

# Risoluzione dei problemi relativi alle chiamate in arrivo per gli utenti Webex Calling

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Premesse](#)

[Problemi comuni di configurazione](#)

[Convalida della registrazione del client hardware o software](#)

[Numero principale assegnato](#)

[Numero attivato e assegnato](#)

[Configurazione inoltro di chiamata](#)

[Impostazioni segreteria telefonica](#)

[Dial plan in ingresso](#)

[Call Intercept](#)

[Configurazione Single Number Reach \(Office Anywhere\)](#)

[Non disturbare la configurazione \(DND\)](#)

[Quali saranno le prossime fasi?](#)

## Introduzione

Questo documento descrive i problemi di configurazione più comuni affrontati dalle chiamate in arrivo per i clienti Webex Calling.

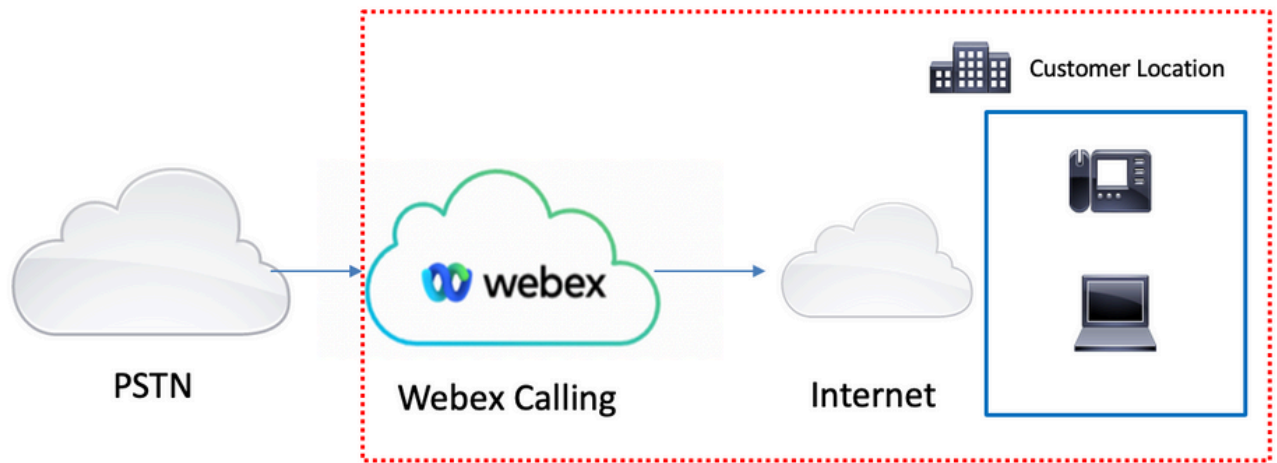
## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Calling
- CH ([Control Hub](#)). Assicurarsi di disporre dell'accesso come amministratore.
- [Cisco User Portal](#) (CUP)

## Premesse



Per abilitare la PSTN con i servizi Webex Calling è possibile scegliere tra tre diverse opzioni:

- [PSTN con connessione cloud](#). Questa opzione cerca una soluzione PSTN cloud da uno dei molti partner Cisco CCP o se il piano di chiamata Cisco non è disponibile nella tua località.
- [Cisco Calling PSTN](#). Scegliere questa opzione se si desidera una soluzione Cloud PSTN di Cisco.
- [PSTN \(Local Gateway\) basata sulla sede](#). È possibile scegliere questa opzione se si desidera mantenere il provider PSTN corrente o connettere siti non cloud a siti cloud.

Poiché la soluzione Webex Calling dispone di opzioni PSTN diverse, il presente documento non si concentra sulla risoluzione dei problemi di interconnessione PSTN. I suggerimenti sono relativi alle configurazioni degli utenti Webex Calling e sono validi per tutte le interconnessioni PSTN.

