

Solución de problemas de llamadas entrantes para usuarios de llamadas Webex

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Antecedentes](#)

[Problemas comunes de configuración](#)

[Validación de registro de cliente de hardware o software](#)

[Número principal asignado](#)

[Número activado y asignado](#)

[Configuración del desvío de llamadas](#)

[Configuración de buzón de voz](#)

[Planes de marcación entrante](#)

[Intercepción de llamada](#)

[Configuración de Single Number Reach \(Office Anywhere\)](#)

[Configuración de no molestar \(DND\)](#)

[¿Qué sigue?](#)

Introducción

Este documento describe los problemas de configuración más comunes que se enfrentan con las llamadas entrantes para los clientes de Webex Calling.

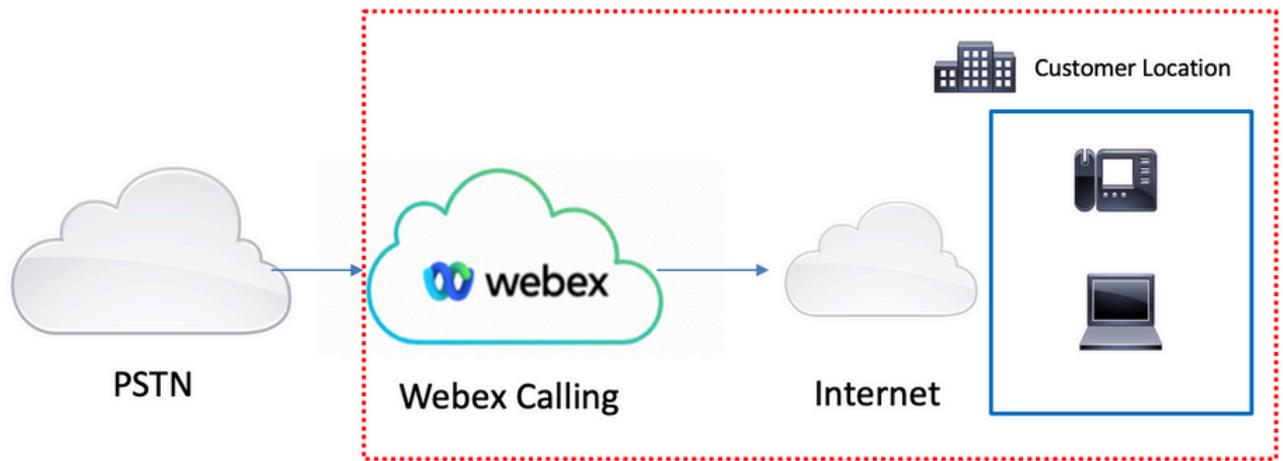
Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Calling
- [Concentrador de control](#) (CH). Asegúrese de que dispone de acceso de administrador.
- [Portal de usuarios de Cisco](#) (CUP)

Antecedentes



Dispone de tres opciones diferentes para habilitar la PSTN con los servicios de llamadas de Webex:

- [PSTN conectada a la nube](#). Esta opción busca una solución PSTN en la nube de uno de los numerosos partners de Cisco CCP o si el plan de llamadas de Cisco no está disponible en su ubicación.
- [Llamada de Cisco a PSTN](#). Elija esta opción si desea una solución PSTN de nube de Cisco.
- [PSTN \(puerta de enlace local\) basada en las instalaciones](#). Puede elegir esta opción si desea conservar su proveedor de PSTN actual o si desea conectar sitios que no sean de nube con sitios de nube.

Dado que la solución de llamadas de Webex tiene diferentes opciones de PSTN, este documento no se centra en la solución de problemas de interconexión de PSTN. Las sugerencias están relacionadas con las configuraciones de los usuarios de Webex Calling y las que se aplican para cualquier interconexión PSTN.

