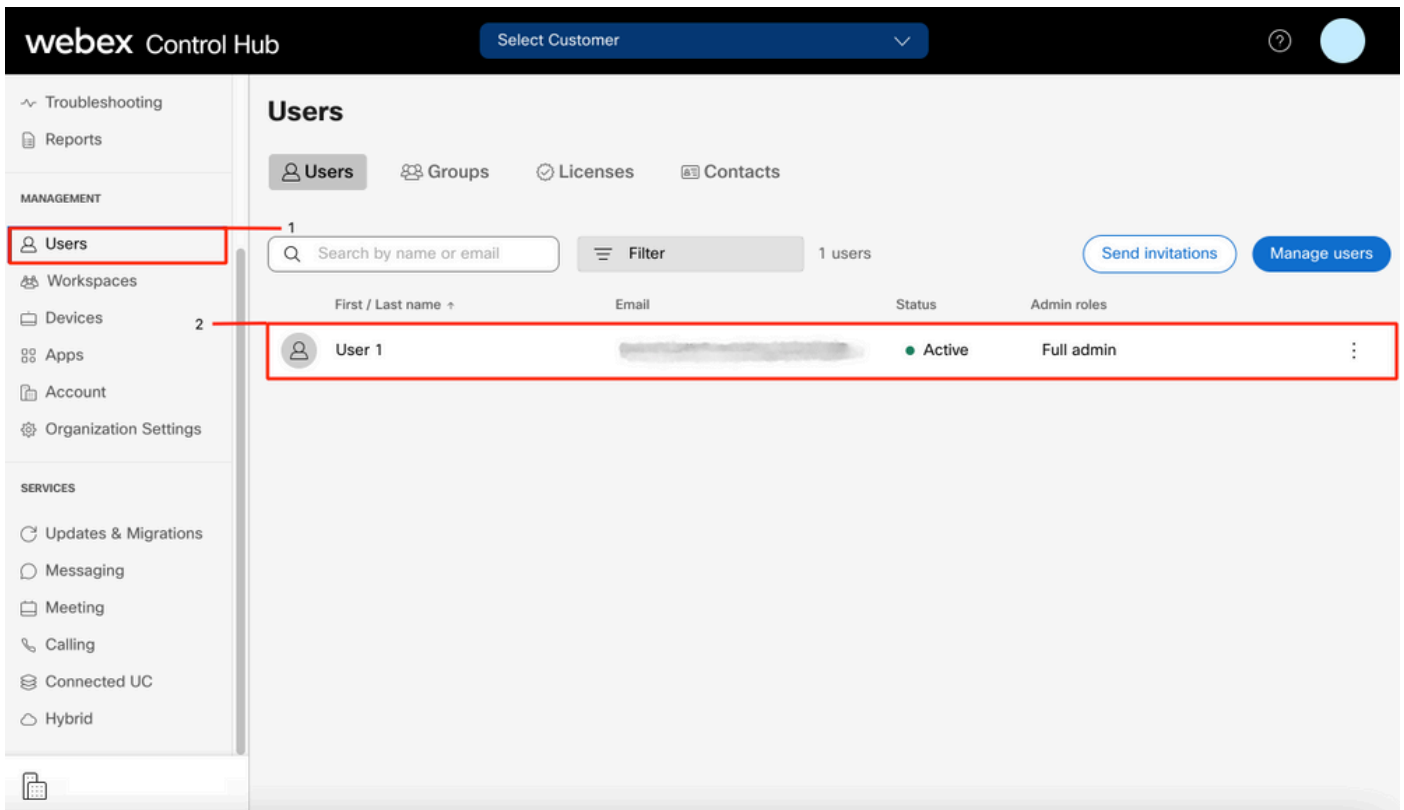
Vergewissern Sie sich, dass die Rufumleitung nicht aktiviert ist.