## Problemi comuni di configurazione

### Convalida della registrazione del client hardware o software

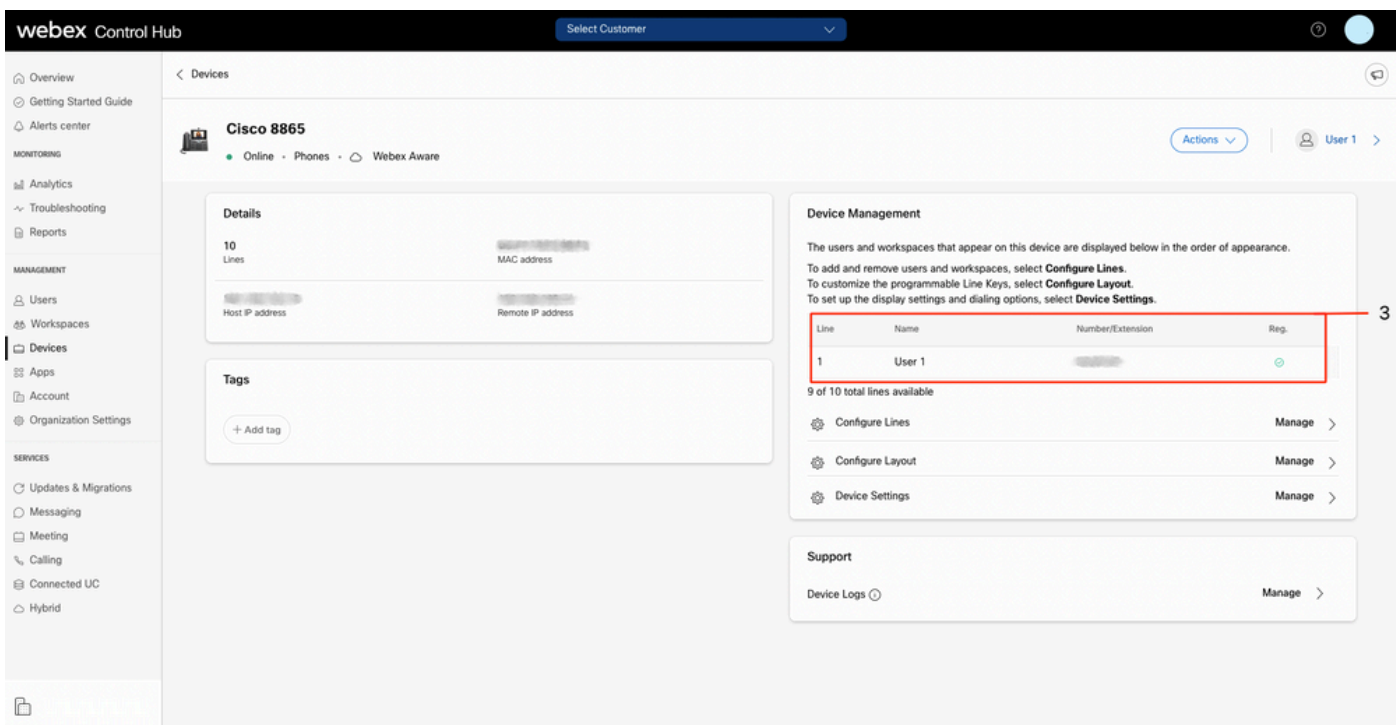
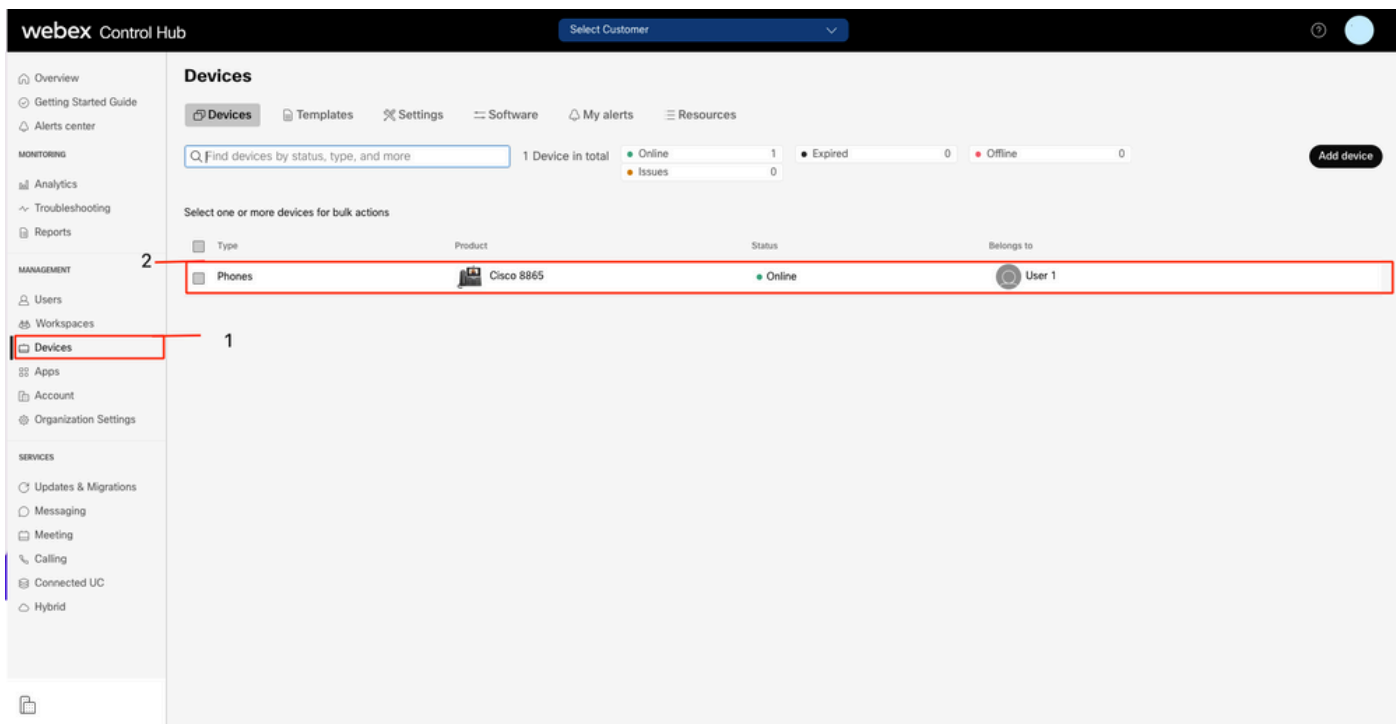
È obbligatorio registrare almeno un client hardware o software.