Problemas comunes de configuración

Validación de registro de cliente de hardware o software

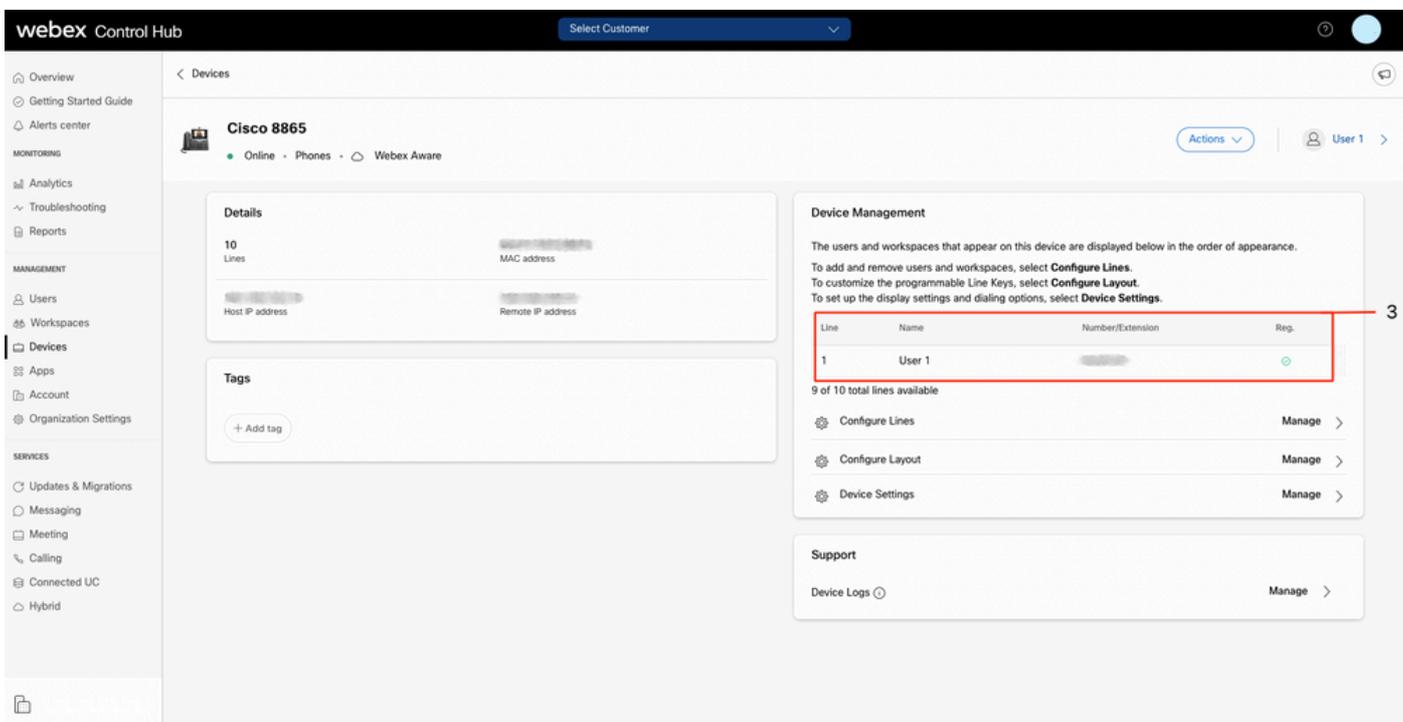
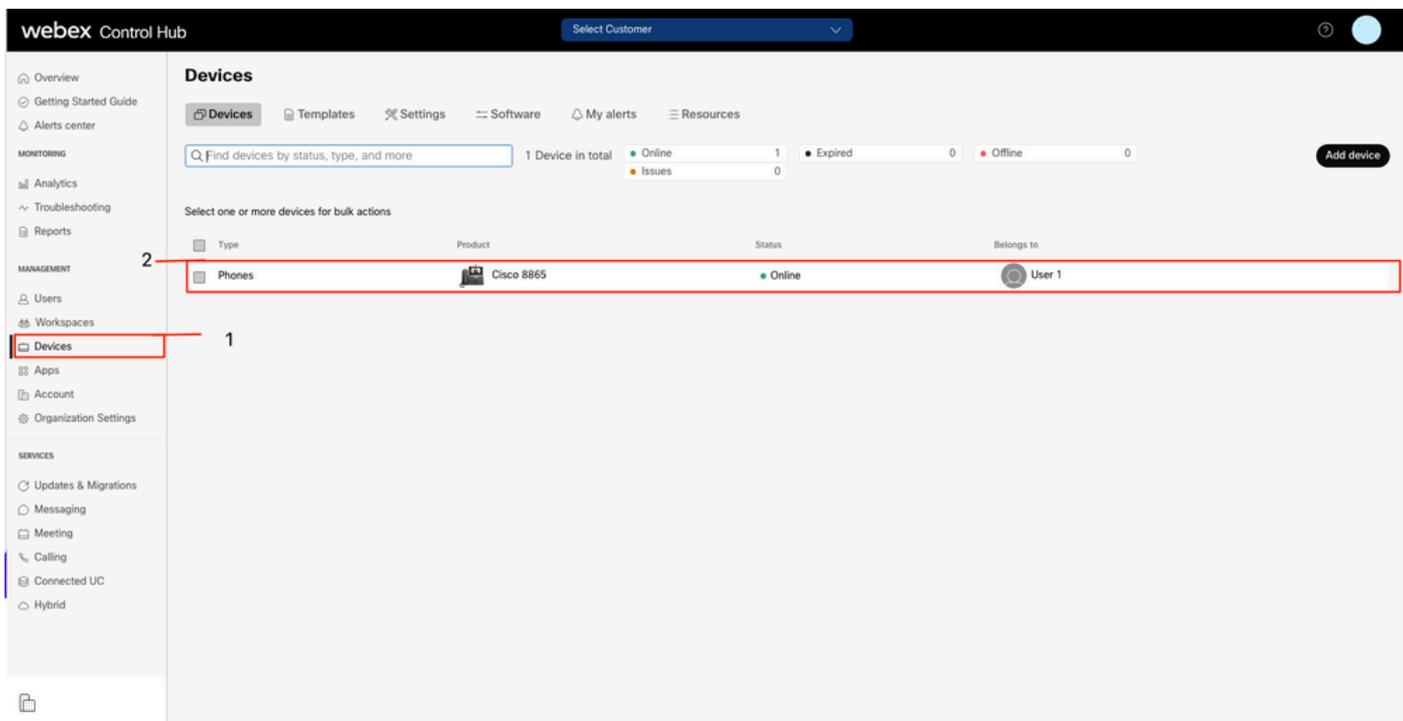
Es obligatorio tener al menos un cliente de hardware o software registrado.

Registro de teléfono duro

Paso 1. En Control Hub, seleccione Devices

Paso 2. Seleccione [Your-device]

Paso 3. En la pestaña Device Management, asegúrese de que el estado sea Reg.



Webex Teams PC/Móvil

Móvil

Debe iniciar sesión y seleccionar **Settings > Calling > Phones services**. El estado debe ser Conectado.

PC

Debe iniciar sesión y seleccionar **Settings > Phones services**. El estado debe ser Conectado.



