

# Webex通話ユーザの着信コール問題のトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[背景説明](#)

[一般的な設定上の問題](#)

[ハードフォンまたはソフトウェアクライアント登録の検証](#)

[割り当てられたメイン番号](#)

[アクティブ化および割り当て済みの番号](#)

[コール転送の設定](#)

[ボイスメールの設定](#)

[着信ダイヤルプラン](#)

[コールインターセプト](#)

[シングルナンバーリーチ\(Office Anywhere\)の設定](#)

[サイレント設定\(DND\)](#)

[次のステップ](#)

## 概要

このドキュメントでは、Webex通話のお客様の着信コールに関する最も一般的な設定の問題について説明します。

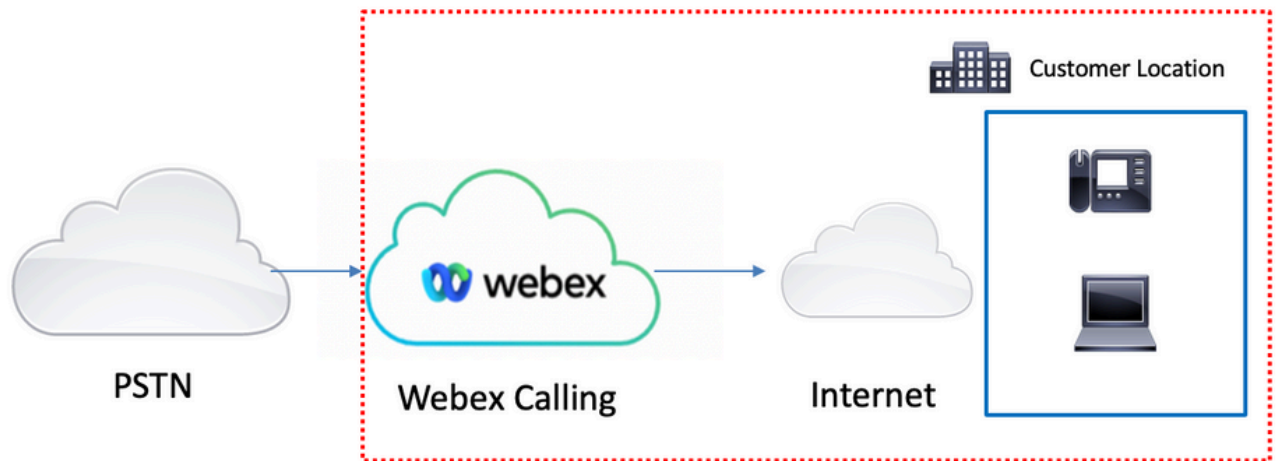
## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Calling
- [Control Hub](#)(CH ; コントロールハブ) : 管理者アクセス権があることを確認します。
- [Cisco User Portal](#)(CUP)

## 背景説明



Webex通話サービスでPSTNを有効にするには、次の3つの方法があります。

- [Cloud connected PSTN](#)。このオプションでは、多数あるシスコCCPパートナーの1社によるクラウドPSTNソリューションを探します。お客様のロケーションでシスコの通話プランが利用できない場合は、このオプションを選択します。
- [Cisco Calling PSTN](#)。シスコのクラウドPSTNソリューションが必要な場合は、このオプションを選択します。
- [プレミスペースのPSTN \(ローカルゲートウェイ\)](#)。現在のPSTNプロバイダーを維持する場合、またはクラウド以外のサイトをクラウドサイトに接続する場合は、このオプションを選択できます。

Webex通話ソリューションには異なるPSTNオプションがあるため、このドキュメントではPSTN相互接続のトラブルシューティングの問題については取り上げていません。提案は、Webex通話ユーザの設定に関連し、PSTN相互接続に適用されます。