**Schritt 1:** Wählen Sie im Control Hub die Option "Users" aus.

**Schritt 2.** Wählen Sie [Ihr-Benutzer]

**Schritt 3.** Wählen Sie die Registerkarte **Calling (Anrufe)**

**Schritt 4:** Überprüfen, ob die **Anrufweiterleitung** deaktiviert ist



## Vocicemail-Einstellungen

Überprüfen Sie die Voicemail-Einstellungen Ihres Benutzers.

**Schritt 1:** Wählen Sie im Control Hub die Option "Users" aus.

**Schritt 2.** Wählen Sie [Ihr-Benutzer]

**Schritt 3.** Wählen Sie die Registerkarte Calling (Anrufe)

#### Schritt 4: Voicemail auswählen

**Schritt 5:** Vergewissern Sie sich, dass das Kontrollkästchen **Alle Anrufe** an Voicemail deaktiviert ist.

**Schritt 6:** Überprüfen Sie die Anzahl der Klingeltöne, bevor Sie die Konfiguration der Meldung "Keine Antwort" abspielen.

The screenshot shows the 'Users' management page in the webex Control Hub. The left sidebar contains a 'MANAGEMENT' section with 'Users' highlighted (1). The main area displays a table of users with columns for 'First / Last name', 'Email', 'Status', and 'Admin roles'. One user, 'User 1', is listed with a status of 'Active' and the role of 'Full admin'. A red box highlights the user's row (2).

The screenshot shows the user profile page for 'User 1'. The 'Calling' tab is selected and highlighted (3). Under the 'Call Settings' section, the 'Voicemail' setting is highlighted (4) and is currently set to 'On'.



**Anmerkung:** Der Mindestwert im Abschnitt **Anzahl der Klingeltöne vor dem Abspielen der "Keine Antwort"-Meldung** im Control Hub ist 2. Im CUP ist der Mindestwert 0. Stellen Sie sicher, dass Sie diese Einstellung in beiden Portalen aktivieren. **Anrufeinstellungen > Anrufweiterleitung > Wenn keine Antwort > Anzahl der Klingeltöne vor der Weiterleitung.**

## Eingehende Wählpläne

Überprüfen der Konfiguration eingehender Pläne

**Schritt 1:** Wählen Sie im Control Hub die Option "Users" aus.

**Schritt 2.** Wählen Sie [Ihr-Benutzer]

**Schritt 3.** Wählen Sie die Registerkarte **Calling (Anrufe)**

**Schritt 4.** Wählen Sie **Erweiterte Anrufeinstellungen**

**Schritt 5:** Auswählen der **Berechtigungen für ausgehende und eingehende Anrufe**

**Schritt 6.** Wählen Sie **Eingehende Anrufe**

**Schritt 7:** Überprüfen, ob der Umschalter deaktiviert ist

Troubleshooting

Reports

MANAGEMENT

Users

Workspaces

Devices

Apps

Account

Organization Settings

SERVICES

Updates & Migrations

Messaging

Meeting

Calling

Connected UC

Hybrid

## Users

Users

Groups

Licenses

Contacts

Search by name or email

Filter

1 users

Send invitations

Manage users

First / Last name	Email	Status	Admin roles
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

>

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 >** 5
- Compression options >
- Executive / Executive assistant Off >
- Call Recording Off >
- Hoteling Off >

