

Résolution des problèmes d'appels entrants pour les utilisateurs appelant Webex

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Informations générales](#)

[Problèmes de configuration courants](#)

[Validation de l'enregistrement du téléphone ou du logiciel client](#)

[Numéro principal attribué](#)

[Nombre activé et attribué](#)

[Configuration du renvoi d'appels](#)

[Paramètres de messagerie vocale](#)

[Plans de numérotation entrants](#)

[Interception d'appel](#)

[Configuration du numéro unique d'appel \(Office Anywhere\)](#)

[Ne pas déranger la configuration \(NPD\)](#)

[Opérations suivantes](#)

Introduction

Ce document décrit les problèmes de configuration les plus courants rencontrés avec les appels entrants pour les clients Webex Calling.

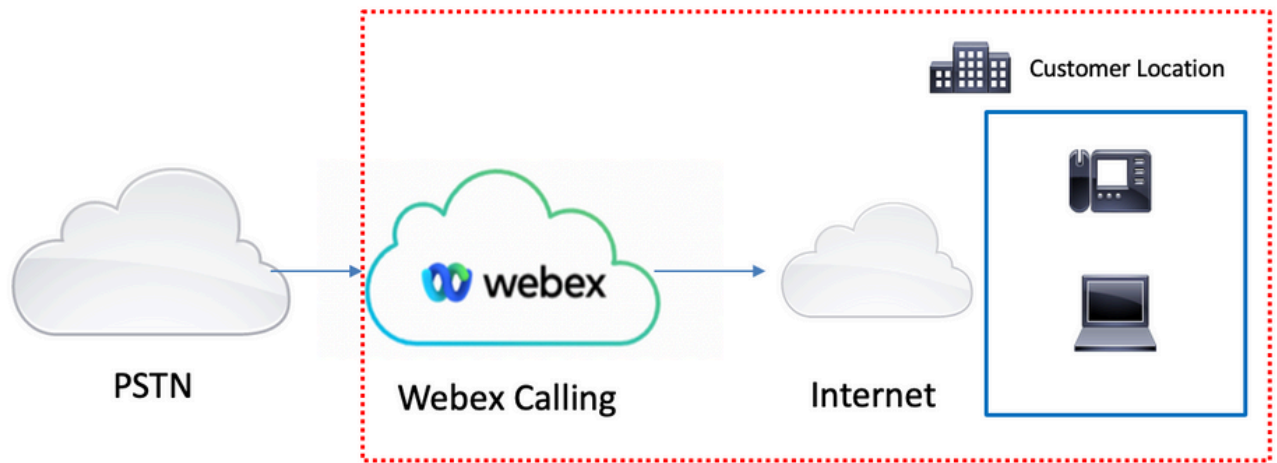
Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Calling
- [Control Hub](#) (CH). Vérifiez que vous disposez d'un accès administrateur.
- [Portail utilisateur Cisco](#) (CUP)

Informations générales



Vous disposez de 3 options différentes pour activer le RTPC avec les services d'appel Webex :

- [RTPC connecté au cloud](#). Cette option recherche une solution PSTN cloud auprès de l'un des nombreux partenaires CCP de Cisco ou si le plan d'appel Cisco n'est pas disponible dans votre région.
- [Cisco appelle le RTPC](#). Vous choisissez cette option si vous souhaitez une solution RTPC cloud de Cisco.
- [RTPC \(passerelle locale\) sur site](#). Vous pouvez choisir cette option si vous souhaitez conserver votre fournisseur PSTN actuel ou si vous souhaitez connecter des sites non cloud à des sites cloud.

Comme la solution d'appel Webex propose différentes options PSTN, ce document ne se concentre pas sur le dépannage des problèmes d'interconnexion PSTN. Les suggestions concernent les configurations des utilisateurs de Webex Calling et celles qui s'appliquent à toute interconnexion RTPC.