## 一般的な設定上の問題

### ハードフォンまたはソフトクライアント登録の検証

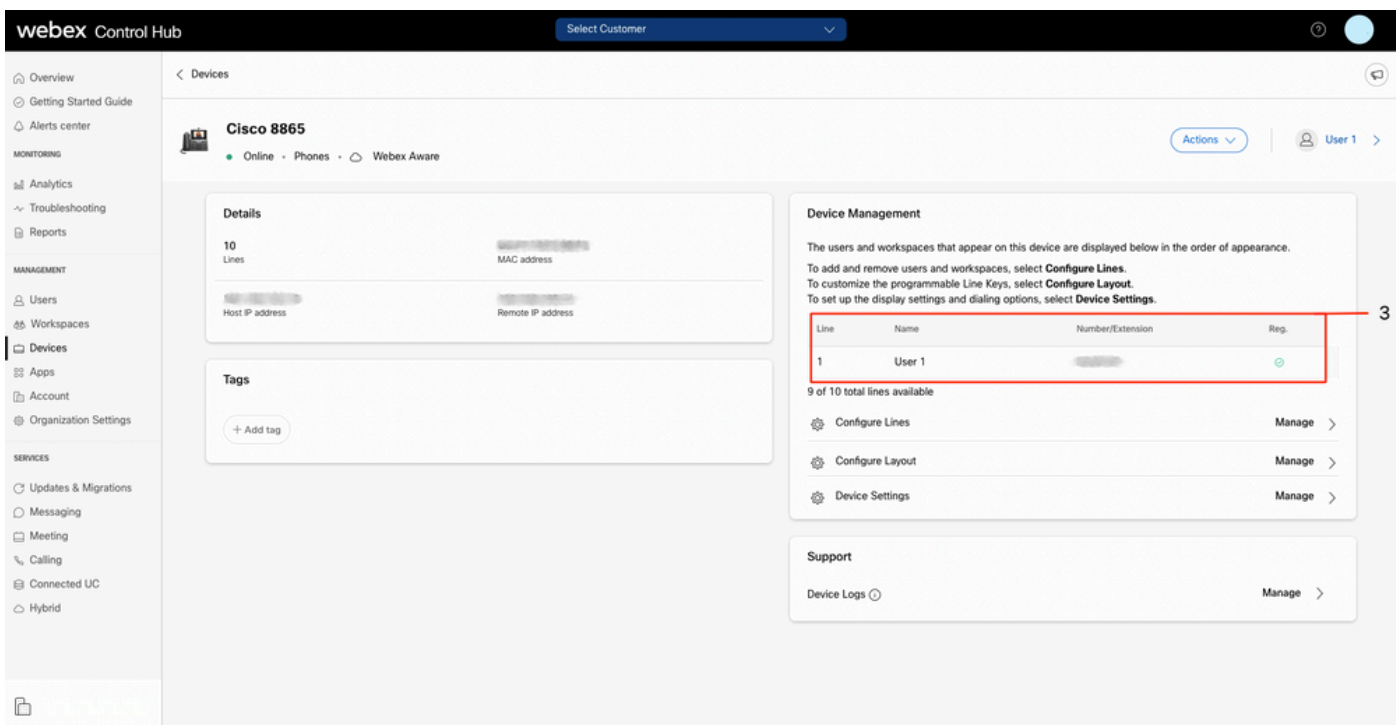
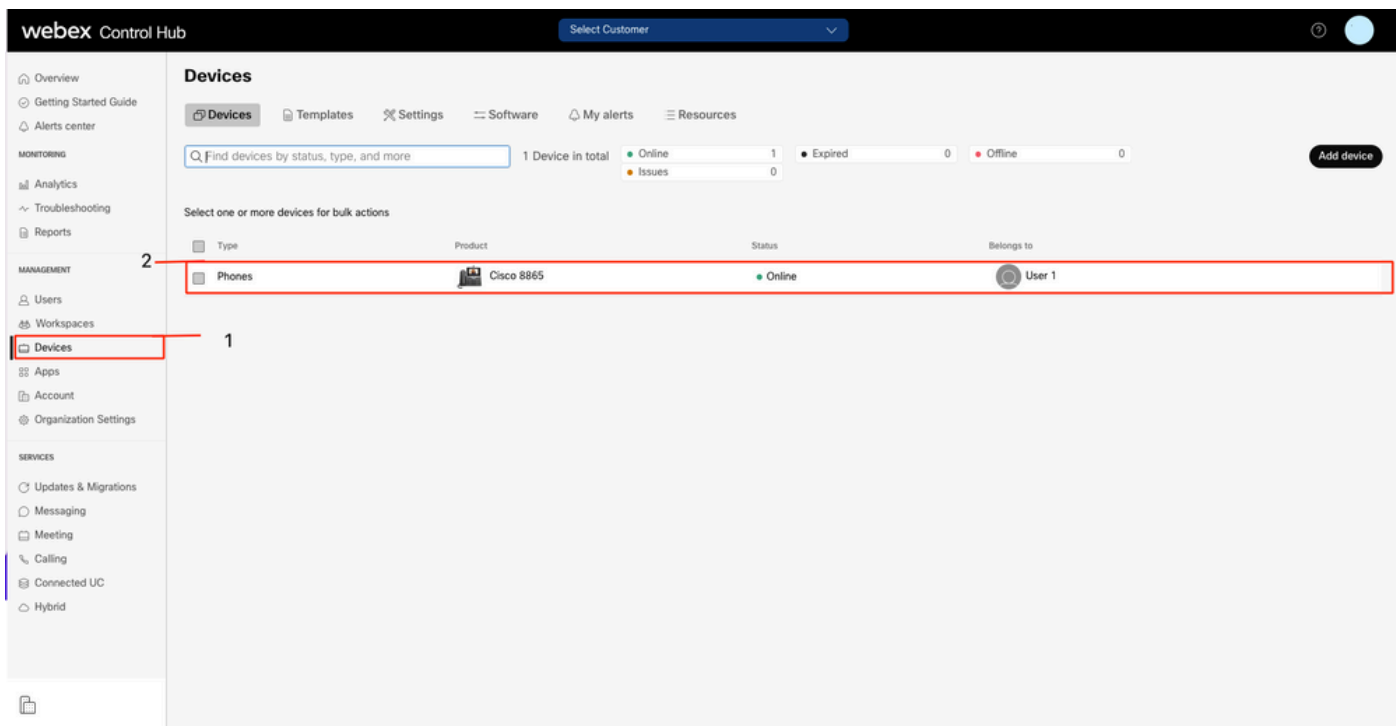
ハードフォンまたはソフトクライアントを少なくとも1つ登録する必要があります。

