

# Solucionar problemas de chamada recebida para usuários de chamada do Webex

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problemas comuns de configuração](#)

[Validação do registro de hardphone ou softclient](#)

[Número Principal Atribuído](#)

[Número ativado e atribuído](#)

[Configuração de encaminhamento de chamadas](#)

[Configurações de correio de voz](#)

[Planos de discagem de entrada](#)

[Interceptação de chamada](#)

[Configuração de alcance de número único \(Office Anywhere\)](#)

[Configuração de Não perturbar \(DND\)](#)

[O que vem a seguir?](#)

## Introduction

Este documento descreve os problemas de configuração mais comuns enfrentados com chamadas recebidas para clientes do Webex Calling.

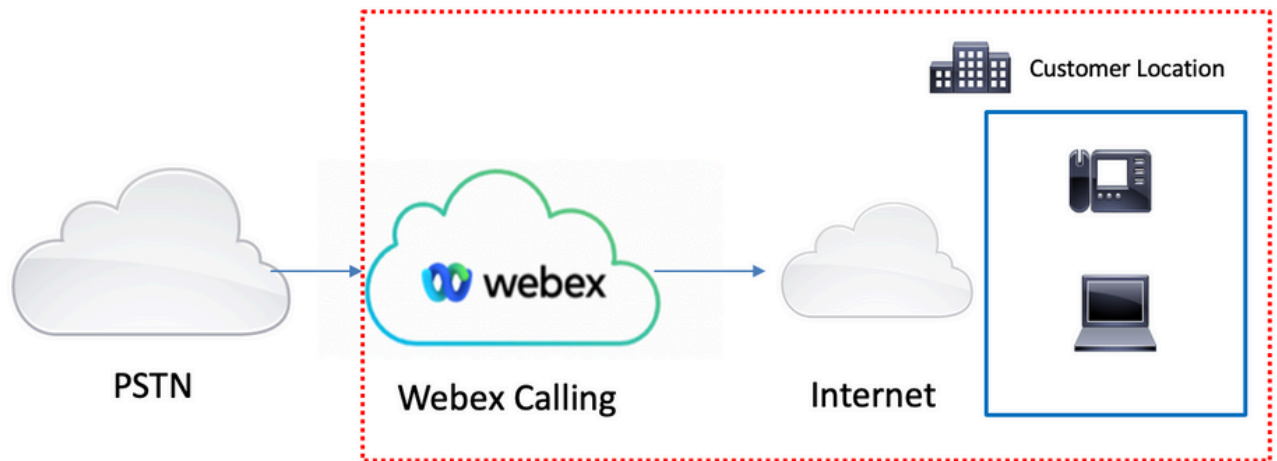
## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Calling
- [Control Hub](#) (CH). Verifique se você tem Acesso de Administrador.
- [Portal do usuário da Cisco](#) (CUP)

## Informações de Apoio



Você tem 3 opções diferentes para habilitar a PSTN com serviços de chamada Webex :

- [PSTN conectado à nuvem](#). Esta opção procura uma solução PSTN em nuvem de um dos muitos parceiros CCP da Cisco ou se o plano de chamada da Cisco não estiver disponível em seu local.
- [PSTN de chamada da Cisco](#). Escolha esta opção se quiser uma solução PSTN em nuvem da Cisco.
- [PSTN \(Local Gateway, Gateway local\)](#). Você pode escolher esta opção se quiser manter seu provedor PSTN atual ou se quiser conectar sites que não são de nuvem com sites de nuvem.

Como a solução Webex Calling tem diferentes opções de PSTN, este documento não se concentra na solução de problemas de interconexão PSTN. As sugestões estão relacionadas às configurações dos usuários do Webex Calling e aquelas se aplicam a qualquer interconexão PSTN.