Problèmes de configuration courants

Validation de l'enregistrement du téléphone ou du logiciel client

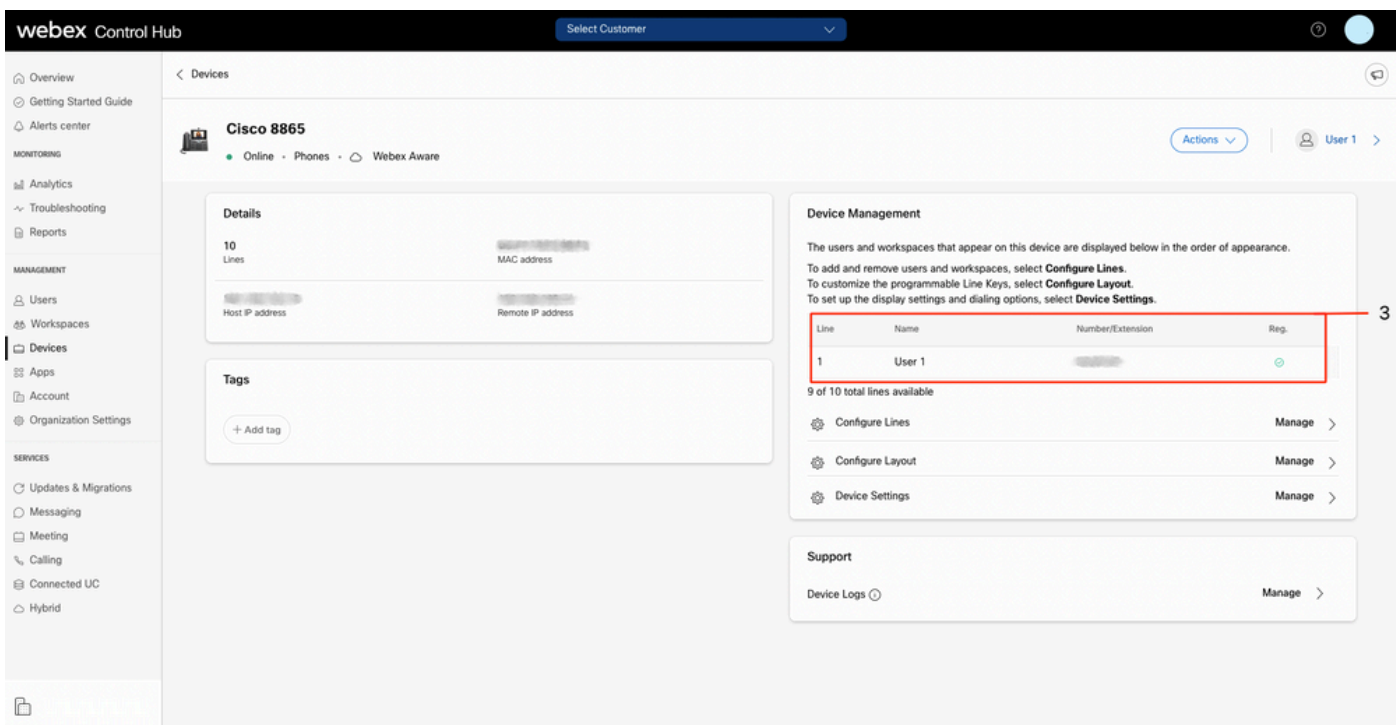
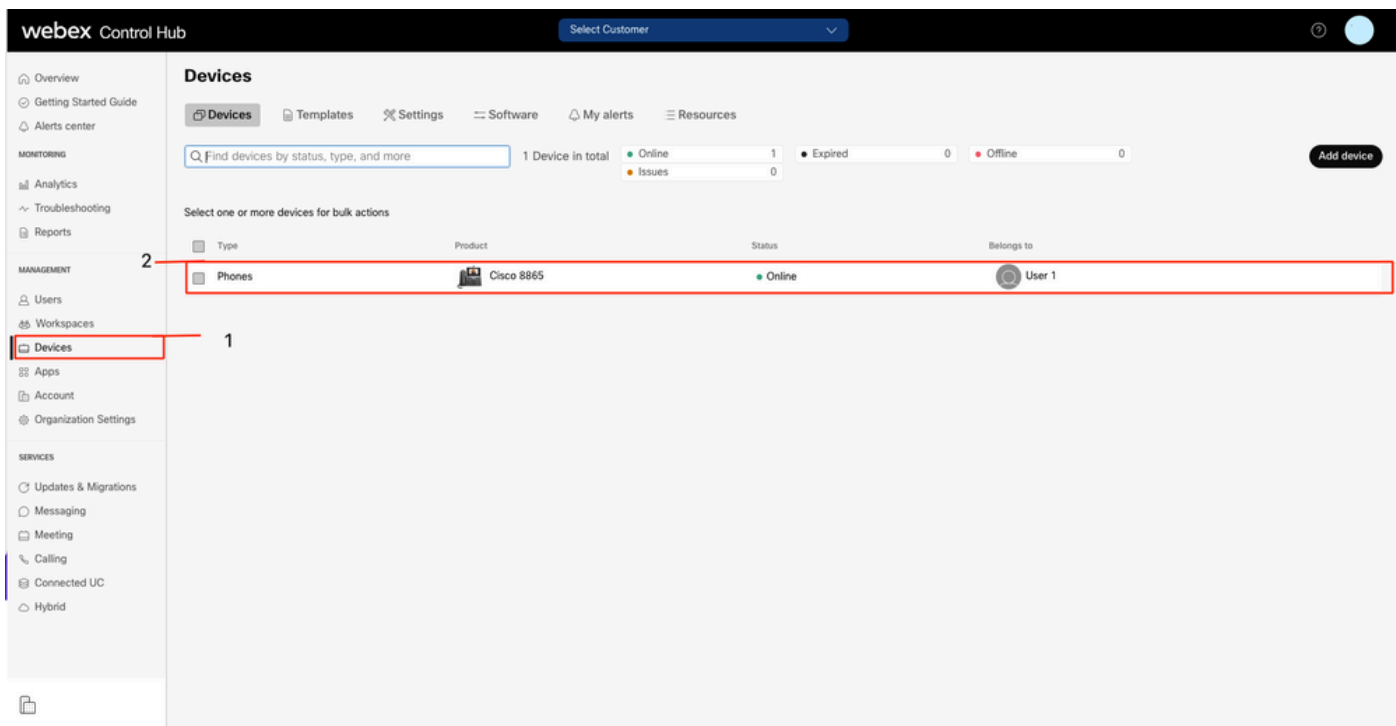
Il est obligatoire d'avoir au moins un téléphone ou un client logiciel enregistré.

Enregistrement de téléphone matériel

Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez **Devices**

Étape 2. Sélectionnez **[Votre périphérique]**

Étape 3. Dans l'onglet **Device Management**, vérifiez que l'état est **Reg.**



Webex Teams PC/Mobile

mobile

Vous devez vous connecter et sélectionner **Settings > Calling > Phones services**. L'état doit être Connecté.

PC

Vous devez vous connecter et sélectionner **Paramètres > Services de téléphones**. L'état doit être Connecté.