Registrazione dell'hardware

**Passaggio 1.** In Control Hub, selezionare **Devices**

**Passaggio 2.** Selezionare **[Your-device]**

**Passaggio 3.** Nella scheda **Gestione dispositivi**, verificare che lo stato sia **Reg.**



## Webex Teams PC/Mobile

### Mobile

È necessario eseguire l'accesso e selezionare **Impostazioni > Chiamate > Servizi telefonici**. Lo stato deve essere Connesso.

### PC

È necessario eseguire l'accesso e selezionare **Impostazioni > Servizi telefonici**. Lo stato deve essere Connesso.



# Phone Services

## ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

## PHONE SERVICE

---

Connected



### **Numero principale assegnato**

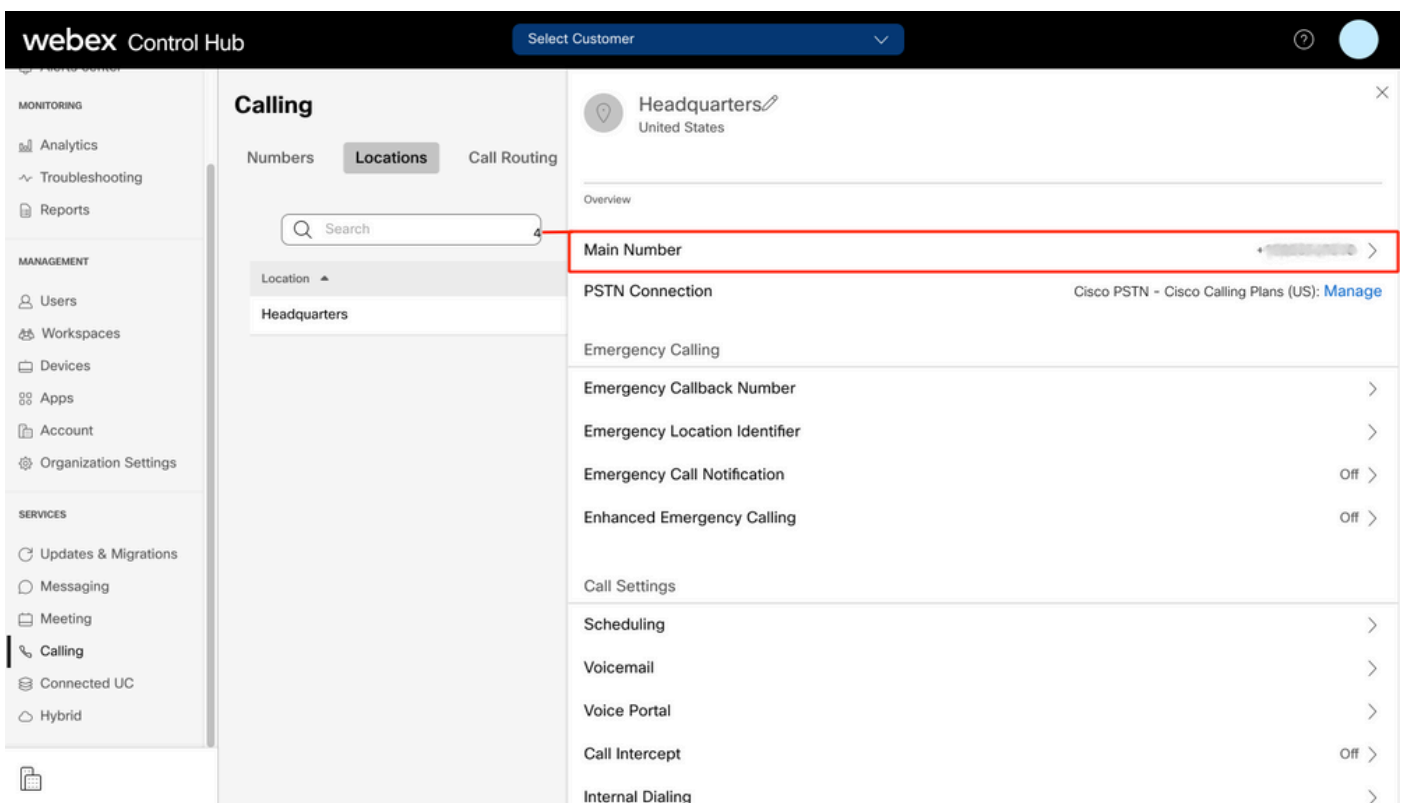
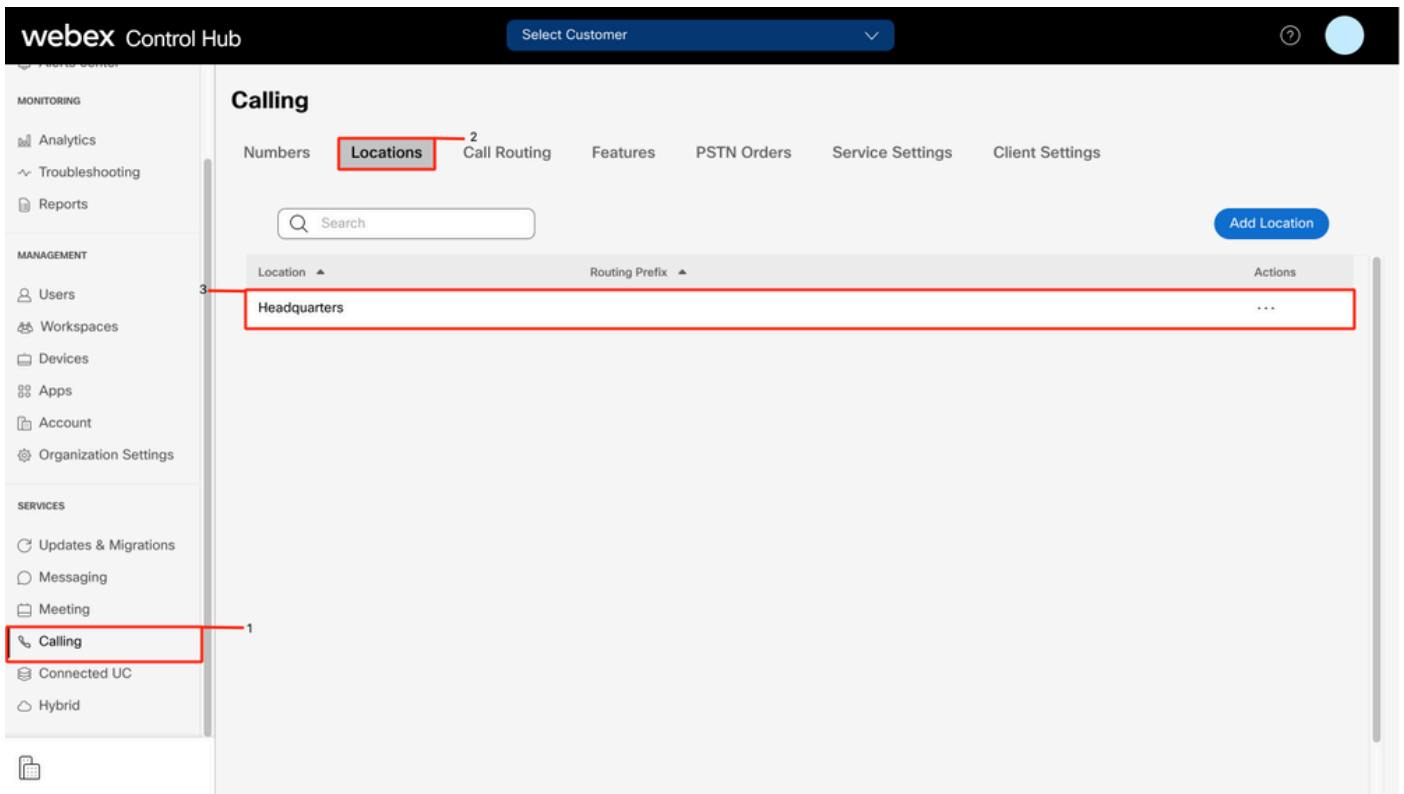
L'assegnazione del numero principale è obbligatoria.

**Passaggio 1.** In Control Hub, selezionare **Calling**

**Passaggio 2.** Selezionare la scheda **Ubicazioni**

**Passaggio 3.** Select **[Location-name]**

**Passaggio 4.** Assicurarsi di aver assegnato un numero nella sezione **Numero principale**.



**Nota:** Se alla sede non è stato assegnato alcun numero principale, verrà visualizzato il messaggio di avviso **Non sarà possibile effettuare o ricevere chiamate finché non viene visualizzato questo numero.**

## Numero attivato e assegnato

È obbligatorio attivare il numero e assegnarlo a un utente.

**Passaggio 1.** In Control Hub, selezionare **Calling**

**Passaggio 2.** Selezionare la scheda **Numeri**

**Passaggio 3.** Select **[Your-number]**

Verificare che lo stato sia **Attivo** e **Assegnato** a qualsiasi utente.

