

On-Prem Registered Deviceとペアになった場合のWebex障害のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[問題：Webexがオンプレミス登録デバイスとペアリングされた場合にコールを発信できない](#)

[解決方法](#)

[オプション1.デバイスのGUI](#)

[オプション2.デバイスがCUCMに登録されている場合のCUCM](#)

[オプション3：デバイスのCLI](#)

[関連情報](#)

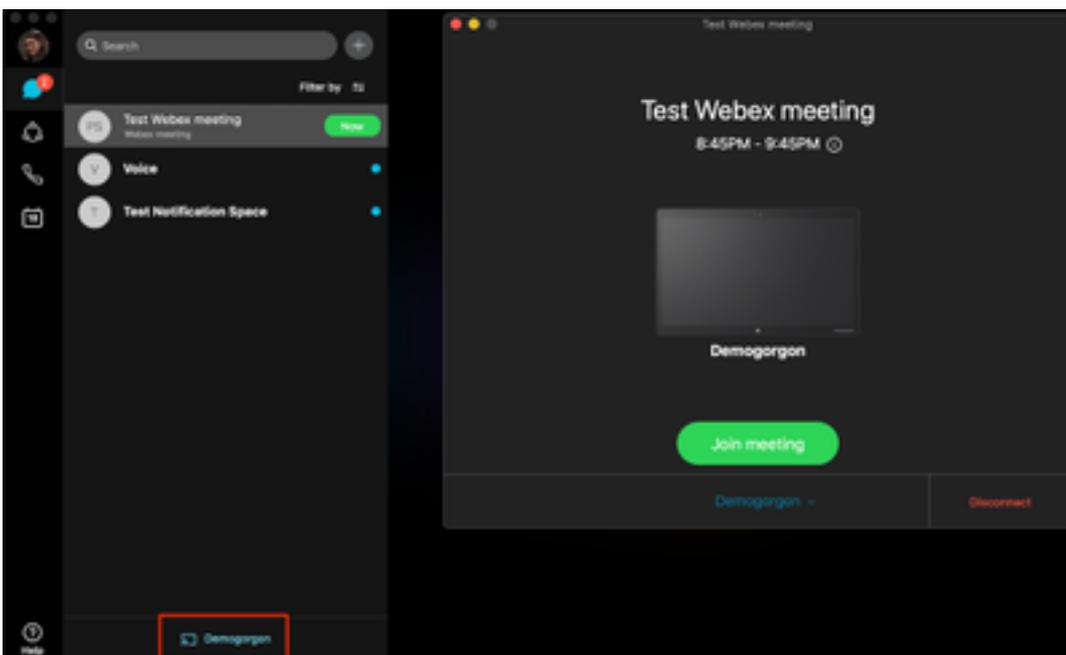
概要

このドキュメントでは、Webexが近接を介して構内登録済みデバイスとペアになっている場合に、コールを発信できない問題について説明します。

問題：Webexがオンプレミス登録デバイスとペアリングされた場合にコールを発信できない

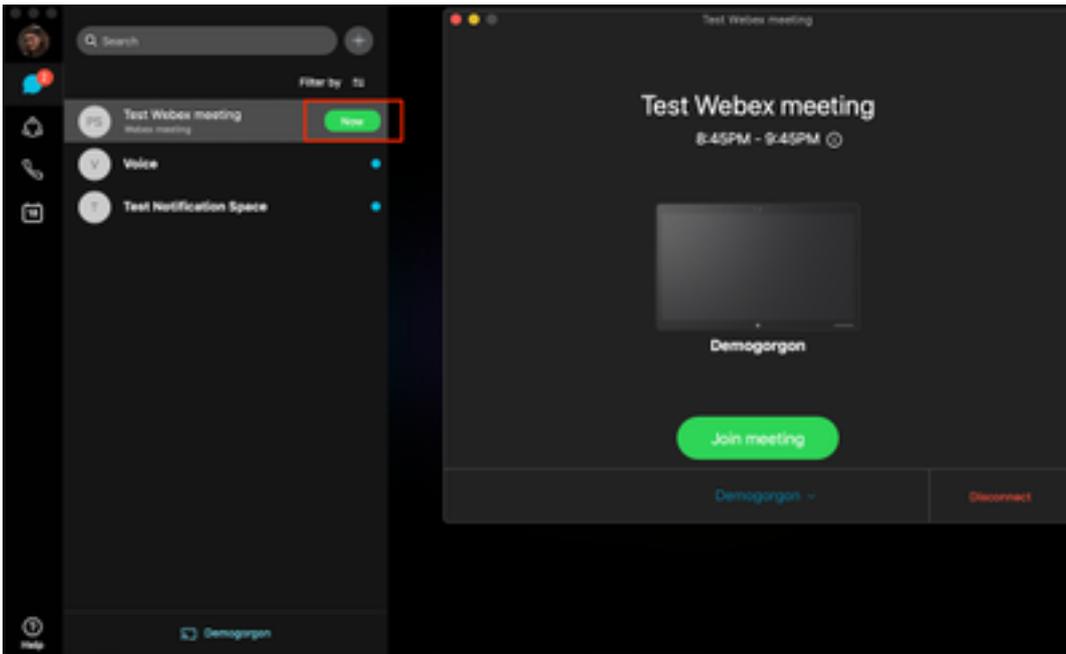
Webexアプリから発信コールを発信したり、Webex会議に参加しようとする、Webexから「このデバイスでは、Webexアプリを使用して通話を開始したり、会議に参加したりすることはできません。デバイスから直接コールを発信してください。問題を再現する手順は、次のとおりです。