Phone Services

ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

PHONE SERVICE

Connected



Numéro principal attribué

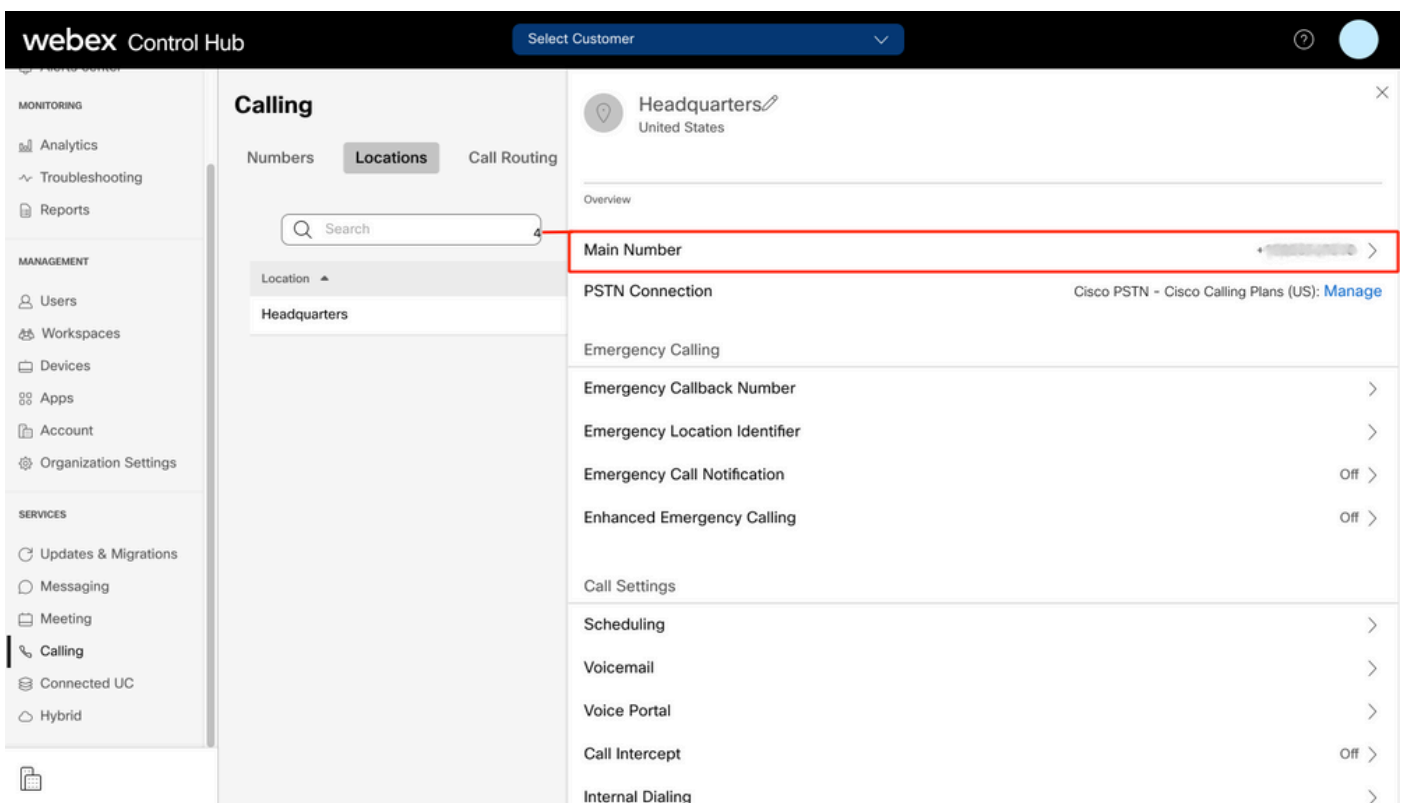
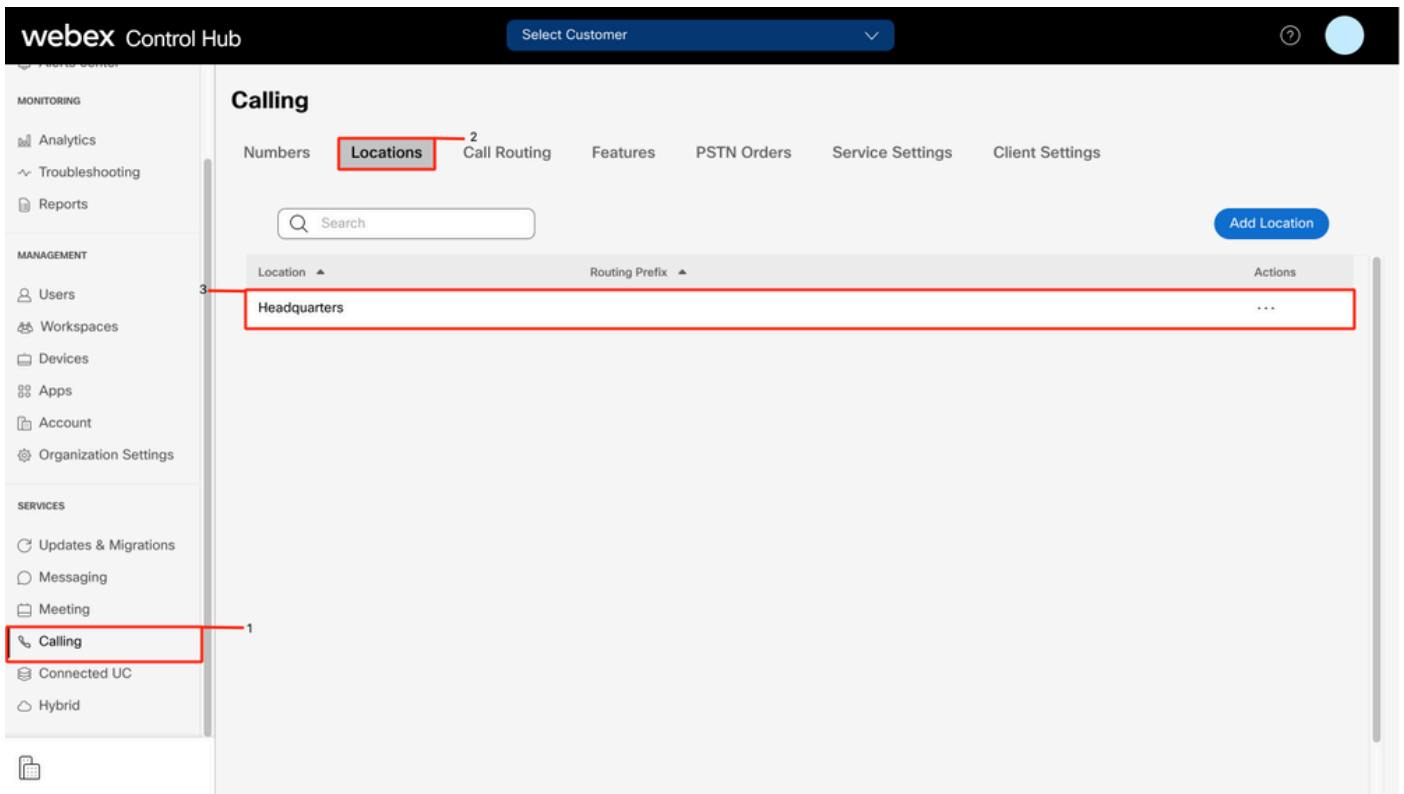
Il est obligatoire d'attribuer le numéro principal.