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 a sub-tab 'Numbers' highlighted with a red box and labeled '2'. 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 for 'Phone Number', 'Ext...', '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', location 'Headquarters', assigned to 'User 1', and status 'Active'.

**Nota:** Se l'utente è solo un'estensione, lo stato è **Non applicabile**.

## Configurazione inoltro di chiamata

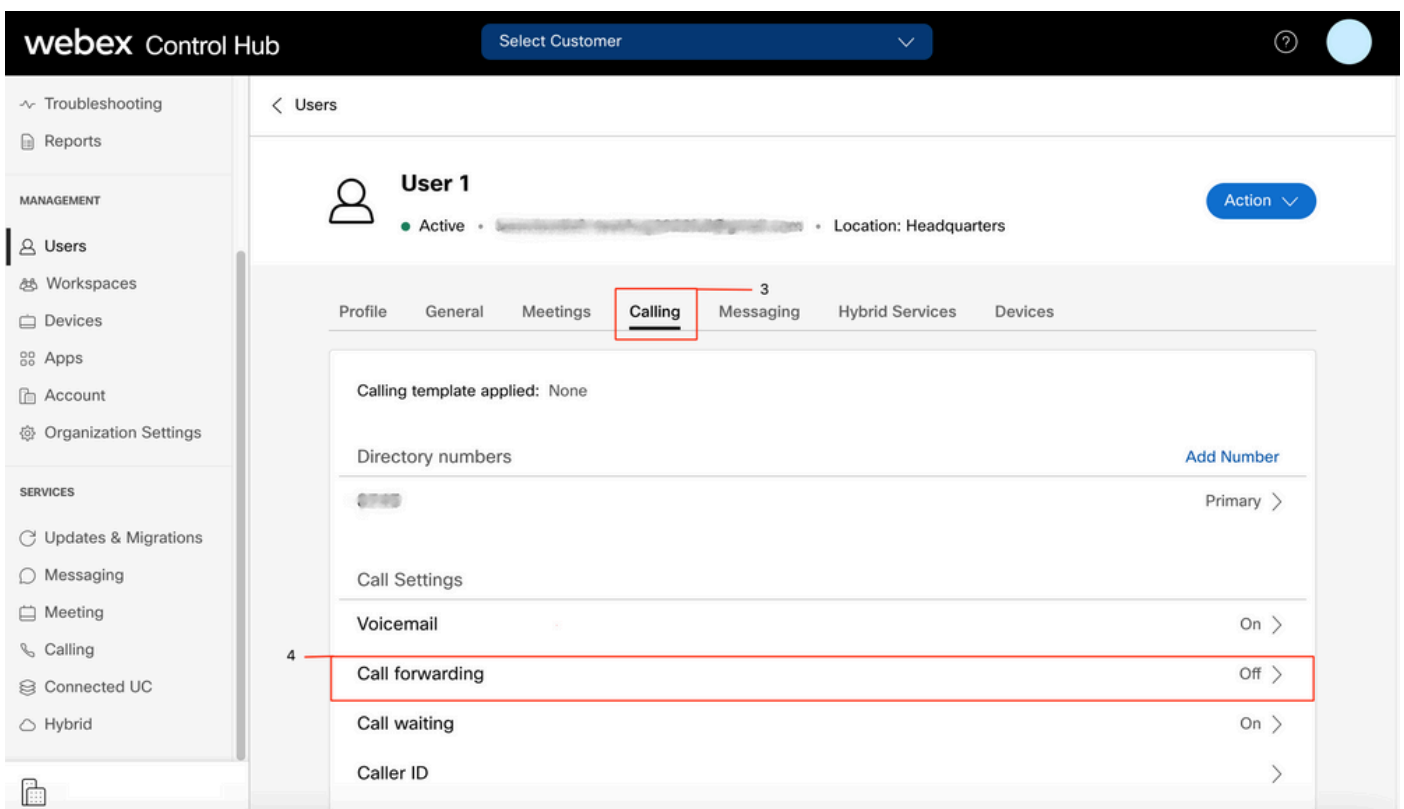
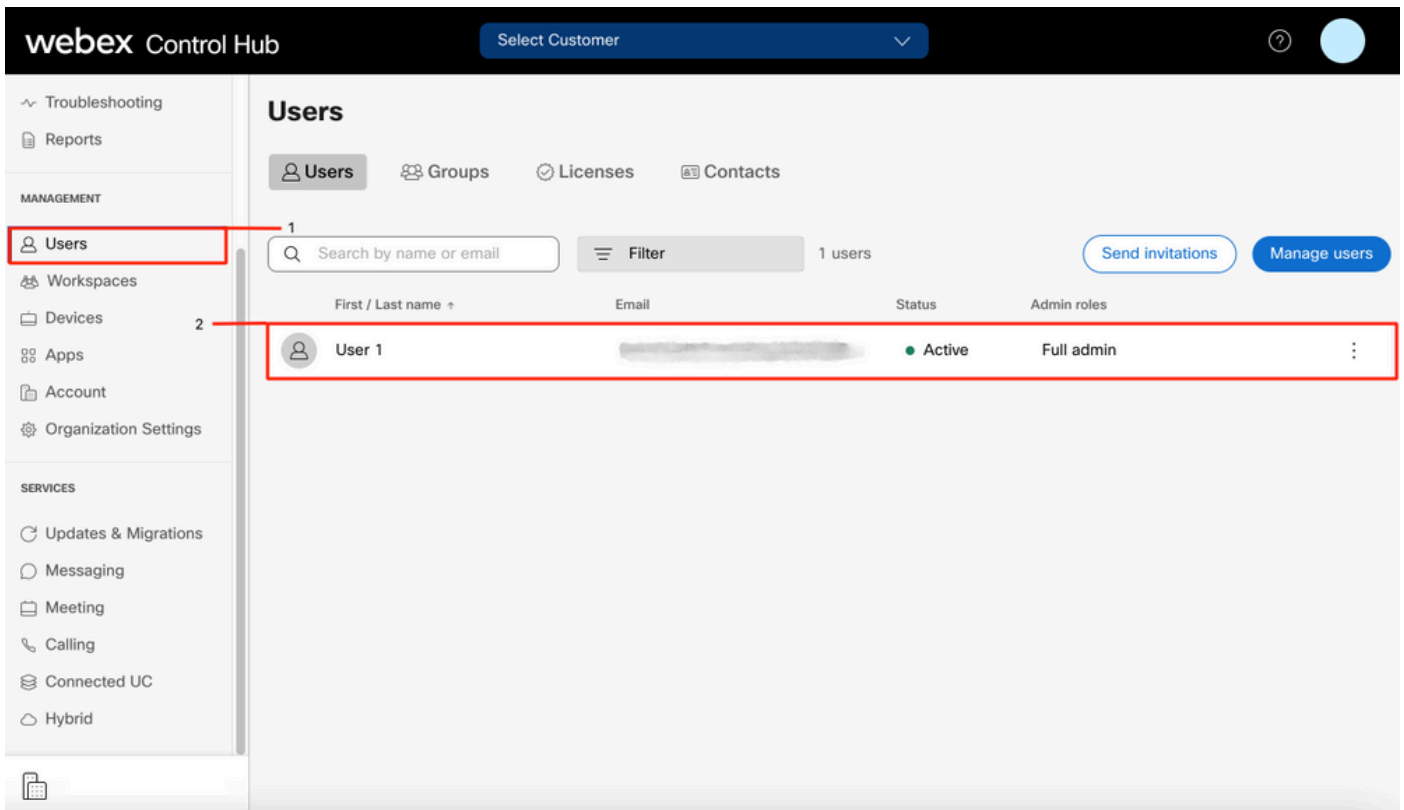
Verificare che l'inoltro di chiamata non sia attivato.