Phone Services

ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

PHONE SERVICE

Connected



Número principal asignado

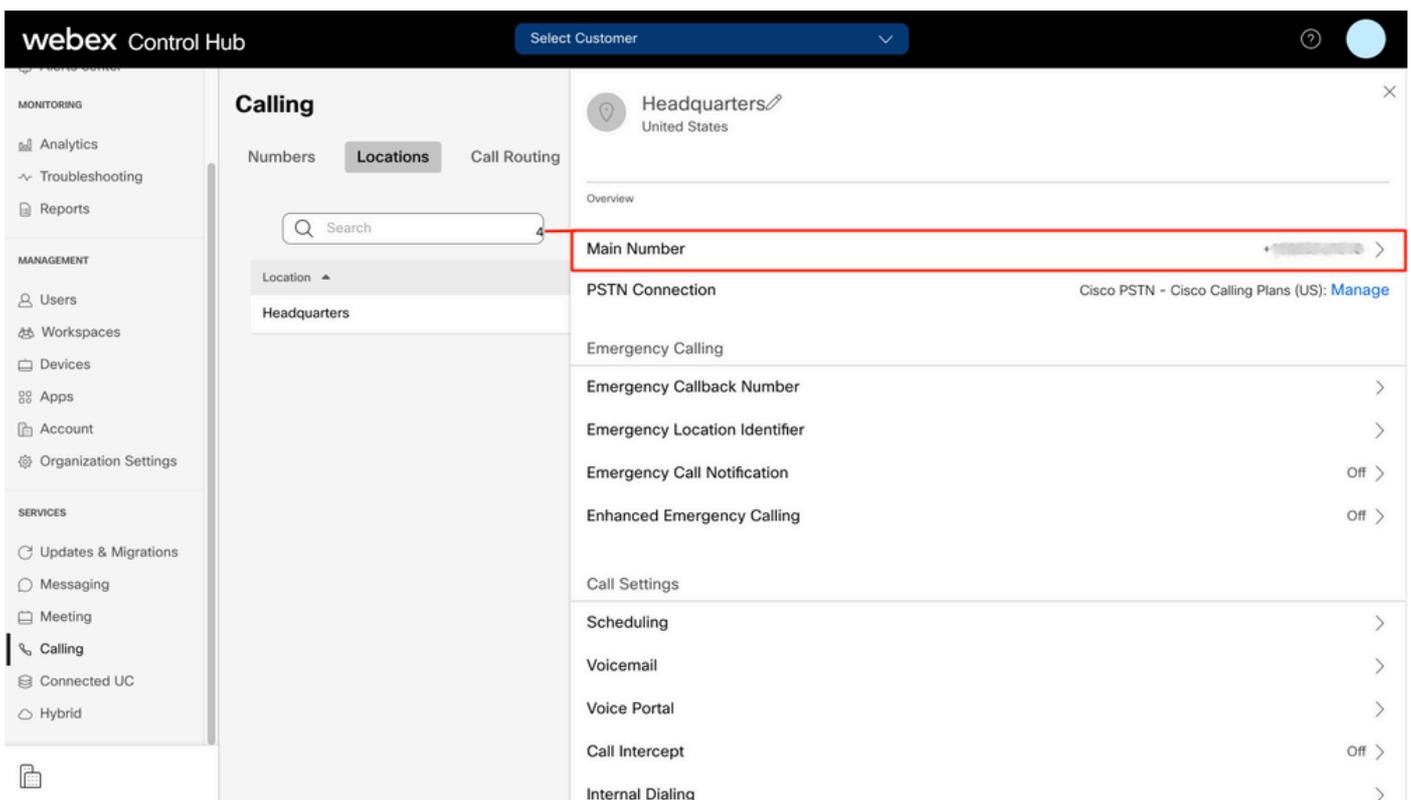
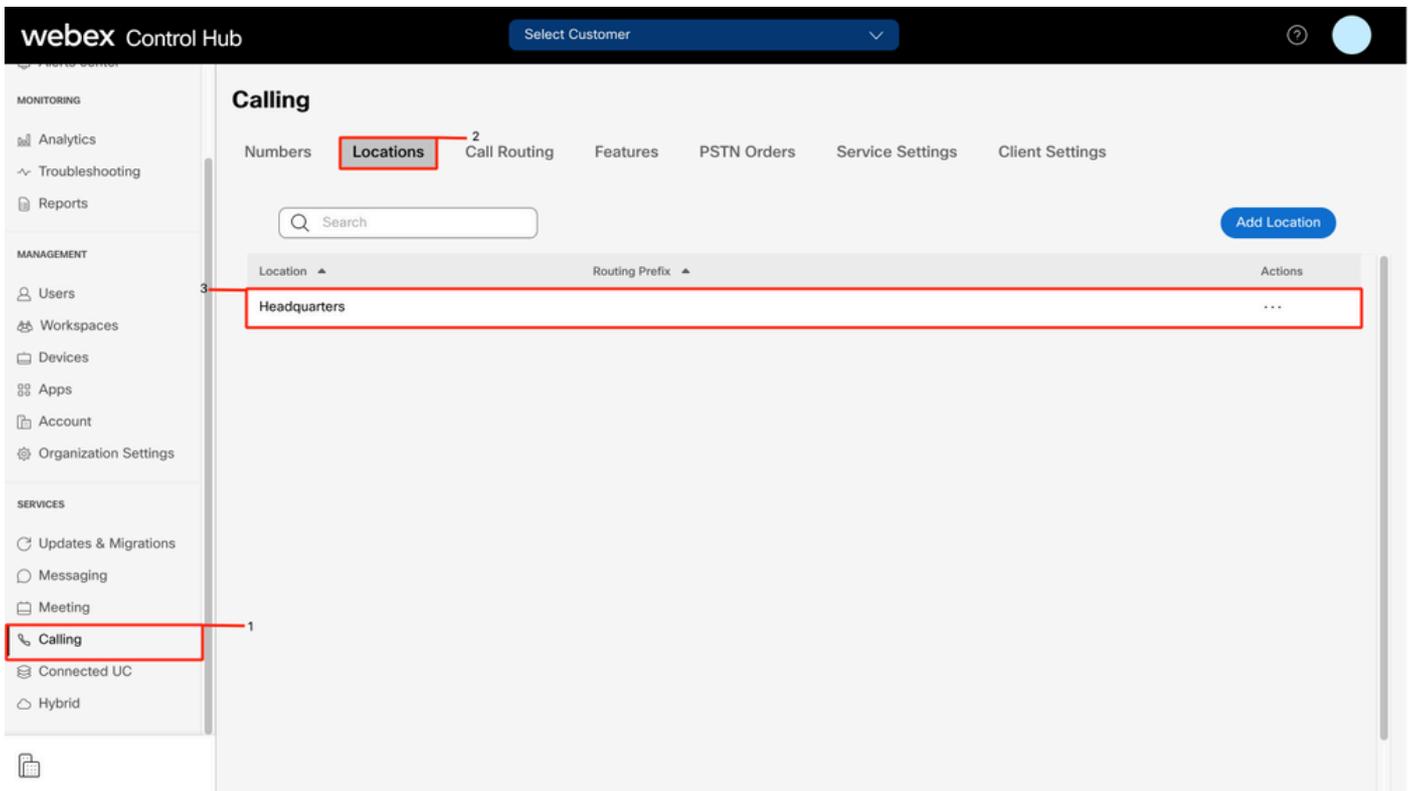
Es obligatorio tener asignado el número principal.

Paso 1. En Control Hub, seleccione Calling

Paso 2. Seleccione la pestaña Ubicaciones

Paso 3. Seleccione [Location-name]

Paso 4. Asegúrese de tener un número asignado en la sección **Número principal**.



Nota: Si su Ubicación no tiene ningún **Número principal** asignado, aparece el mensaje de advertencia **Usted no podrá realizar ni recibir llamadas hasta que se agregue este número.**

Número activado y asignado

Es obligatorio tener el número activado y asignado a un usuario.

Paso 1. En Control Hub, seleccione Calling

Paso 2. Seleccione la pestaña **Números**

Paso 3. Seleccione **[Your-number]**

Verifique que el estado sea **Activo** y que esté **Asignado** a cualquier usuario.