ステップ1：図に示すように、Webexアプリがデバイスに正常にペアを設定します。

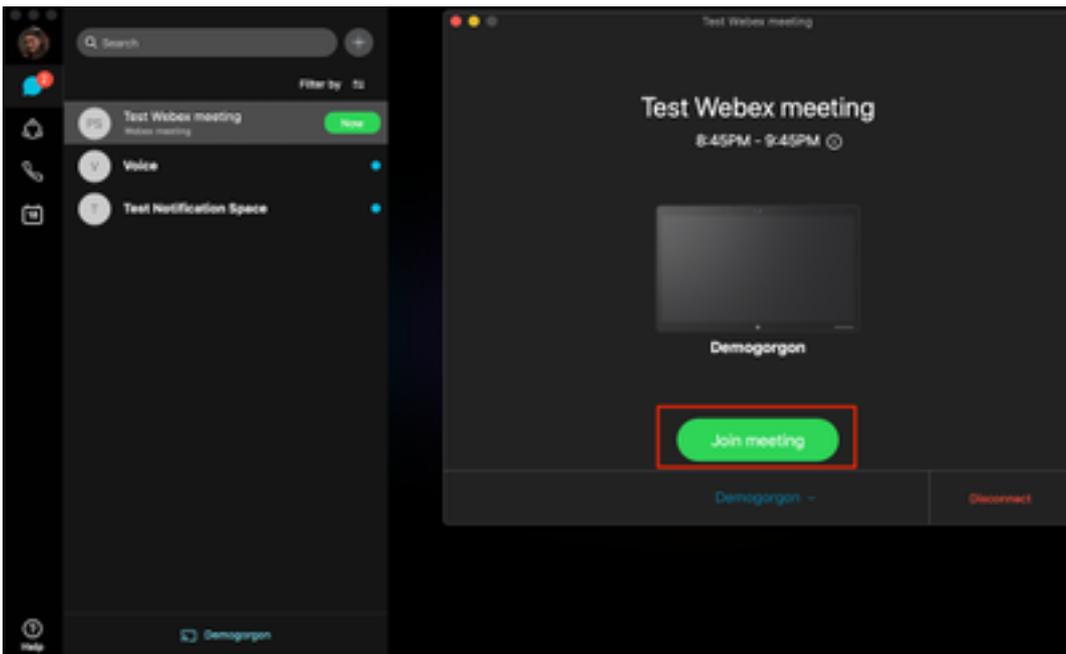


ステップ2：会議に参加できる状態になったら、[今すぐ]ボタンをクリックして参加画面を起動し

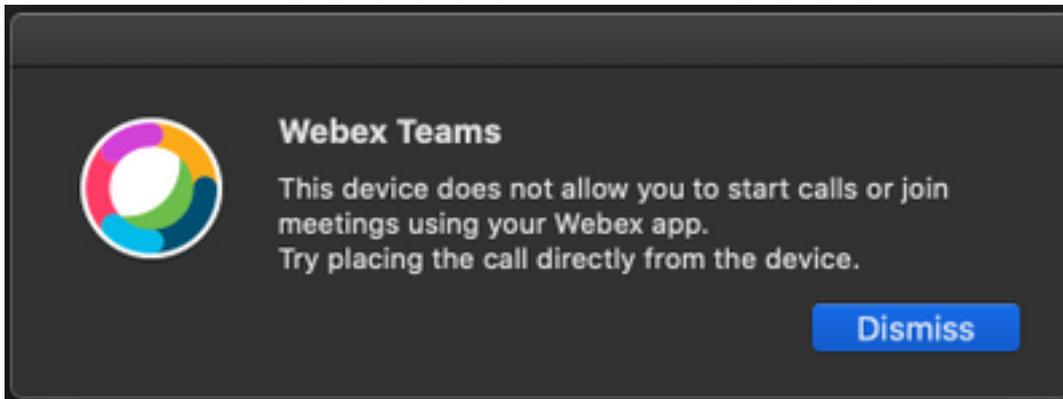
まず (図を参照)。



ステップ3 : デバイスが選択されていることを確認し、図に示すように[Join Meeting]をクリックします。



ステップ4:[Join meeting (会議に参加)]をクリックすると、図に示すようにエラーが表示されます。



これらのエラーが必要な場合は、分析のためにWebexアプリからログを収集します。

Webexアプリケーションのログファイルの場所：

1. Windows : %USERPROFILE%\AppData\Local\CiscoSpark
2. MacOS: ~/ライブラリ/ログ/SparkMacDesktop

ログレビュー

前述のログ・パスで、**current_log.txt**ファイルを見つけて、**確認**を行います。

ログファイルから、**TelephonyDevices.cpp**および**TelephonyService.cpp**サービスキーワードを使用して、クライアントによって行われた試行されたコールを検索します。

```
2020-04-19T01:46:47.024Z <Debug> [0x1190cad0] TelephonyDevices.cpp:1252 create:Creating device of type: PairedXApiDevice
```

```
2020-04-19T01:46:47.024Z <Debug> [0x1190cad0] TelephonyService.cpp:3851  
getSelectedCallDevice:Call Device created of type: PairedXApiDevice
```

コールが試行された後、次に示すように、コール障害のためにスローされたエラーが表示されま
す。

```
2020-04-19T01:46:47.029Z <Error> [0x1190cad0] TelephonyDevices.cpp:1158  
notifyXapiCallError:Notifying UI of call failure due to xAPI error : Call Control setting  
disabled for OnPrem Device
```