ハードフォン登録

ステップ1:Control HubでDevicesを選択します

ステップ2:[Your-device] を選択します。

ステップ3:[Device Management] タブで、ステータスがRegであることを確認します。



## Webex Teams PC/モバイル

### モバイル

ログインし、[Settings] > [Calling] > [Phones services] を選択する必要があります。ステータスは Connected である必要があります。

### PC

ログインして、[Settings] > [Phones services] を選択する必要があります。ステータスは Connected である必要があります。



# Phone Services

## ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

## PHONE SERVICE

Connected



### 割り当てられたメイン番号

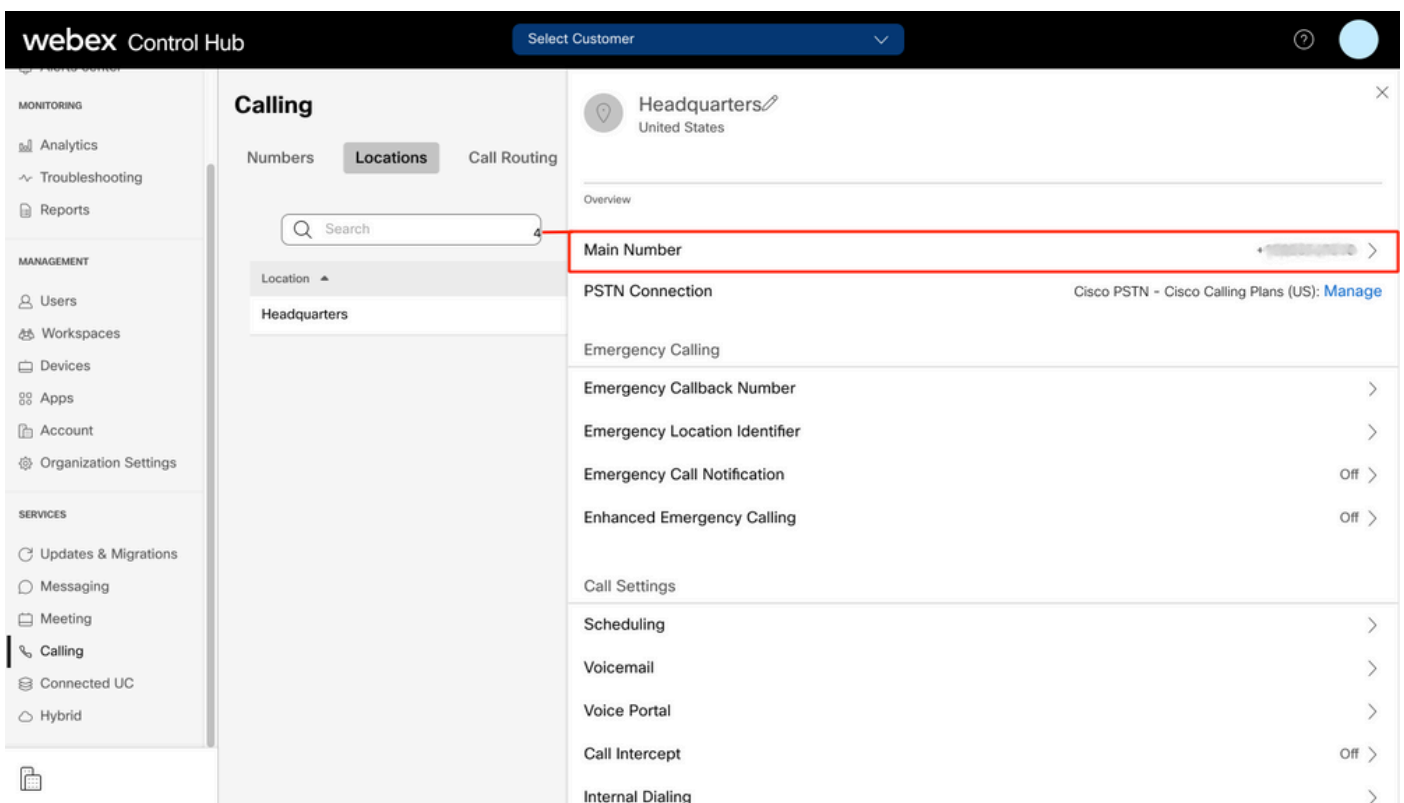
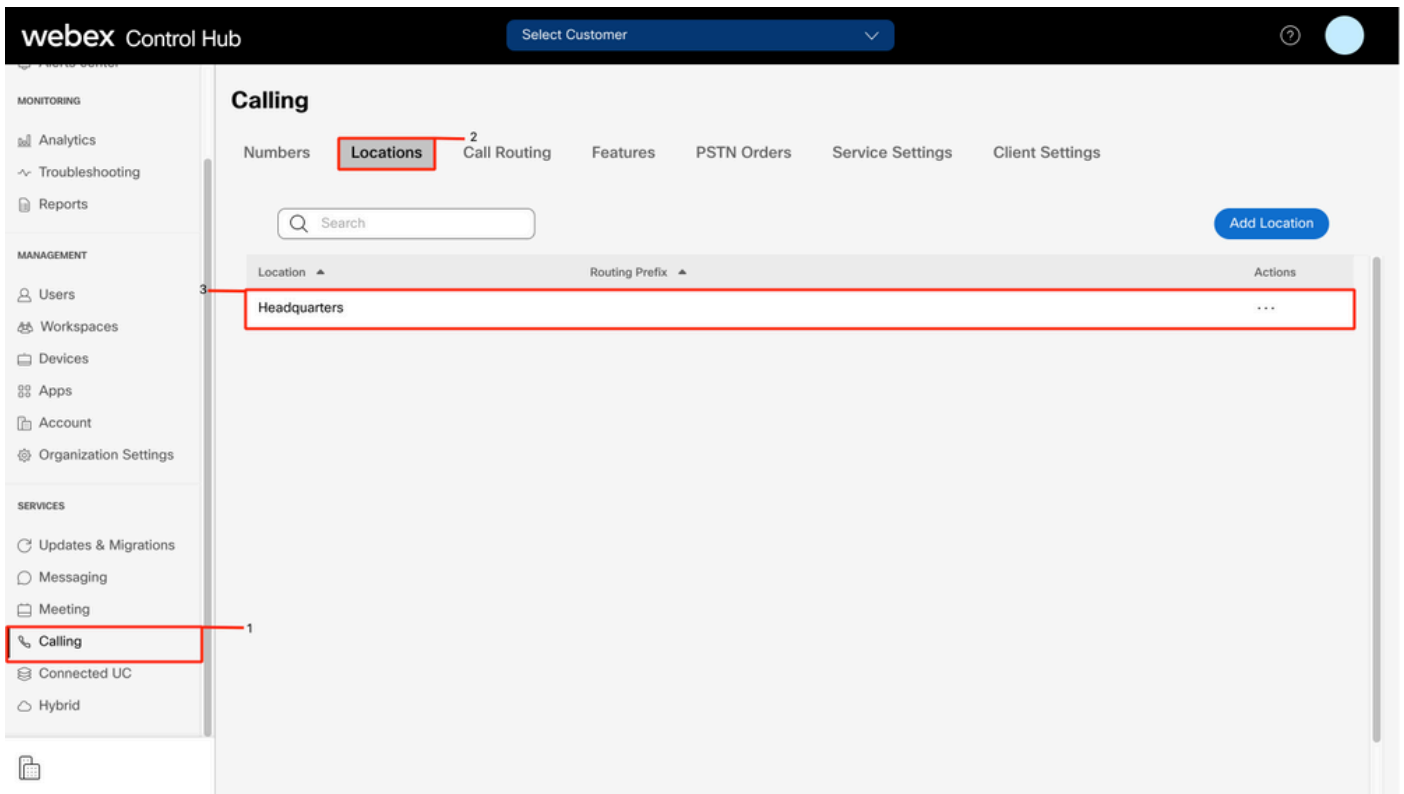
メイン番号を割り当てる必要があります。

**ステップ1:**Control Hubで[Calling] を選択します

**ステップ2:**[Locations] タブを選択します

**ステップ3:**[Location-name] を選択します。

**ステップ4:**[Main Number] セクションで番号が割り当てられていることを確認します。



注：ロケーションにメイン番号が割り当てられていない場合は、「この番号が追加されるまでコールを発信または受信できません」という警告メッセージが表示されます。

## アクティブ化および割り当て済みの番号

番号をアクティブにしてユーザに割り当てる必要があります。

ステップ1:Control Hubで[Calling] を選択します

ステップ2:[Numbers] タブを選択します

ステップ3:[Your-number] を選択します。

ステータスが[Active] で、これが[Assigned To any user]であることを確認します。

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' sections. 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 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 shown. The first row 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.