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

## Anrufübernahme

Überprüfen der Konfiguration der Anrufübernahme

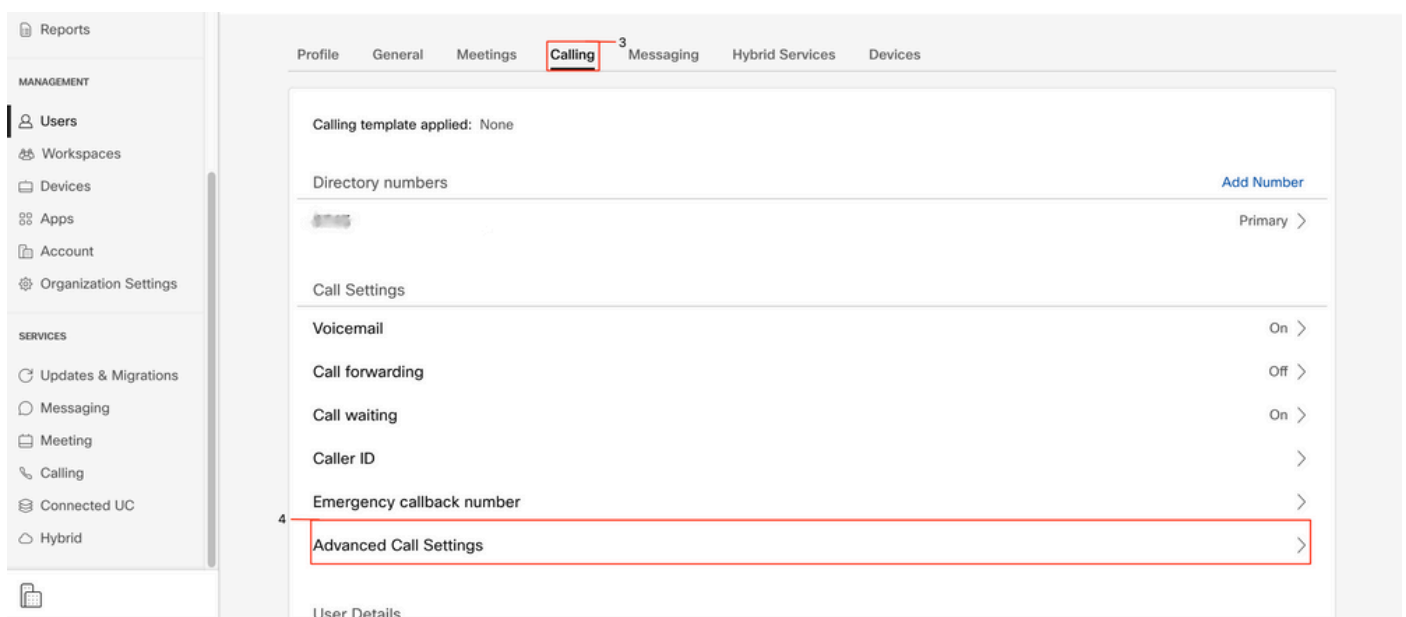
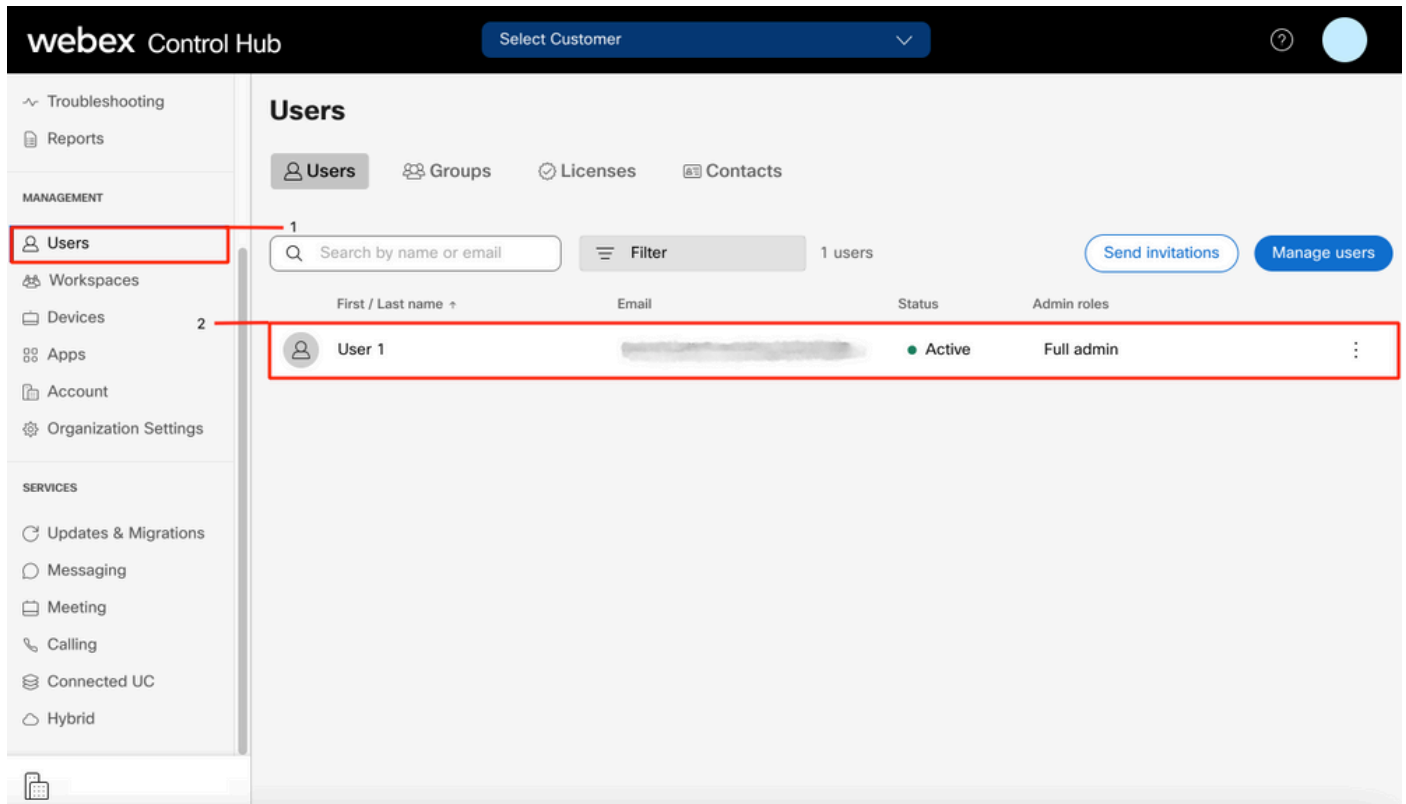
**Schritt 1:** Wählen Sie im Control Hub die Option "Users" aus.