```
2020-04-19T01:46:47.030Z <Debug> [0x1190cad0] TelephonyService.cpp:5436 notifyCallFailure:Will  
notify head about error
```

解決方法

この問題は、[Proximity]設定の[CallControl]が有効になっていない場合に発生します。デバイスの[Proximity]設定でCallControlを有効にする必要があります。これは、次のいずれかのオプションで実現できます。

オプション1.デバイスのGUI

エンドポイントのGUIにログインし、[Setup] > [Configuration] > [Proximity]に移動し、図に示すように**CallControl**を有効にします。

Configuration

Proximity

| | |
|--------------|---------|
| Mode | On |
| Services | |
| CallControl | Enabled |
| ContentShare | |
| FromClients | Enabled |
| ToClients | Enabled |

オプション2.デバイスがCUCMに登録されている場合のCUCM

Cisco Unified Communications Manager(CUCM)Administrationから、[Device] > [Phone] > [Select Affected Device]に移動して、[Proximity] 設定までスクロールダウンし、図に示すように[Call Control] を有効にします。

| | |
|---------------------------------------|---------|
| Proximity | |
| Proximity Mode* | On |
| Call Control* | Enabled |
| Proximity Content Share From Clients* | Enabled |
| Proximity Content Share To Clients* | Enabled |

オプション 3 : デバイスのCLI

```
xConfiguration Proximity Services CallControl: Enabled
```

関連情報

- [オンプレミスデバイス向けCisco Webexガイド](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。