注：ユーザが内線番号のみの場合、ステータスは[Not Applicable] になります。

## コール転送の設定

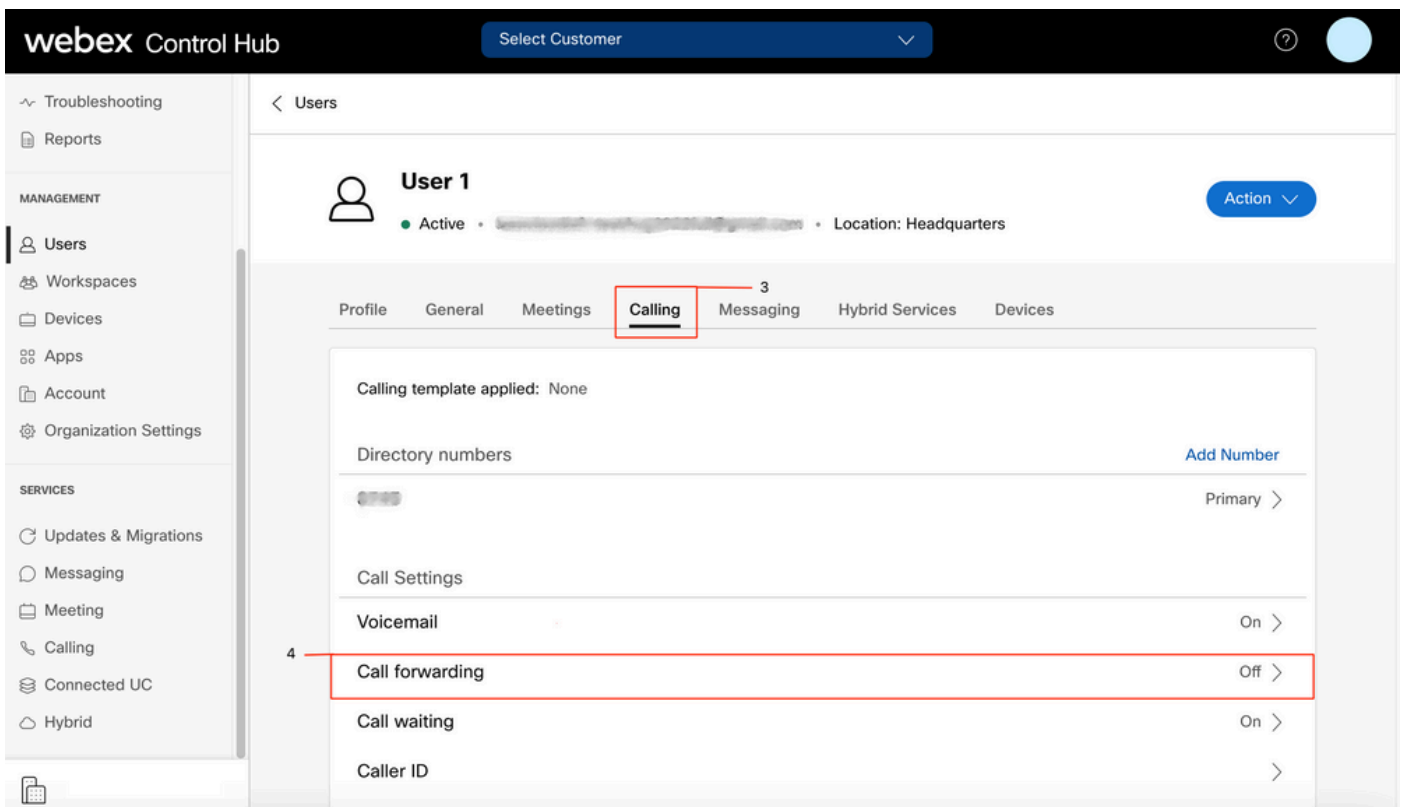