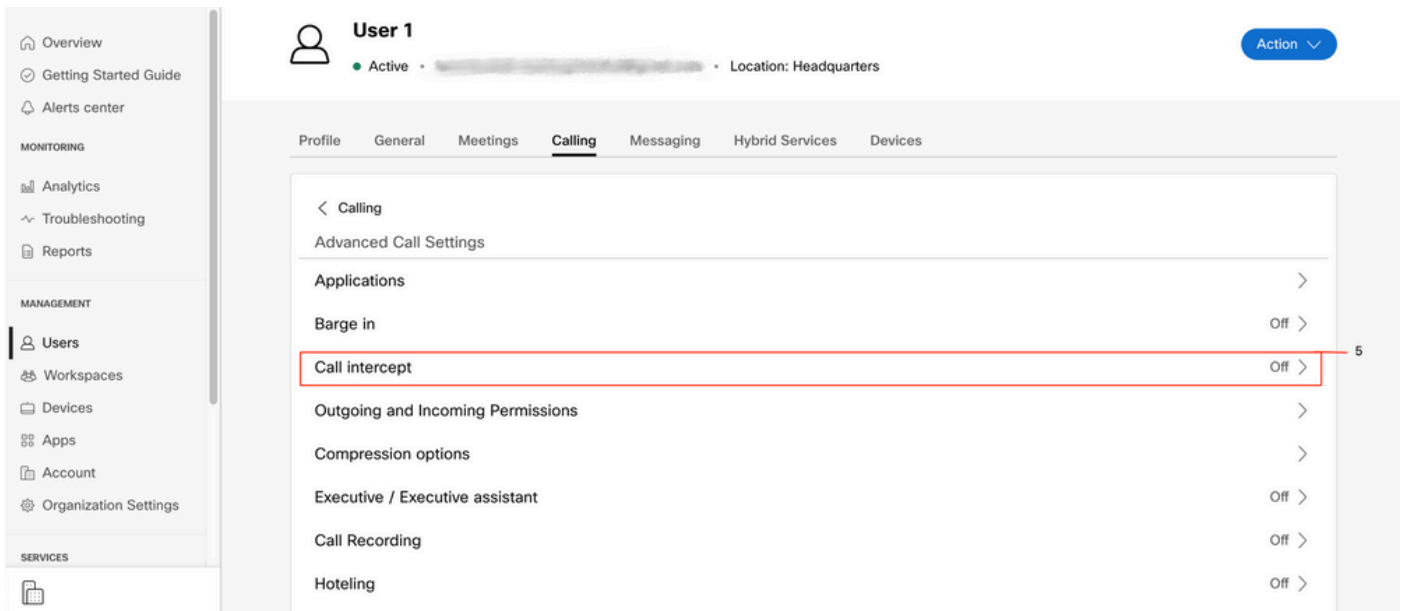
**Schritt 2:** Wählen Sie [Ihr-Benutzer]