The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface. The top navigation bar includes 'Select Customer' and a help icon. The left sidebar is divided into 'MONITORING', 'MANAGEMENT', and 'SERVICES'. The 'Calling' option in the 'SERVICES' section 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, there is a search bar, a filter for 'All 10', a location dropdown set to 'All Locations', and a '10 Numbers' indicator. A table with columns 'Phone Number', 'Ext...', 'Location', 'Assigned To', 'Status', and 'Act...' is displayed. The first row of the table is highlighted with a red box and labeled '3', showing a phone number starting with '+1', 'Headquarters' as the location, 'User 1' as the assigned user, and 'Active' as the status.

Nota: Si el usuario es sólo una extensión, el estado es **No aplicable**.

Configuración del desvío de llamadas

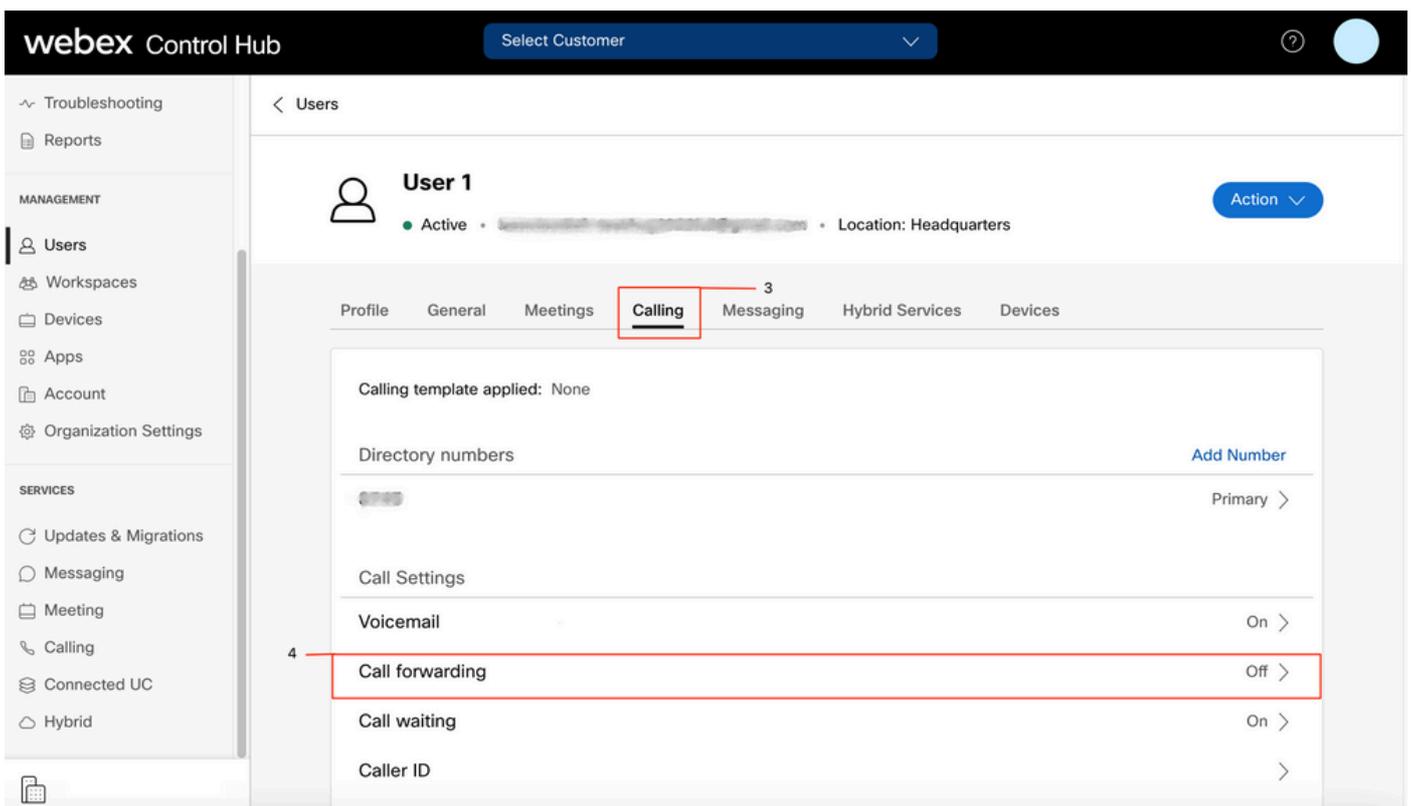
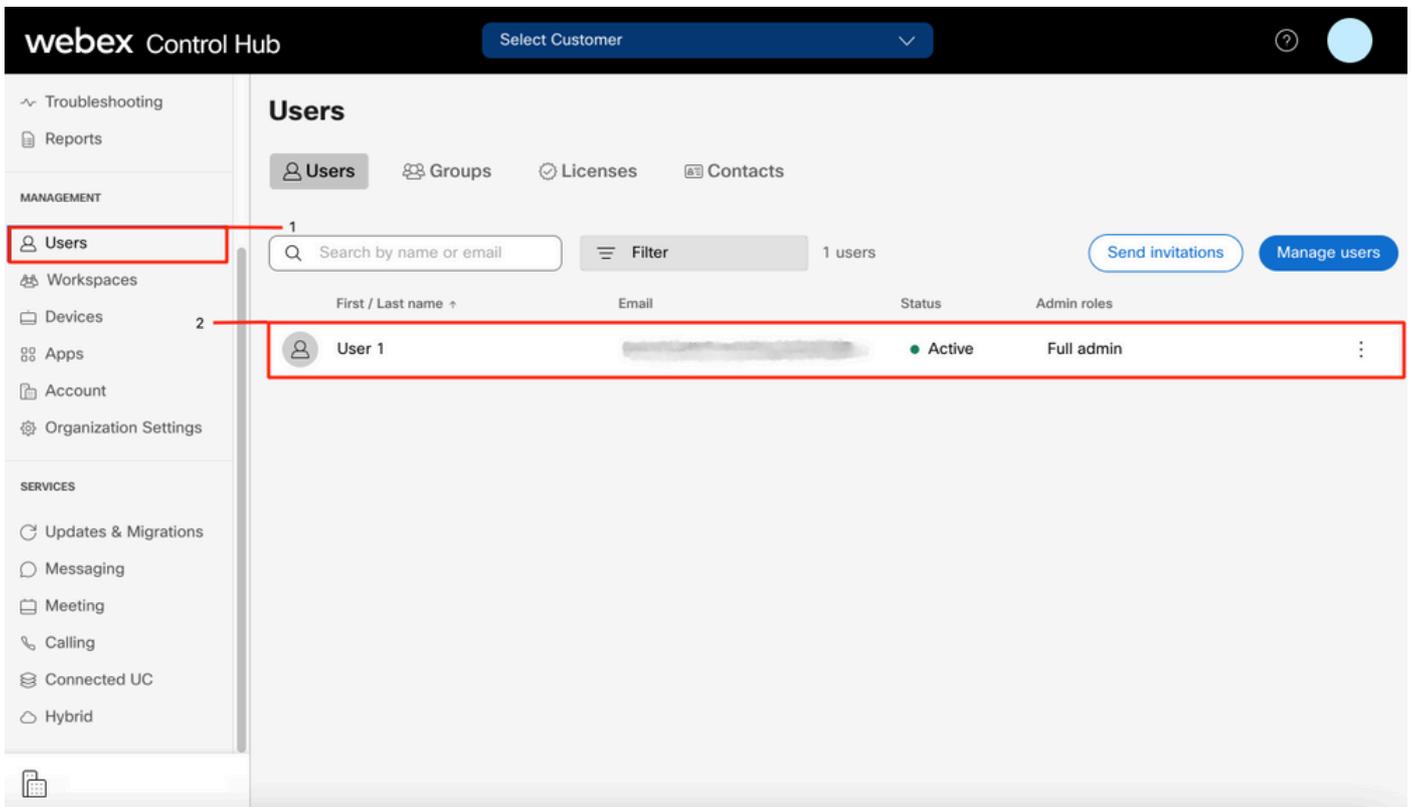
Compruebe que no ha activado el desvío de llamadas.