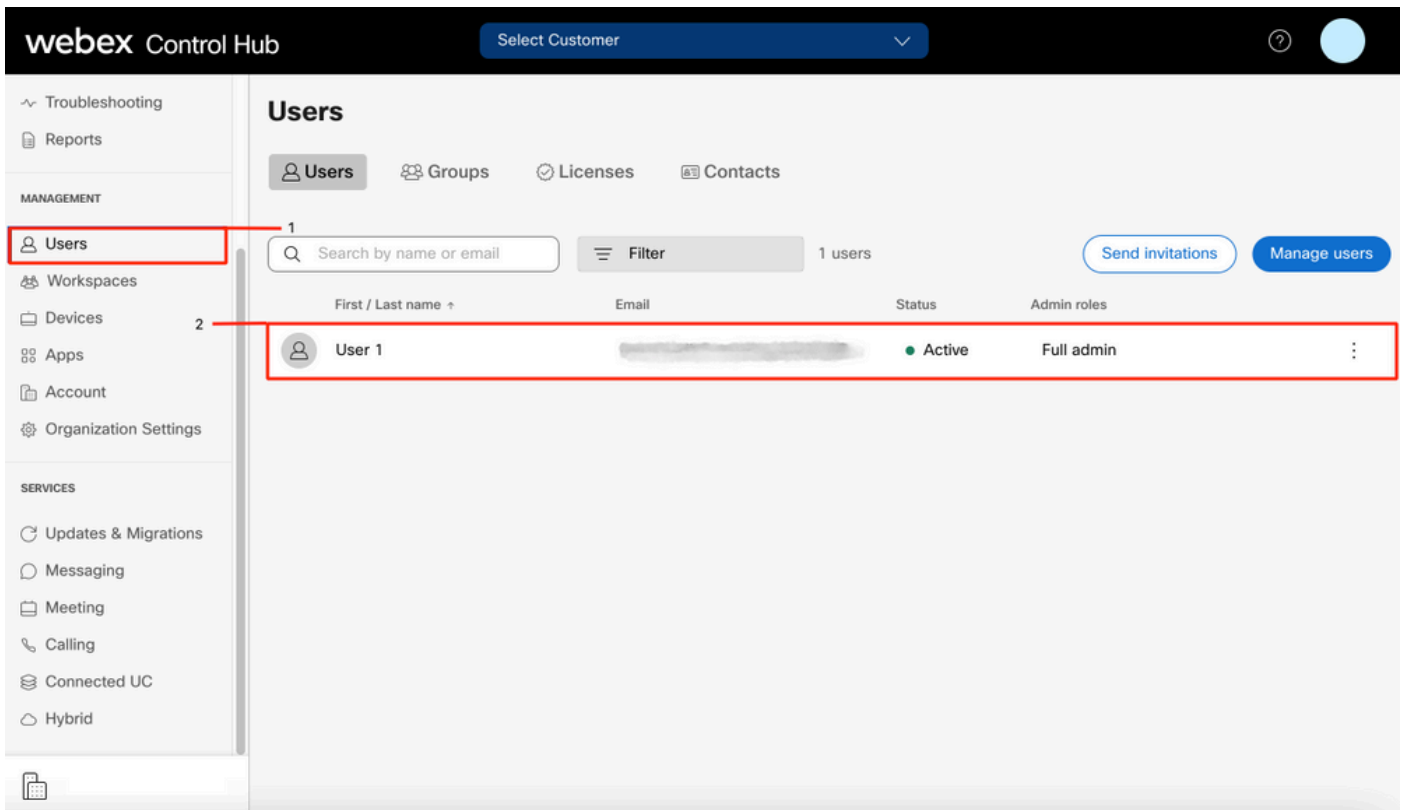
コール転送がアクティブになっていないことを確認します。