**Schritt 3:** Wählen Sie die Registerkarte **Calling (Anrufe)**

**Schritt 4:** Wählen Sie **Erweiterte Anrufeinstellungen**

**Schritt 5:** Überprüfen, ob die **Anrufübernahme** deaktiviert ist





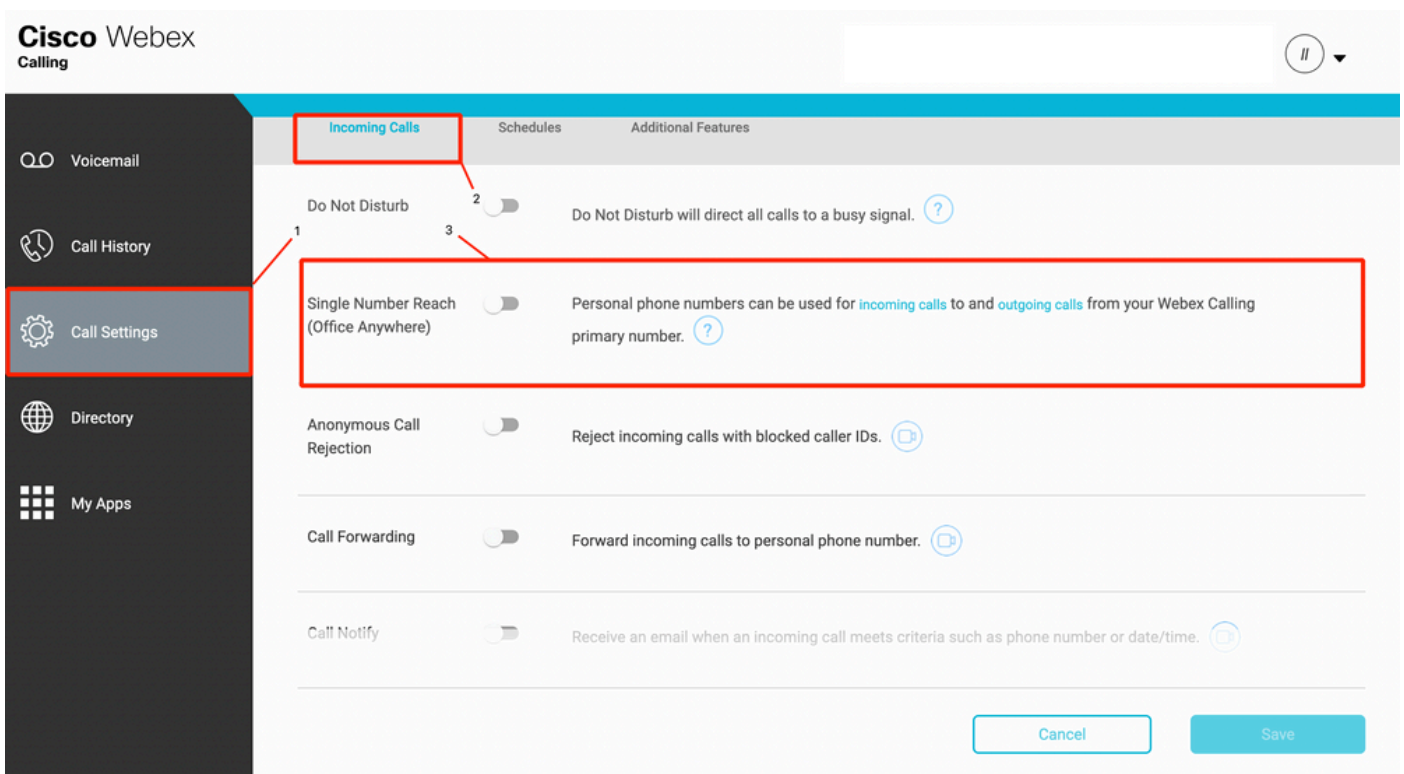
## Konfiguration für Erreichbarkeit unter einer Rufnummer (Office Anywhere)