Paso 1. En Control Hub, seleccione **Users**

Paso 2. Seleccione **[Su-usuario]**

Paso 3. Pestaña **Seleccionar llamada**

Paso 4. Verifique que el **desvío de llamadas** esté desactivado



Configuración de buzón de voz

Compruebe la configuración del buzón de voz relacionada con el usuario.

Paso 1. En Control Hub, seleccione Users

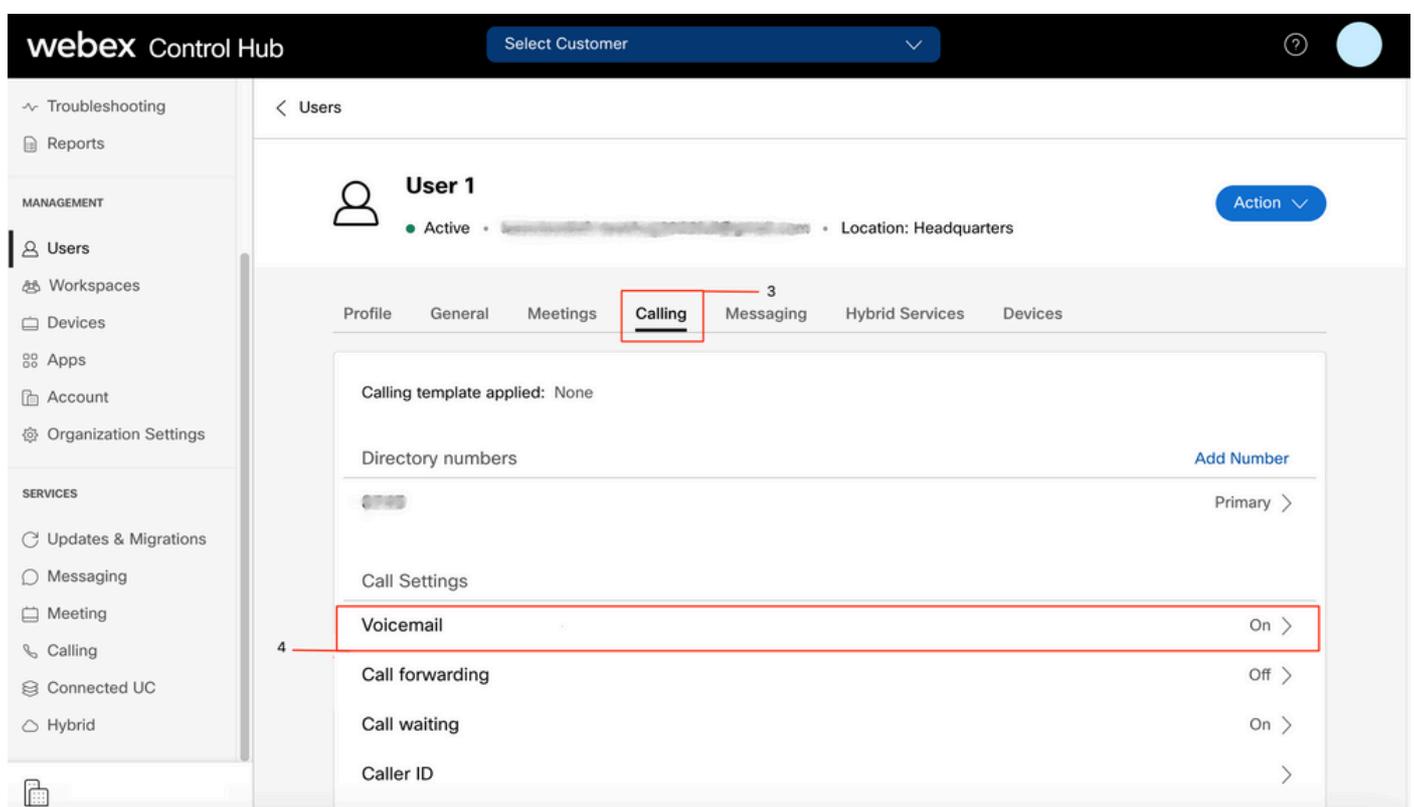
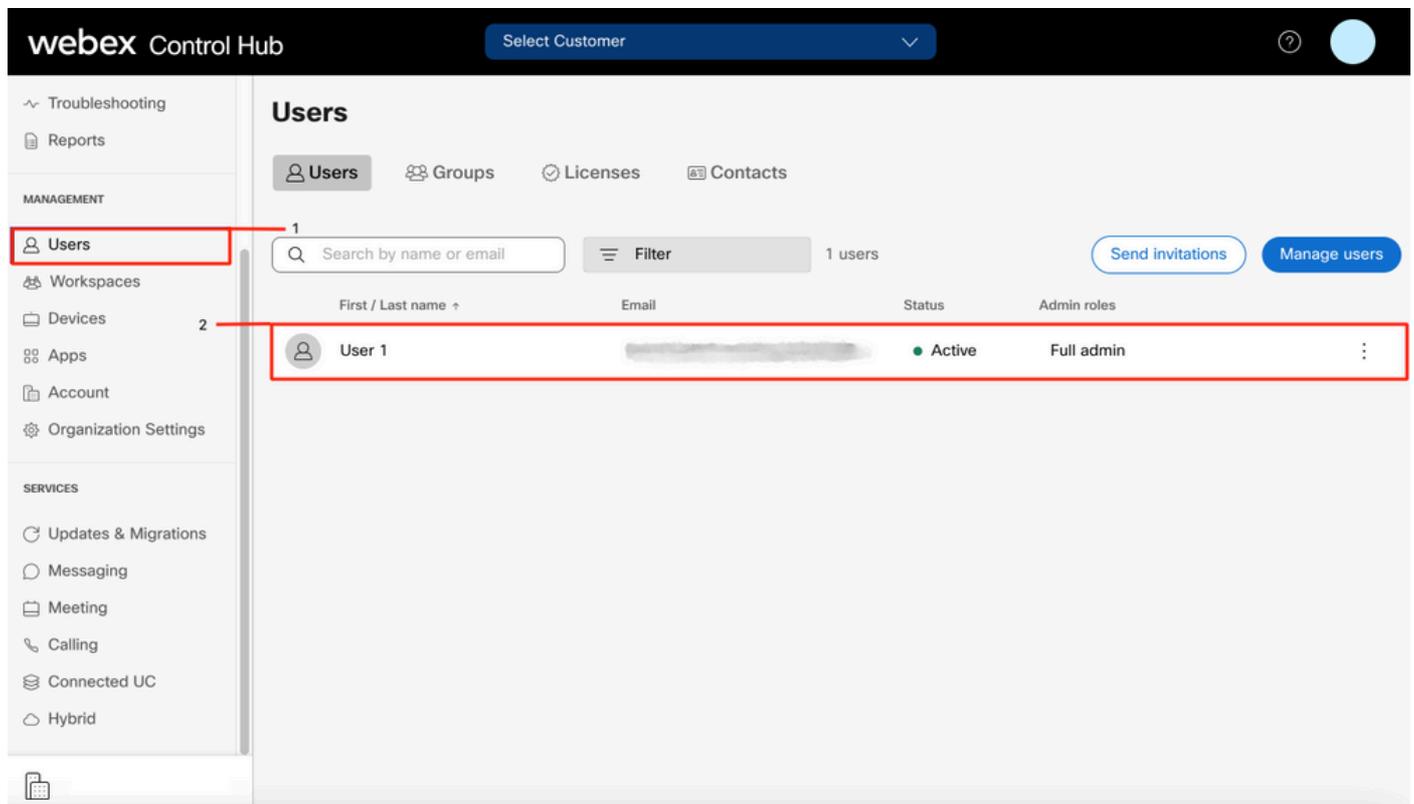
Paso 2. Seleccione [Su-usuario]