Étape 1. Dans **Control Hub**, sélectionnez **Calling**

Étape 2. Sélectionnez l'onglet **Sites**

Étape 3. Sélectionnez **[Location-name]**

Étape 4. Assurez-vous qu'un numéro vous a été attribué dans la section **Numéro principal**.



Note: Si aucun numéro principal n'est attribué à votre site, le message d'avertissement **Vous ne pourrez ni passer ni recevoir d'appels tant que ce numéro n'aura pas été ajouté** est affiché.

Nombre activé et attribué

Le numéro doit obligatoirement être activé et attribué à un utilisateur.

Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Calling

Étape 2. Sélectionnez l'onglet Numéros

Étape 3. Sélectionnez [Votre-numéro]

Vérifiez que l'état est **Actif** et qu'il est **Attribué** à tout utilisateur.

The screenshot shows the Webex Control Hub interface. The top navigation bar includes the 'webex Control Hub' logo and a 'Select Customer' dropdown. 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, there is a search bar, a filter dropdown set to 'All 10', and a 'Select an option' button. A table lists phone numbers with columns: Phone Number, Extensi..., Location, Assigned To, Status, and Act... The first row is highlighted with a red box and labeled '3', showing a phone number starting with '+1', an extension, the location 'Headquarters', assigned to 'User 1', and a status of 'Active'.

Note: Si l'utilisateur est un poste uniquement, l'état est **Non applicable**.