ステップ1:Control HubでUsersを選択します

ステップ2:[Your-user] を選択します。

ステップ3:[Calling] タブを選択します

ステップ4:コール転送がオフになっていることを確認する



## ボイスメールの設定

ユーザに関連するボイスメール設定を確認します。

ステップ1:Control HubでUsersを選択します

ステップ2:[Your-user] を選択します。

ステップ3:[Calling] タブを選択します

## ステップ4:ボイスメールの選択

ステップ5:[All calls to voicemail] ボックスがオフになっていることを確認します。

ステップ6:「no answer」メッセージの設定を再生する前に、[Number of rings]を確認します。

webex Control Hub

Select Customer

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
User 1	[Redacted]	Active	Full admin

webex Control Hub

Select Customer

Users

User 1 Active Location: Headquarters Action

Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices

3

Calling template applied: None

Directory numbers Add Number

Primary

Call Settings

4 Voicemail On

Call forwarding Off

Call waiting On

Caller ID



webex Control Hub

Select Customer

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

< Calling

**Voicemail**

Choose when incoming calls are sent to voicemail and select how the user is notified.

**Voicemail Service**

**Send calls to voicemail**

All calls <sup>5</sup>

When busy

Message file (.WAV) to play ⓘ

Default - Busy

When no answer

Number of rings before playing the "no answer" message <sup>6</sup>

3

Message file (.WAV) to play ⓘ

Default - No Answer

注：コントロールハブで「応答なし」メッセージを再生する前の呼び出し回数のセクションの最小値は2です。CUPでは、[Call settings] > [Incoming Calls] > [Call forwarding] > [When no answer] > [Number of rings before forwarding] の両方のポータルでこの設定を確認してください。

## 着信ダイヤルプラン

受信プランの設定を確認します。

ステップ1:Control HubでUsersを選択します

ステップ2:[Your-user] を選択します。

ステップ3:[Calling] タブを選択します

ステップ4:選択 コールの詳細設定

ステップ5:発信および着信の権限の選択

ステップ6:選択 着信コール

ステップ7：トグルが無効になっていることを確認する

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

# コールインターセプト

コールインターセプトの設定を確認します。

ステップ1:Control HubでUsersを選択します

ステップ2:[Your-user] を選択します。

ステップ3:[Calling] タブを選択します

ステップ4:選択 コールの詳細設定

ステップ5:Call Interceptがオフであることを確認します。

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

Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices

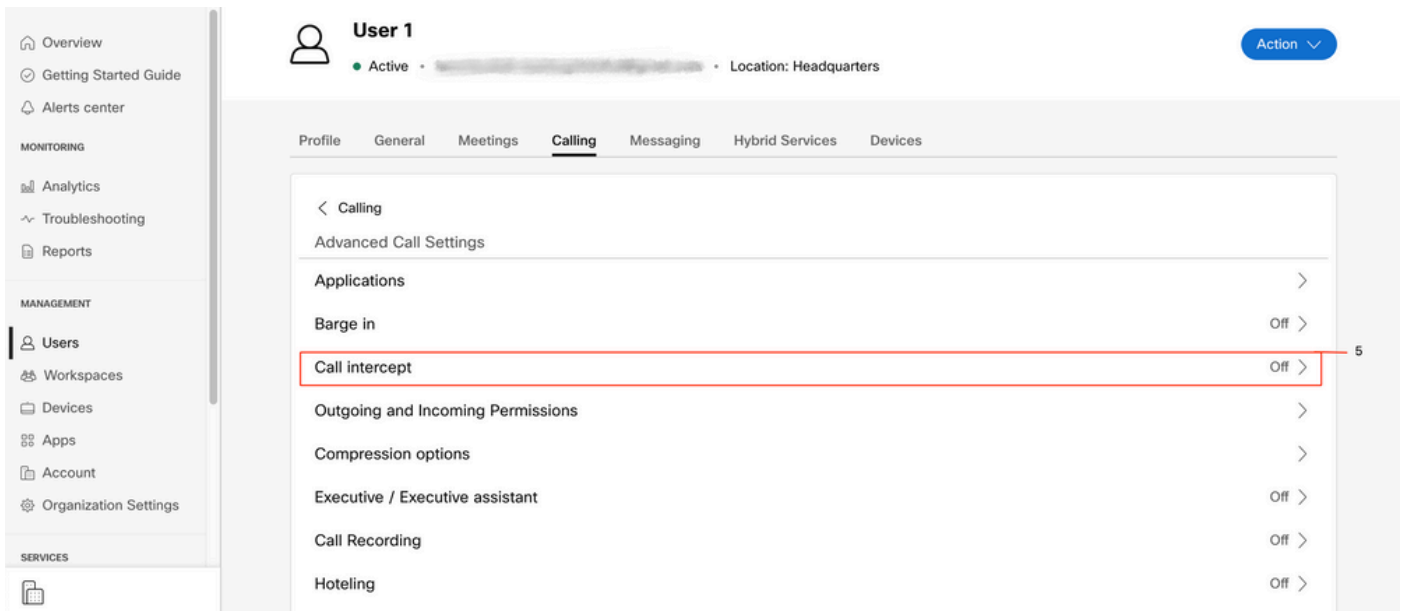
Calling template applied: None

Directory numbers [Add Number](#)

Call Settings

Voicemail	On >
Call forwarding	Off >
Call waiting	On >
Caller ID	>
Emergency callback number	>
Advanced Call Settings	>