Paso 3. Pestaña Seleccionar llamada

Paso 4. Seleccione Buzón de voz

Paso 5. Verifique que la casilla **Todas las llamadas** al correo de voz esté desactivada.

Paso 6. Verifique el número de timbres antes de reproducir la configuración del mensaje de "no answer".



The screenshot shows the 'Calling' section of the webex Control Hub. Under 'Voicemail', the 'Voicemail Service' is enabled. The 'Send calls to voicemail' section has two options: 'All calls' (checked, highlighted with a red box and a '5' next to it) and 'When busy' (checked). Below 'When busy', the 'Message file (.WAV) to play' is set to 'Default - Busy' with an 'Upload File' button. The 'When no answer' option is also checked, and the 'Number of rings before playing the "no answer" message' is set to '3', highlighted with a red box and a '6' next to it. Below this, the 'Message file (.WAV) to play' is set to 'Default - No Answer' with an 'Upload File' button.

Nota: El valor mínimo de la sección **Número de timbres antes de reproducir el mensaje de "sin respuesta"** en el Centro de control es 2. En CUP, **Configuración de llamadas > Llamadas entrantes > Desvío de llamadas > Sin respuesta > Número de timbres antes del reenvío**, el valor mínimo es 0. Asegúrese de comprobar esta configuración en ambos portales.

Planes de marcación entrante

Revise la configuración de los planes entrantes.

Paso 1. En Control Hub, seleccione **Users**

Paso 2. Seleccione **[Su-usuario]**

Paso 3. Pestaña **Seleccionar llamada**

Paso 4. Seleccione **Configuración avanzada de llamadas**

Paso 5. Seleccione **Permisos entrantes y salientes**

Paso 6. Seleccione **Llamadas entrantes**

Paso 7. Validar que la alternancia esté inhabilitada

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

webex Control Hub Select Customer ? ●

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

Intercepción de llamada

Revise la configuración de intercepción de llamadas.