Configuration du renvoi d'appels

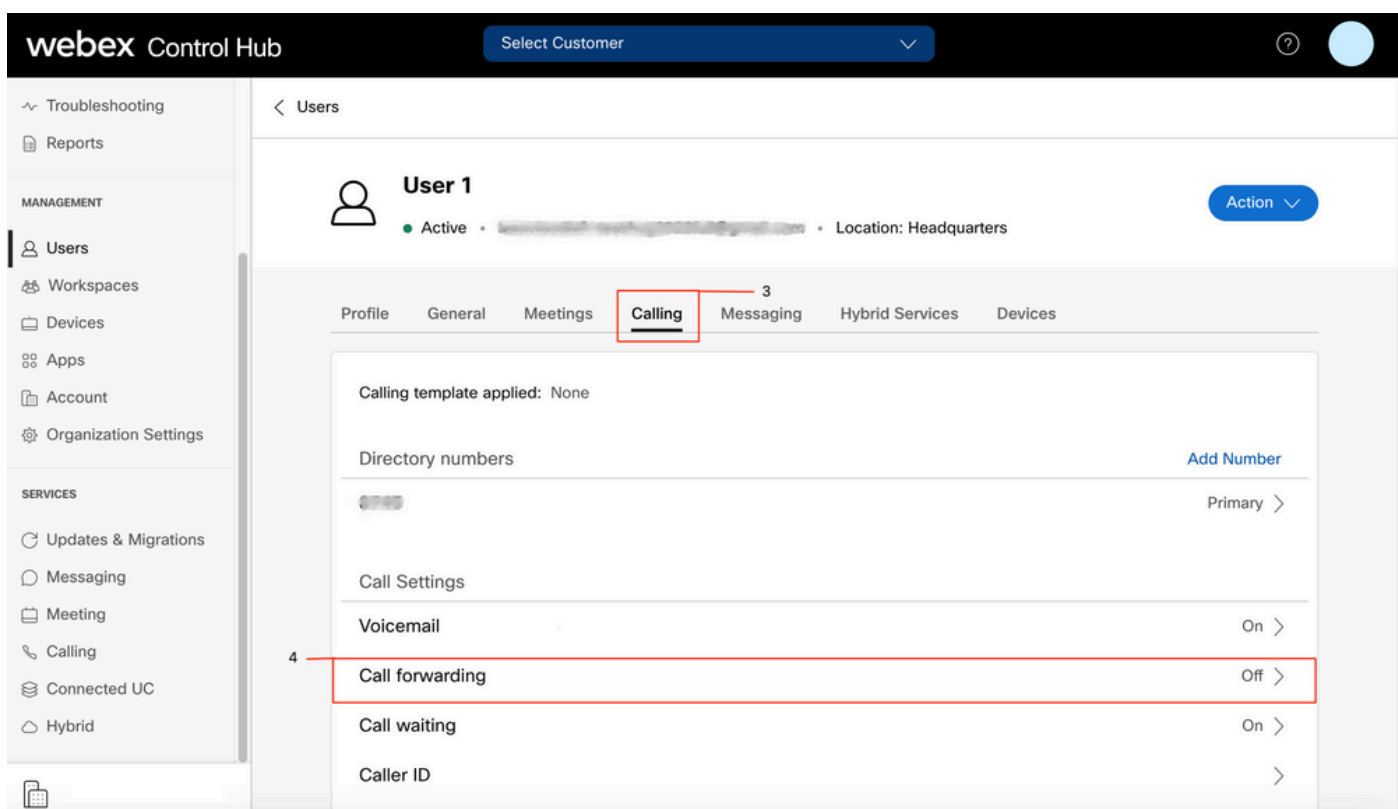
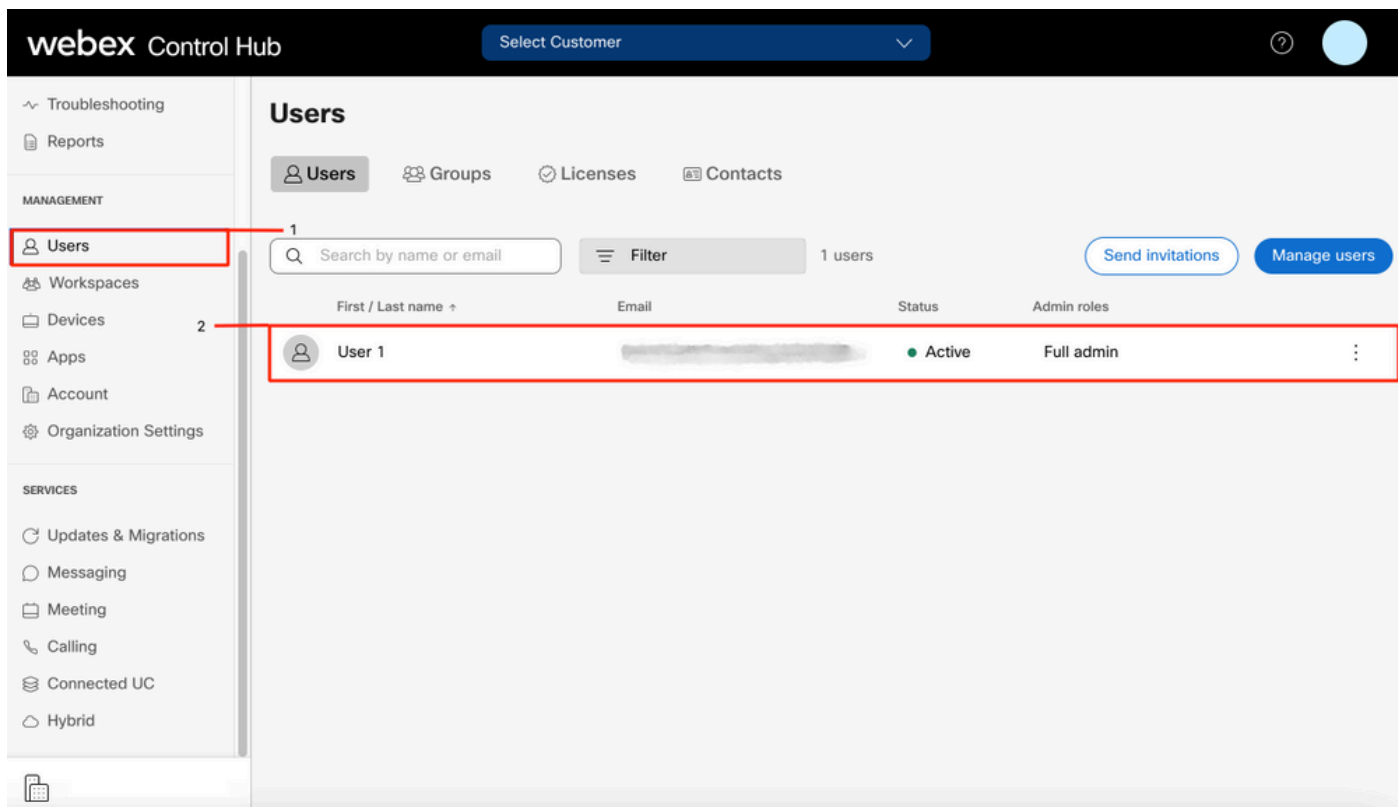
Vérifiez que le renvoi d'appels n'est pas activé.

Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users

Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]

Étape 3. Sélectionnez l'onglet Appel

Étape 4. Vérifiez que le renvoi d'appels est désactivé



Paramètres de messagerie vocale

Vérifiez les paramètres de messagerie vocale associés à votre utilisateur.

Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users

Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]

Étape 3. Sélectionnez l'onglet Appel

Étape 4. Sélectionnez **Messagerie vocale**

Étape 5. Vérifiez que la case **Tous les appels** vers la messagerie vocale est décochée.