**Passaggio 1.** In Control Hub, selezionare **Users**

**Passaggio 2.** Selezionare **[Your-user]**

**Passaggio 3.** Scheda **Seleziona chiamata**

**Passaggio 4.** Verificare che l'**inoltro di chiamata** sia disattivato



## Impostazioni segreteria telefonica

Verificare le impostazioni della segreteria telefonica relative all'utente.

**Passaggio 1.** In Control Hub, selezionare Users

**Passaggio 2.** Selezionare [Your-user]

**Passaggio 3.** Scheda Seleziona chiamata

## Passaggio 4. Selezionare Voicemail

Passaggio 5. Verificare che la casella **Tutte le chiamate** alla segreteria telefonica sia deselezionata.

Passaggio 6. Verificare il numero di squilli prima di riprodurre la configurazione del messaggio "nessuna risposta".

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

The screenshot shows the user profile page for 'User 1' in the webex Control Hub. The 'Calling' tab is selected and highlighted with a red box (labeled '3'). Under the 'Call Settings' section, the 'Voicemail' setting is highlighted with a red box (labeled '4') and is currently set to 'On'. Other settings like 'Call forwarding', 'Call waiting', and 'Caller ID' are also visible.



The screenshot shows the 'Calling' settings page in the webex Control Hub. Under the 'Voicemail' section, the 'Voicemail Service' is enabled. The 'Send calls to voicemail' section has two options: 'All calls' (disabled) and 'When busy' (checked). The 'When no answer' section is also checked, and the 'Number of rings before playing the "no answer" message' is set to 3. Red boxes highlight the 'All calls' checkbox and the 'Number of rings' dropdown menu. Red lines with numbers 5 and 6 point to these elements respectively.