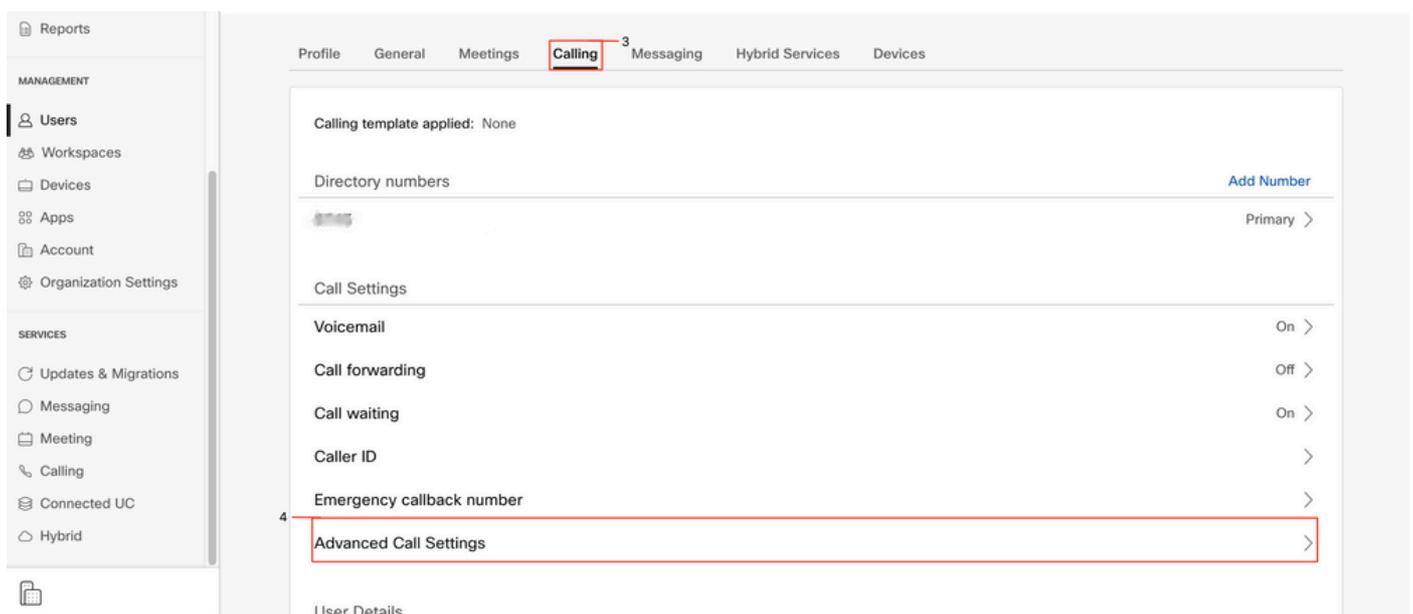
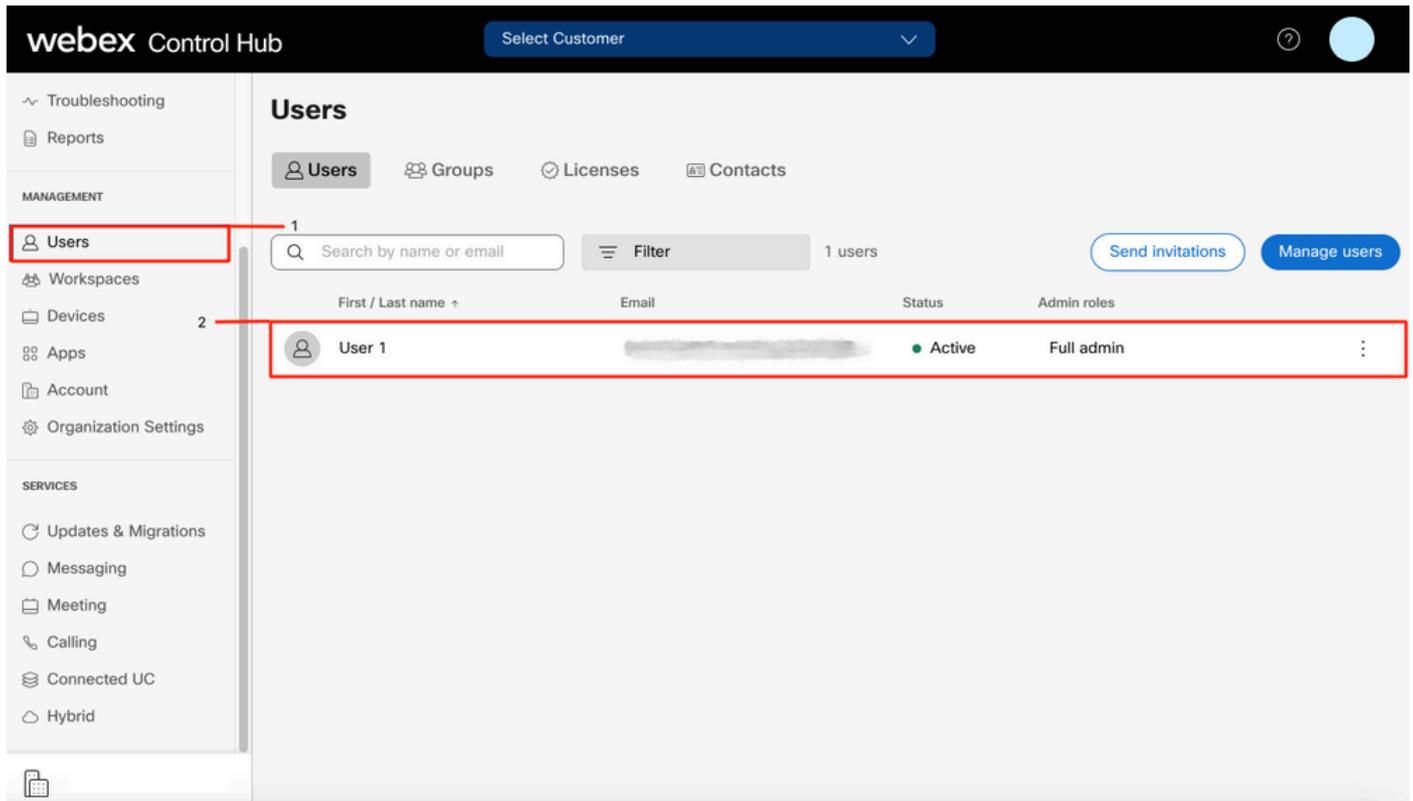
Paso 1. En Control Hub, seleccione Users

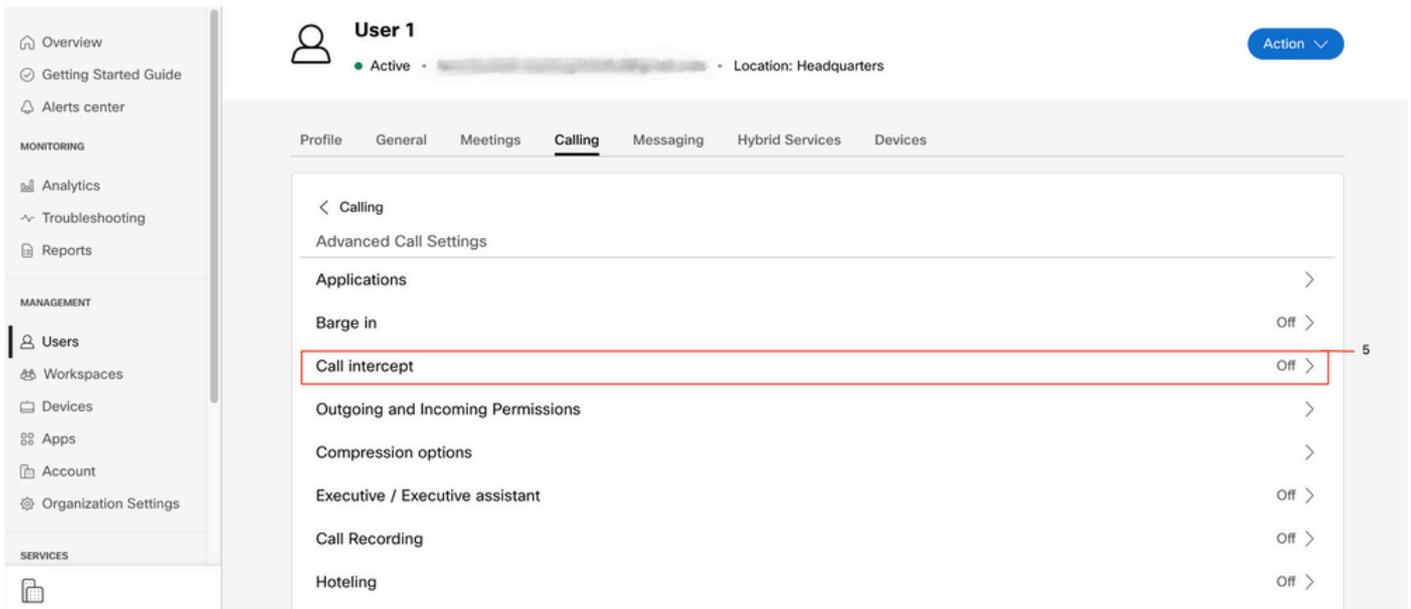
Paso 2. Seleccione [Su-usuario]