Stellen Sie sicher, dass die Erreichbarkeit unter einer Rufnummer (überall im Büro) deaktiviert ist.

**Schritt 1:** Wählen Sie in CUP Anrufeinstellungen aus.

**Schritt 2:** Eingehende Anrufe auswählen

**Schritt 3:** Vergewissern Sie sich, dass **Erreichbarkeit unter einer Rufnummer (Office Anywhere)** deaktiviert ist.



## Bitte nicht stören (DND)

Stellen Sie sicher, dass DND deaktiviert ist.

Schritt 1: Wählen Sie in CUP Anrufeinstellungen aus.

Schritt 2: Eingehende Anrufe auswählen

Schritt 3: Überprüfen Sie, ob der Umschalter "Bitte nicht stören" deaktiviert ist.

The screenshot shows the Cisco Webex Calling user interface. The top navigation bar includes the Cisco Webex Calling logo, the user name 'User 1', and a user profile icon 'u1'. The main content area is divided into three tabs: 'Incoming Calls' (labeled '2'), 'Schedules', and 'Additional Features'. The 'Incoming Calls' tab is active and contains several settings:

- Do Not Disturb**: A toggle switch is turned off. The description reads: 'Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal.' This section is highlighted with a red box and labeled '3'.
- Single Number Reach (Office Anywhere)**: A toggle switch is turned off. The description reads: 'Personal phone numbers can be used for incoming calls to and outgoing calls from your Webex Calling primary number.' This section is labeled '1'.
- Anonymous Call Rejection**: A toggle switch is turned off. The description reads: 'Reject incoming calls with blocked caller IDs.' This section is labeled '2'.
- Call Forwarding**: A toggle switch is turned off. The description reads: 'Forward incoming calls to personal phone number.' This section is labeled '3'.

At the bottom right of the settings page, there are two buttons: 'Cancel' and 'Save'.

## Wie geht es weiter?

Wenn Sie diese Konfigurationen überprüft haben und Probleme auftreten, öffnen Sie ein Ticket beim TAC.

Sie müssen diese Informationen hinzufügen:

- Ihre OrgID
- Spezifische Nummer mit dem Problem
- Spezifisches Symptom: schnelle, belegte, spezifische Aufzeichnung usw.
- Nennen Sie ein Beispiel: caller, callee, timestamp, mit Ihrer aktuellen TimeZone.