**Nota:** Il valore minimo nella sezione **Numero di squilli prima di riprodurre il messaggio "nessuna risposta"** nell'hub di controllo è 2. In CUP, **Impostazioni chiamata > Chiamate in arrivo > Inoltro di chiamata > Quando nessuna risposta > Numero di squilli prima dell'inoltro**, il valore minimo è 0. Assicurarsi di controllare questa impostazione in entrambi i portali.

## Dial plan in ingresso

Esaminare la configurazione dei piani in ingresso.

**Passaggio 1.** In Control Hub, selezionare **Users**

**Passaggio 2.** Selezionare **[Your-user]**

**Passaggio 3.** Scheda **Seleziona chiamata**

**Passaggio 4.** Selezionare **Impostazioni avanzate chiamata**

**Passaggio 5.** Selezionare **le autorizzazioni in uscita e in ingresso**

**Passaggio 6.** Selezionare **Chiamate in arrivo**

**Passaggio 7.** Verificare che l'opzione di attivazione/disattivazione sia disabilitata

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

## Call Intercept

Controllare la configurazione dell'intercettazione delle chiamate.

**Passaggio 1.** In Control Hub, selezionare Users

**Passaggio 2.** Selezionare [Your-user]

**Passaggio 3.** Scheda Seleziona chiamata

**Passaggio 4.** Selezionare Impostazioni avanzate chiamata

**Passaggio 5.** Verificare che Call Intercept sia disattivato

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	[blurred]	Active	Full admin

Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices

Calling template applied: None

Directory numbers Add Number

Call Settings

Voicemail On >

Call forwarding Off >

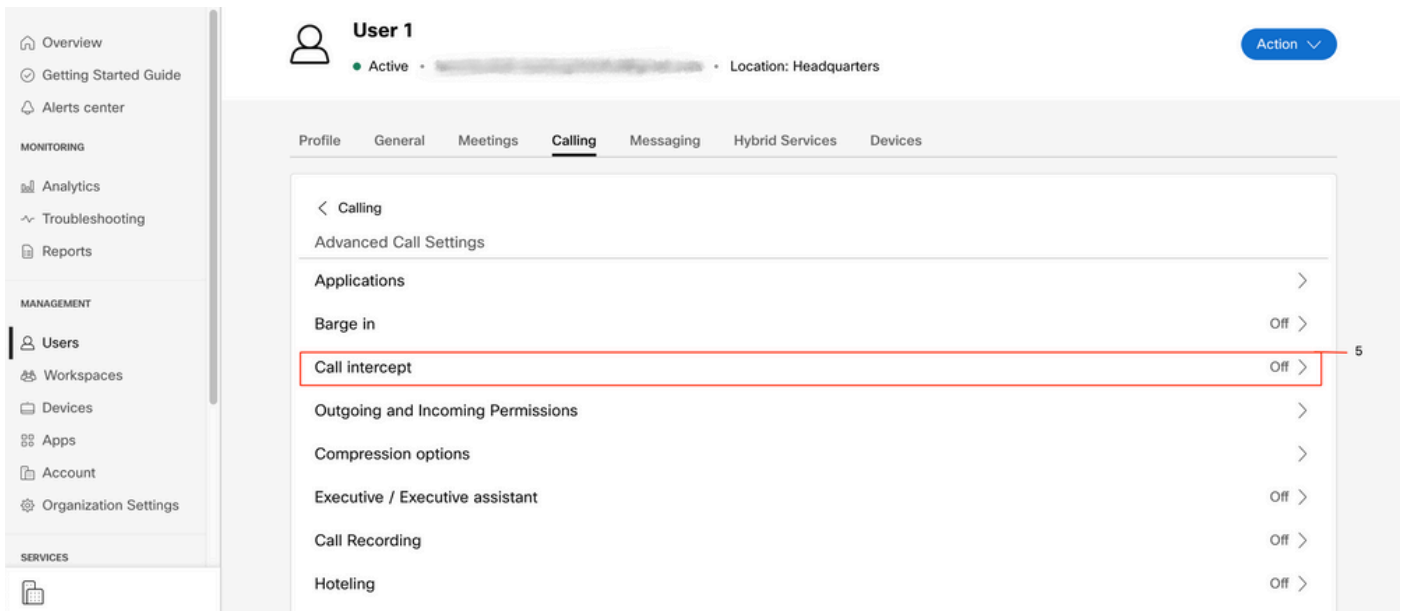
Call waiting On >

Caller ID >

Emergency callback number >

Advanced Call Settings >

User Details



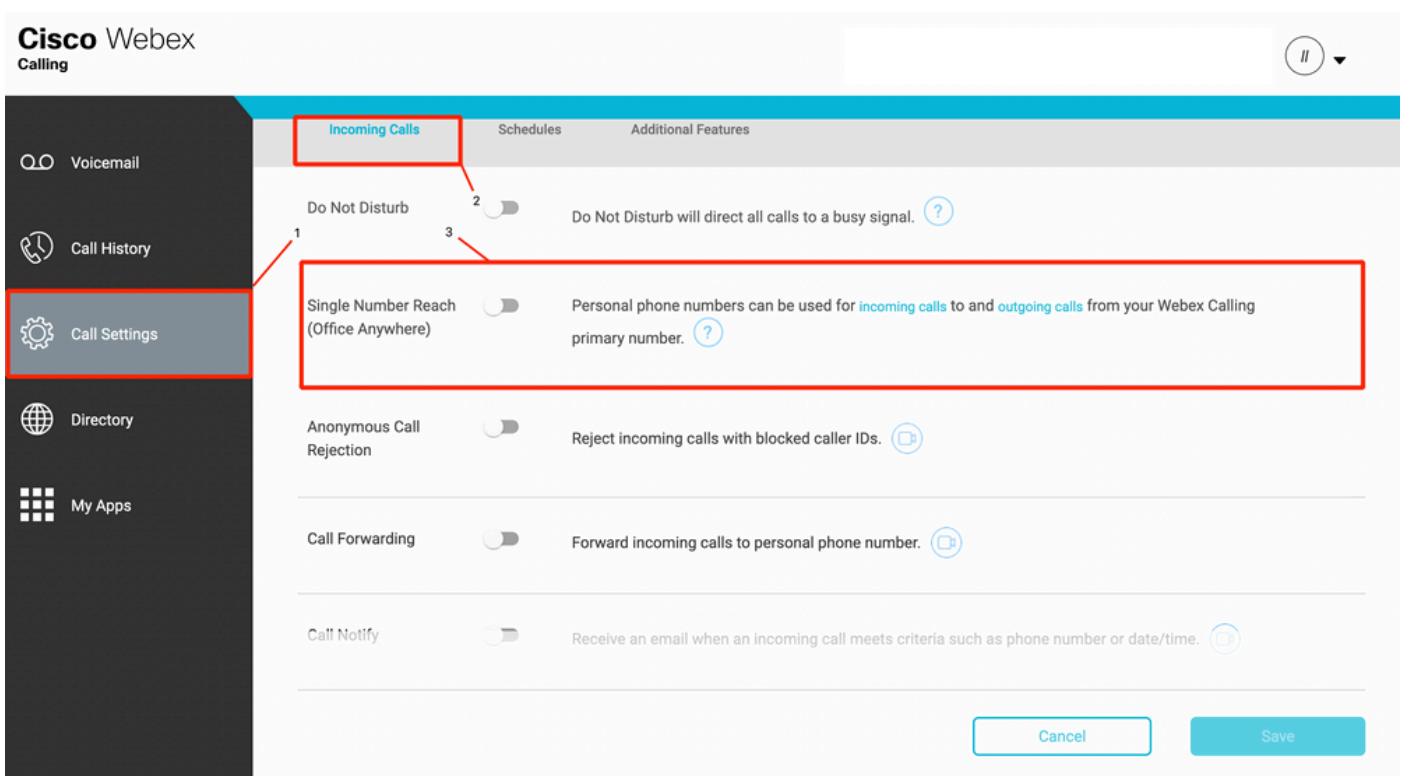
## Configurazione Single Number Reach (Office Anywhere)

Assicurarsi che il numero singolo (ufficio ovunque) sia disabilitato.

**Passaggio 1.** In CUP, selezionare Impostazioni chiamata

**Passaggio 2.** Seleziona chiamate in arrivo

**Passaggio 3.** Verificare che l'opzione Attiva/disattiva portata numero singolo (Office Anywhere) sia disabilitata.



## Non disturbare la configurazione (DND)

Assicurarsi che il DND sia disabilitato.

**Passaggio 1. In CUP, selezionare Impostazioni chiamata**

**Passaggio 2. Seleziona chiamate in arrivo**

**Passaggio 3. Verificare che l'opzione Non disturbare sia disabilitata.**

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', 'Schedules', and 'Additional Features'. The 'Incoming Calls' tab is selected and highlighted with a red box labeled '2'. The 'Do Not Disturb' setting is highlighted with a red box labeled '3'. The 'Do Not Disturb' toggle is currently turned off. The description for 'Do Not Disturb' reads: 'Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal.' Other settings visible include 'Single Number Reach (Office Anywhere)', 'Anonymous Call Rejection', and 'Call Forwarding'. The 'Call Settings' menu item in the sidebar is highlighted with a red box labeled '1'. At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.

## Quali saranno le prossime fasi?

Dopo aver esaminato le configurazioni, in caso di problemi, aprire una richiesta con TAC.

È necessario aggiungere le seguenti informazioni:

- OrgID
- Numero specifico con il problema
- Sintomo specifico sperimentato: registrazione veloce, occupata, specifica e così via.
- Fornire un esempio di chiamata: chiamante, chiamato, timestamp, con il fuso orario corrente.