Étape 6. Vérifiez le nombre de sonneries avant de lire la configuration du message « no answer ».

webex Control Hub

Select Customer

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

webex Control Hub

Select Customer

Users

User 1

Active [Redacted] Location: Headquarters

Action

Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices

Calling template applied: None

Directory numbers [Redacted] Add Number Primary

Call Settings

Voicemail On

Call forwarding Off

Call waiting On

Caller ID

The screenshot shows the 'Calling' section of the Webex Control Hub interface. Under the 'Voicemail' heading, there is a 'Voicemail Service' toggle which is turned on. Below this, the 'Send calls to voicemail' section has two checkboxes: 'All calls' (checked and highlighted with a red box and a red line pointing to the number '5') and 'When busy' (checked). Under 'When busy', there is a 'Message file (.WAV) to play' dropdown menu set to 'Default - Busy' with an 'Upload File' button. The 'When no answer' checkbox is also checked, and the 'Number of rings before playing the "no answer" message' dropdown is highlighted with a red box and a red line pointing to the number '6'. Below this, there is another 'Message file (.WAV) to play' dropdown menu set to 'Default - No Answer' with an 'Upload File' button.

Note: La valeur minimale de la section **Nombre de sonneries avant la lecture du message « pas de réponse »** dans le concentrateur de contrôle est 2. Dans CUP, **Paramètres d'appel > Appels entrants > Renvoi d'appel > Quand pas de réponse > Nombre de sonneries avant le renvoi**, la valeur minimale est 0. Vérifiez ce paramètre dans les deux portails.

Plans de numérotation entrants

Vérifiez la configuration des plans entrants.

Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez **Users**

Étape 2. Sélectionnez **[Votre-utilisateur]**

Étape 3. Sélectionnez l'onglet **Appel**

Étape 4. Sélectionnez **Paramètres d'appel avancés**

Étape 5. Sélectionnez les **autorisations sortantes et entrantes**

Étape 6. Sélectionnez **Appels entrants**

Étape 7. Validation de la désactivation du basculement

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

Interception d'appel

Revoir la configuration d'interception des appels.

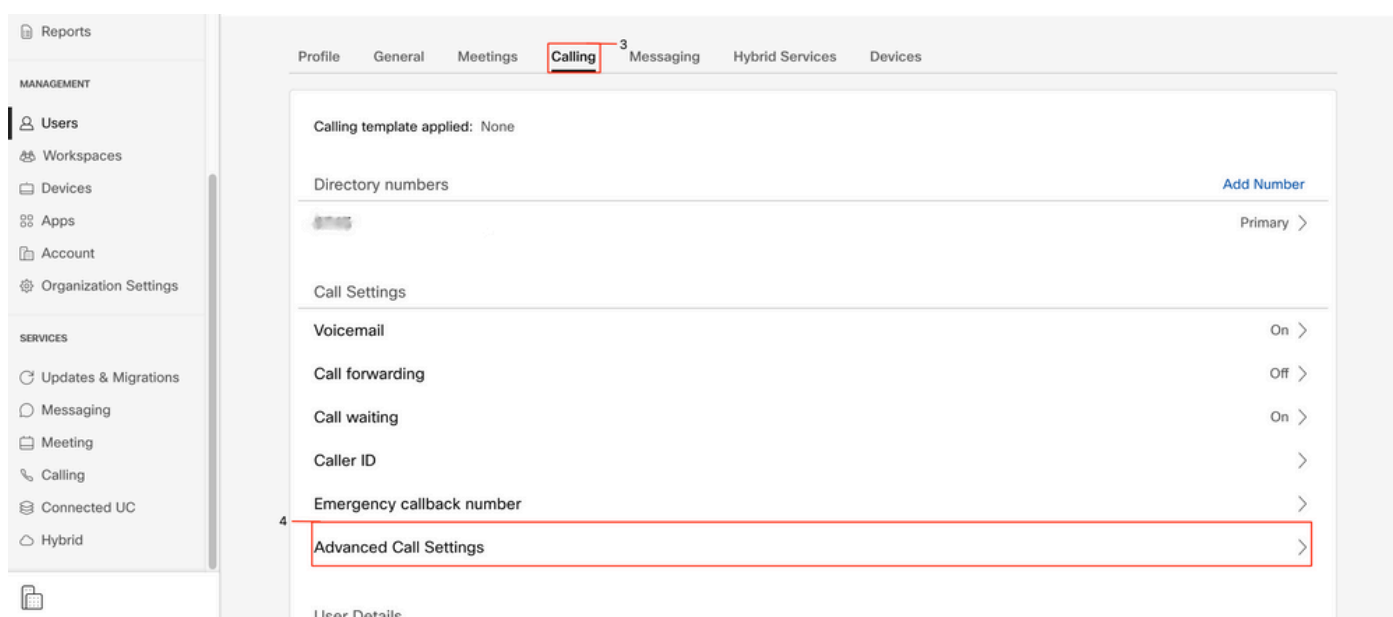
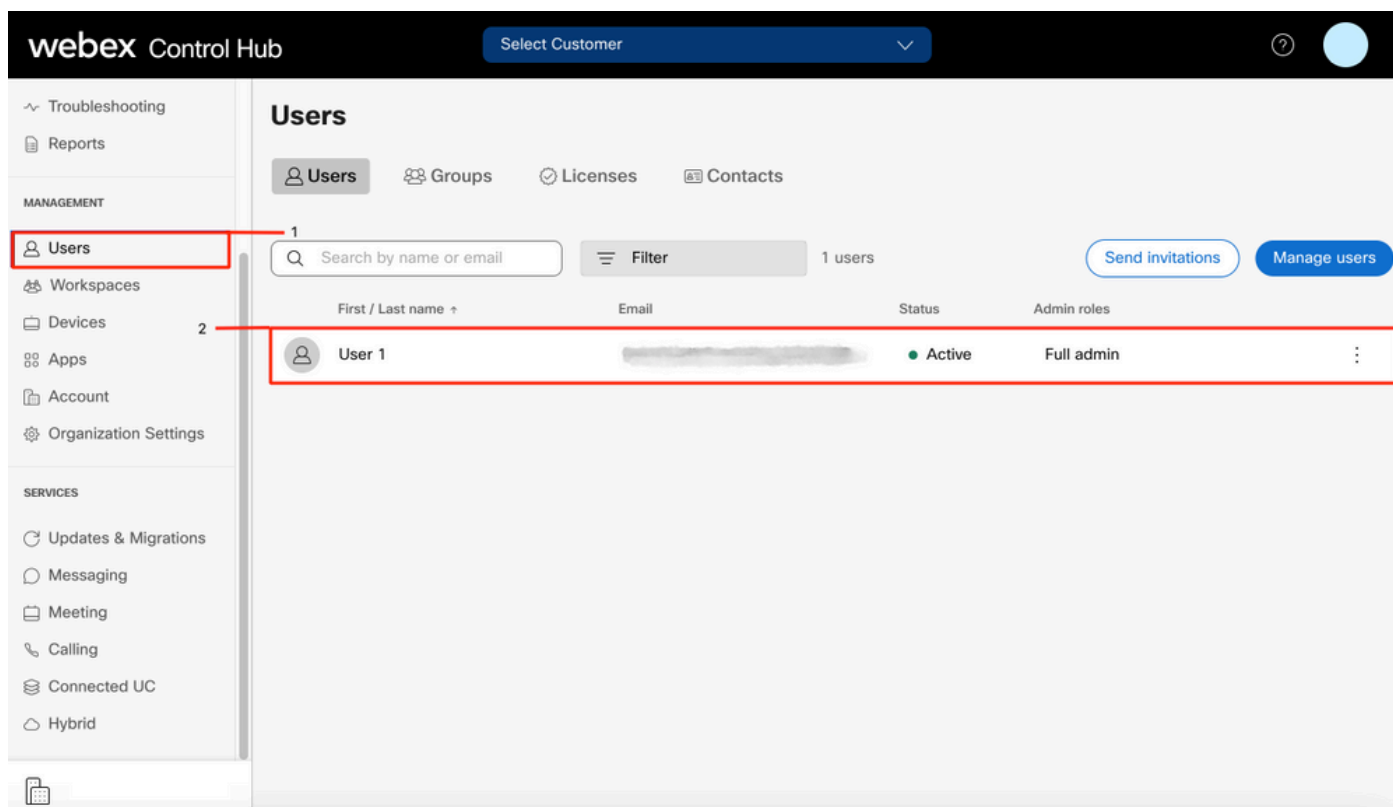
Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users