User Details



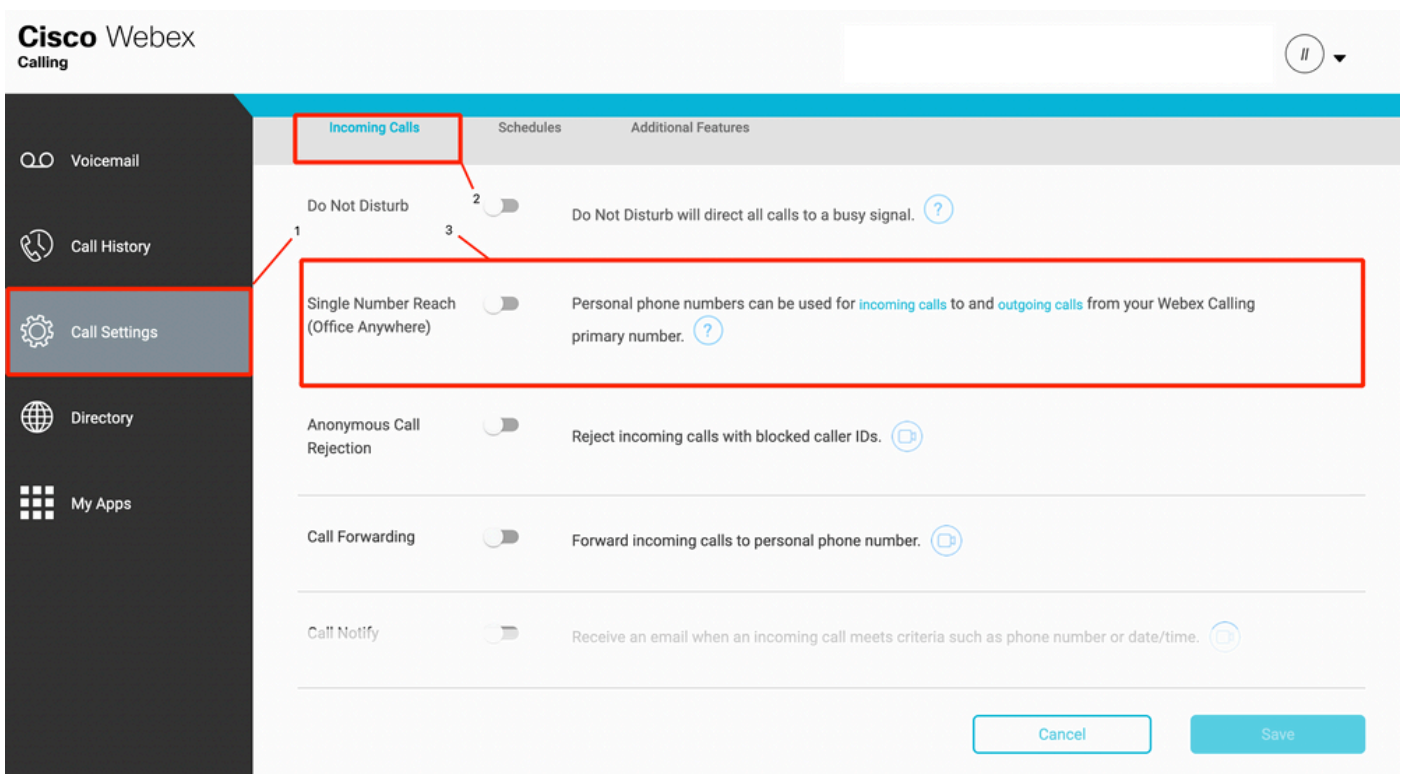
## シングルナンバーリーチ(Office Anywhere)の設定

シングルナンバーリーチ(Office Anywhere)が無効になっていることを確認します。

ステップ1:CUPで[Call settings]を選択します

ステップ2：着信コールの選択

ステップ3：トグル[Single Number Reach (Office Anywhere)] が無効になっていることを確認します。



## サイレント設定(DND)

DNDが無効になっていることを確認します。

## ステップ1:CUPで[Call settings]を選択します

ステップ2：着信コールの選択

ステップ3:[Do Not Disturb] トグルが無効になっていることを確認します。

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 labeled '1'), Directory, and My Apps. The main content area has three tabs: 'Incoming Calls' (selected and labeled '2'), 'Schedules', and 'Additional Features'. Under 'Incoming Calls', there are four settings, each with a toggle switch and a help icon (a question mark in a circle):  
1. 'Do Not Disturb': The toggle is turned off. The text below it says 'Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal.' This entire row is highlighted with a red box and labeled '3'.  
2. 'Single Number Reach (Office Anywhere)': The toggle is turned off. The text below it says 'Personal phone numbers can be used for incoming calls to and outgoing calls from your Webex Calling primary number.'  
3. 'Anonymous Call Rejection': The toggle is turned off. The text below it says 'Reject incoming calls with blocked caller IDs.'  
4. 'Call Forwarding': The toggle is turned off. The text below it says 'Forward incoming calls to personal phone number.'  
At the bottom right of the settings area are two buttons: 'Cancel' and 'Save'.

## 次のステップ

これらの設定を確認した後、問題がある場合は、TACでケースをオープンします。

次の情報を追加する必要があります。

- 組織ID
- 問題の具体的な番号
- 発生した特定の症状：高速、ビジー、特定の録音など。
- コールの例を示します。発信者、呼び出し先、タイムスタンプ、および現在のタイムゾーン。