Paso 3. Pestaña Seleccionar llamada

Paso 4. Seleccione Configuración avanzada de llamadas

Paso 5. Verifique que Call Intercept esté desactivado





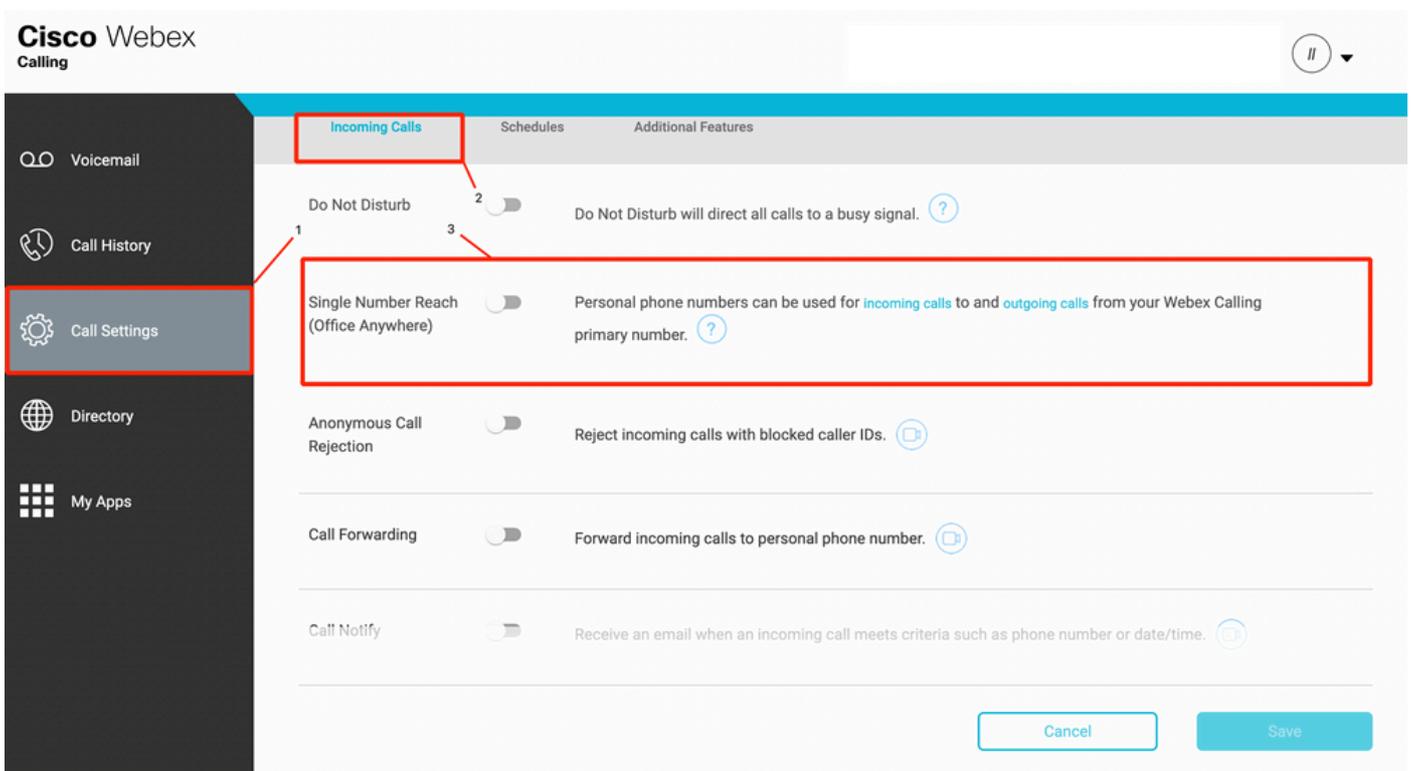
Configuración de Single Number Reach (Office Anywhere)

Asegúrese de que Single Number Reach (oficina en cualquier lugar) esté deshabilitado.

Paso 1. En CUP, seleccione Configuración de llamada

Paso 2. Seleccione Llamadas entrantes

Paso 3. Verifique que la opción **Single Number Reach (Office Anywhere)** esté deshabilitada.



Configuración de no molestar (DND)

Asegúrese de que NoMlsta está desactivado.

Paso 1. En CUP, seleccione Configuración de llamada

Paso 2. Seleccione Llamadas entrantes

Paso 3. Verifique que el botón **No molestar** esté inhabilitado.

The screenshot shows the Cisco Webex Calling interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Voicemail, Call History, Call Settings (highlighted with a red box and '1'), Directory, and My Apps. The main content area is titled 'Incoming Calls' (tab '2') and contains several settings:

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

At the bottom right of the main area are 'Cancel' and 'Save' buttons.

¿Qué sigue?

Después de revisar estas configuraciones, si tiene algún problema, abra un caso con el TAC.

Debe agregar esta información:

- Su ID de organización
- Número específico con el problema
- Síntoma específico experimentado: grabación rápida, ocupada, específica, etc.
- Proporcione un ejemplo de llamada: persona que llama, destinatario, marca de tiempo, con su zona horaria actual.