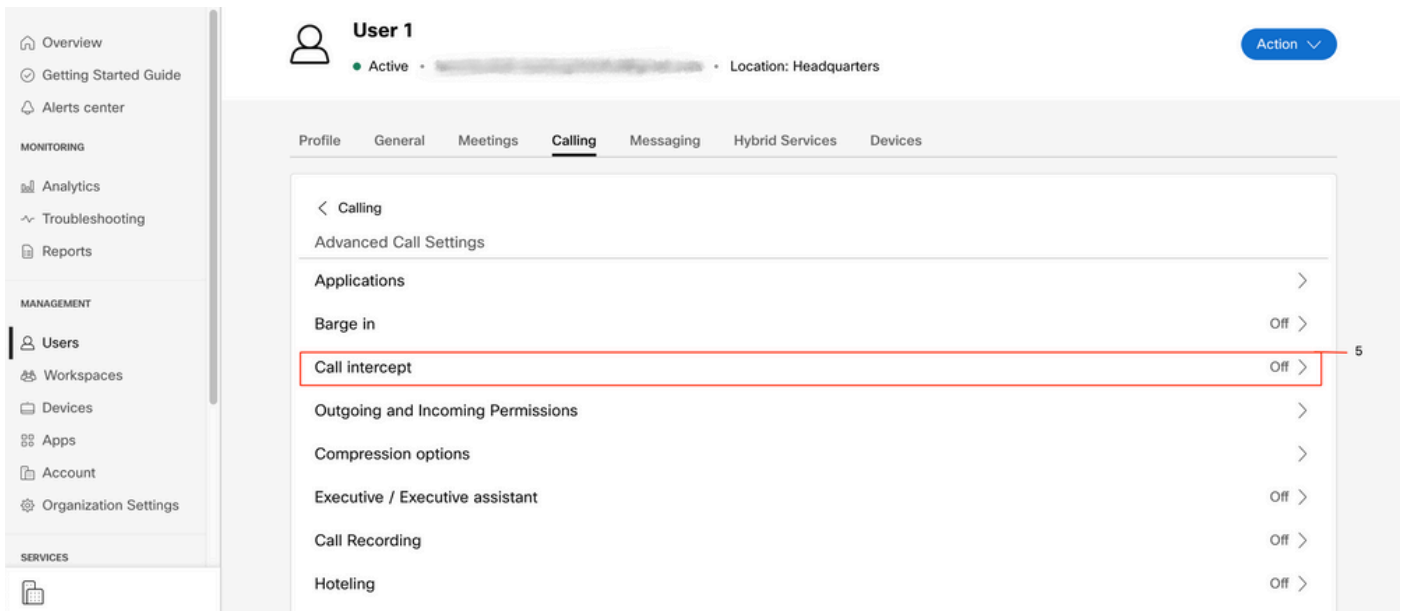
Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]

Étape 3. Sélectionnez l'onglet Appel

Étape 4. Sélectionnez Paramètres d'appel avancés

Étape 5. Vérifiez que Call Intercept est désactivé





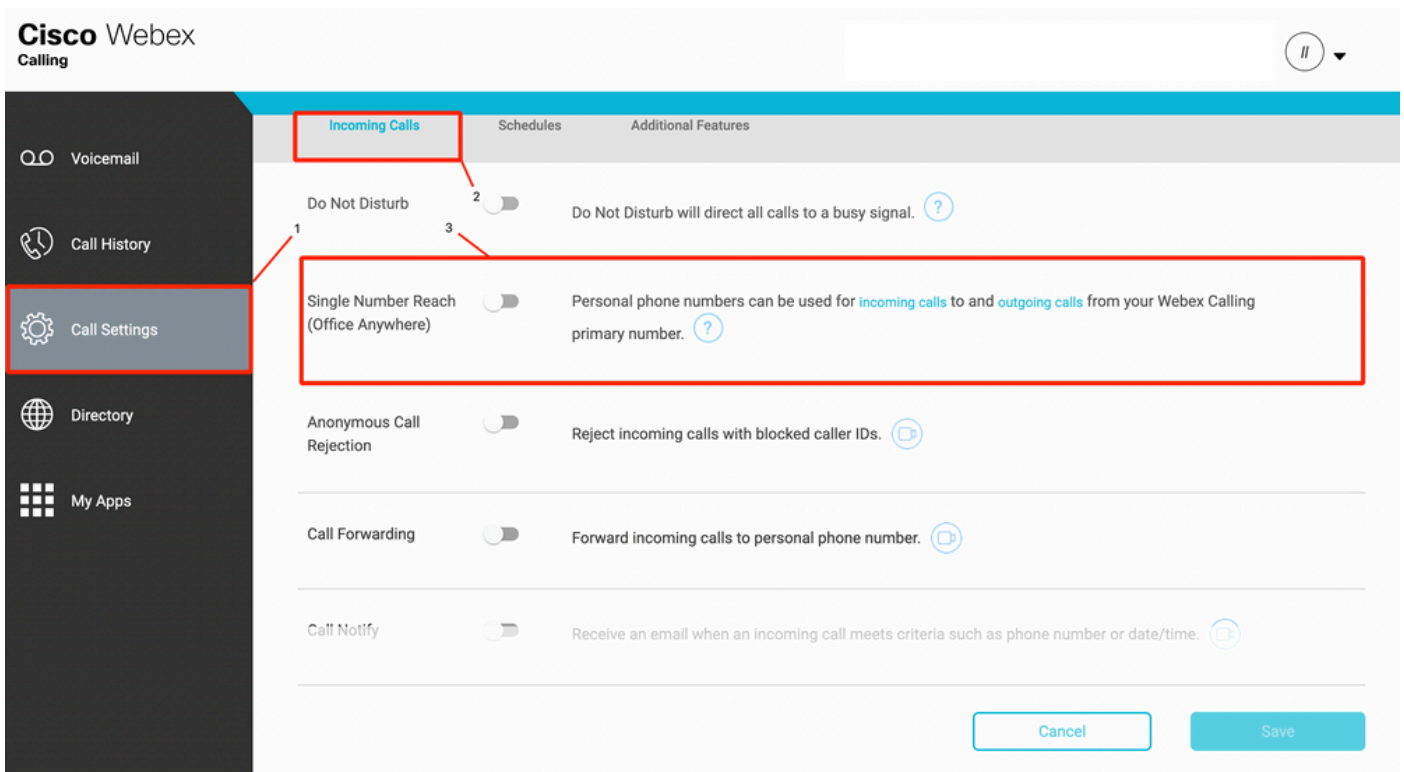
Configuration du numéro unique d'appel (Office Anywhere)

Assurez-vous que le numéro unique d'appel (bureau partout) est désactivé.

Étape 1. Dans CUP, sélectionnez Paramètres d'appel

Étape 2 : sélection des appels entrants

Étape 3. Vérifiez que l'option Numéro unique d'appel (Office Anywhere) est désactivée.



Ne pas déranger la configuration (NPD)

Assurez-vous que NPD est désactivé.

Étape 1. Dans CUP, sélectionnez Paramètres d'appel

Étape 2 : sélection des appels entrants

Étape 3. Vérifiez que la bascule Ne pas déranger est désactivée.

The screenshot shows the Cisco Webex Calling interface. The top left has the Cisco Webex Calling logo. The top right shows 'User 1' and a user profile icon 'u1'. The main navigation sidebar on the left includes 'Voicemail', 'Call History', 'Call Settings' (highlighted with a red box and labeled '1'), 'Directory', and 'My Apps'. The main content area has three tabs: 'Incoming Calls' (highlighted with a red box and labeled '2'), 'Schedules', and 'Additional Features'. Under 'Incoming Calls', there are four settings, each with a toggle switch and a help icon (question mark):
1. 'Do Not Disturb' (toggle off, labeled '3'): 'Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal.'
2. 'Single Number Reach (Office Anywhere)': 'Personal phone numbers can be used for incoming calls to and outgoing calls from your Webex Calling primary number.'
3. 'Anonymous Call Rejection': 'Reject incoming calls with blocked caller IDs.'
4. 'Call Forwarding': 'Forward incoming calls to personal phone number.'
At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.

Opérations suivantes

Après avoir examiné ces configurations, si vous rencontrez des problèmes, ouvrez un dossier auprès du TAC.

Vous devez ajouter ces informations :

- Votre OrgID
- Numéro spécifique associé au problème
- Symptôme spécifique ressenti : enregistrement rapide, occupé, spécifique, etc.
- Donnez un exemple d'appel : appelant, appelé, horodatage, avec votre fuseau horaire actuel.