## Problemas comuns de configuração

### Validação do registro de hardphone ou softclient

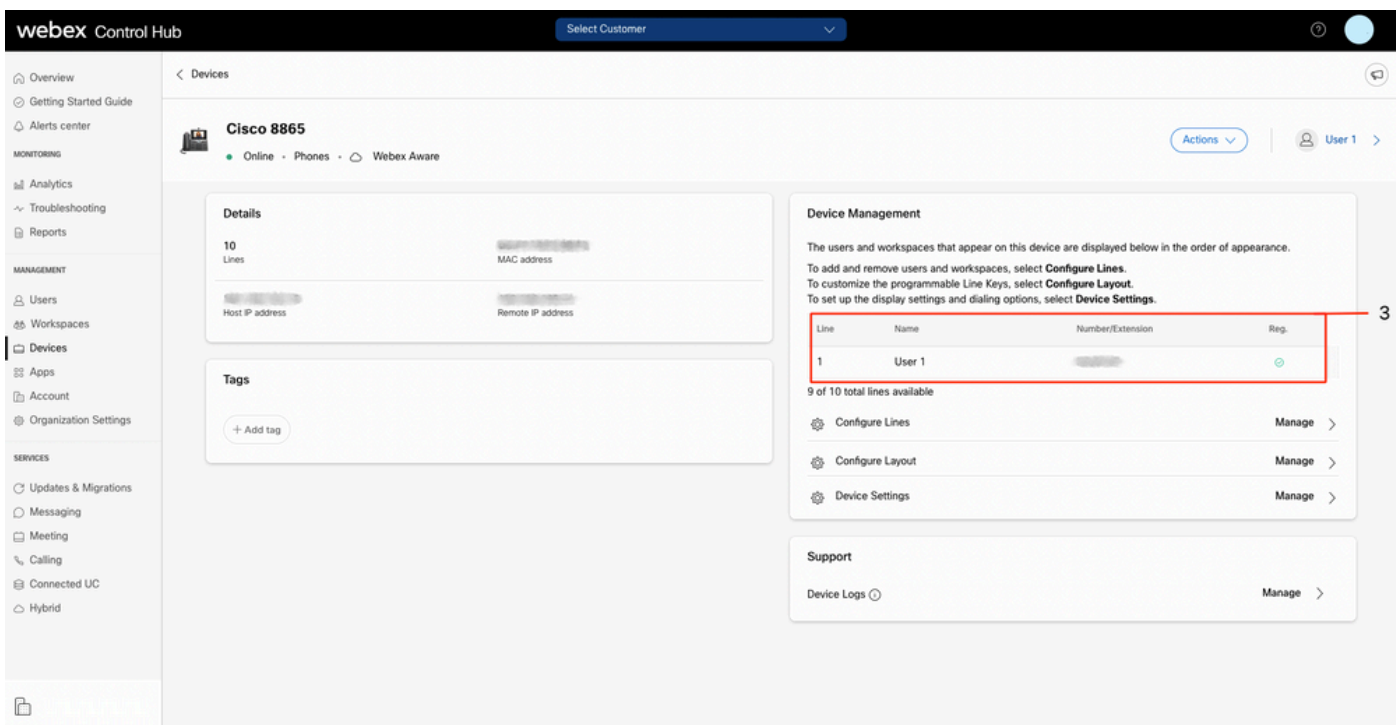
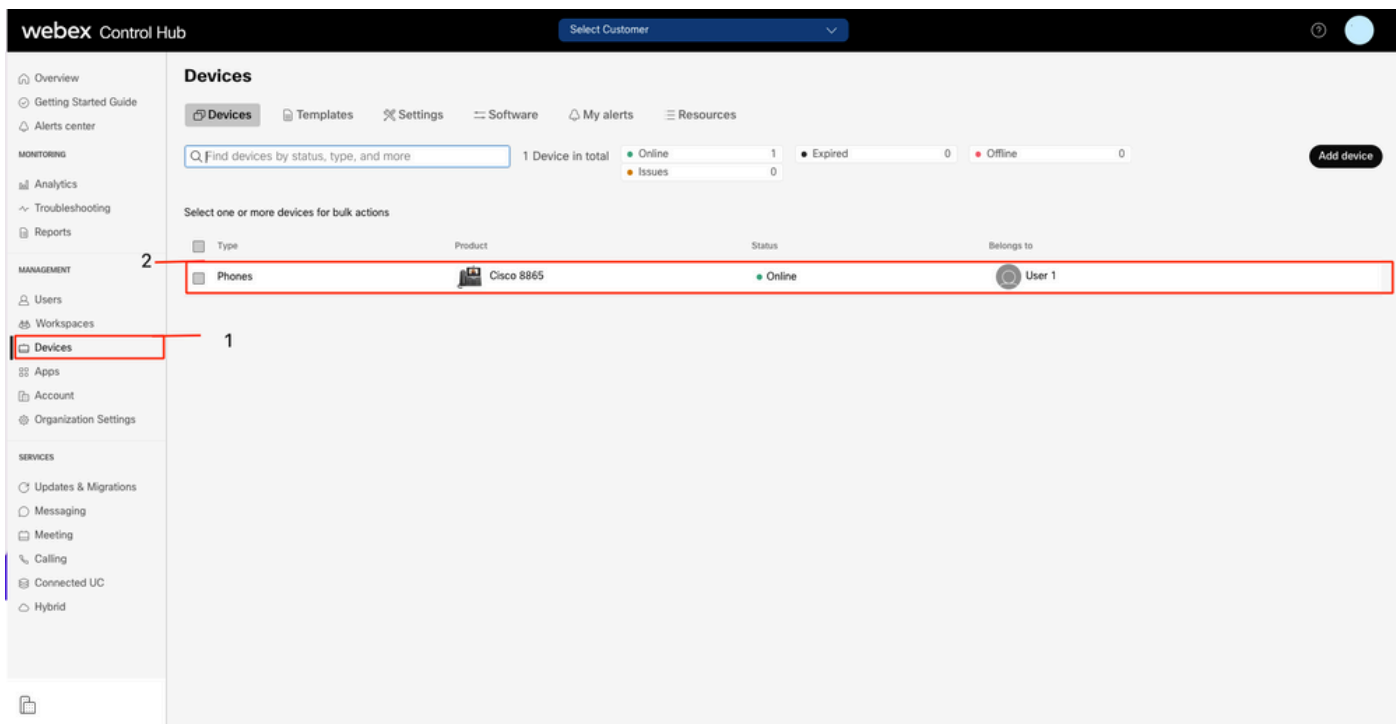
É obrigatório ter pelo menos um hardphone ou softclient registrado.

Registro de telefone físico

**Etapa 1. No Control Hub, selecione Devices**

Etapa 2. Selecione **[Seu dispositivo]**

Etapa 3. Na guia **Device Management**, verifique se o status é **Reg.**



## Webex Teams PC/Mobile

### Móvel

Você deve iniciar a sessão e selecionar **Settings > Calling > Phones services**. O status deve ser Conectado.

### PC

Você deve iniciar a sessão e selecionar **Settings > Phones services**. O status deve ser Conectado.



# Phone Services

## ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

## PHONE SERVICE

---

Connected



### Número Principal Atribuído

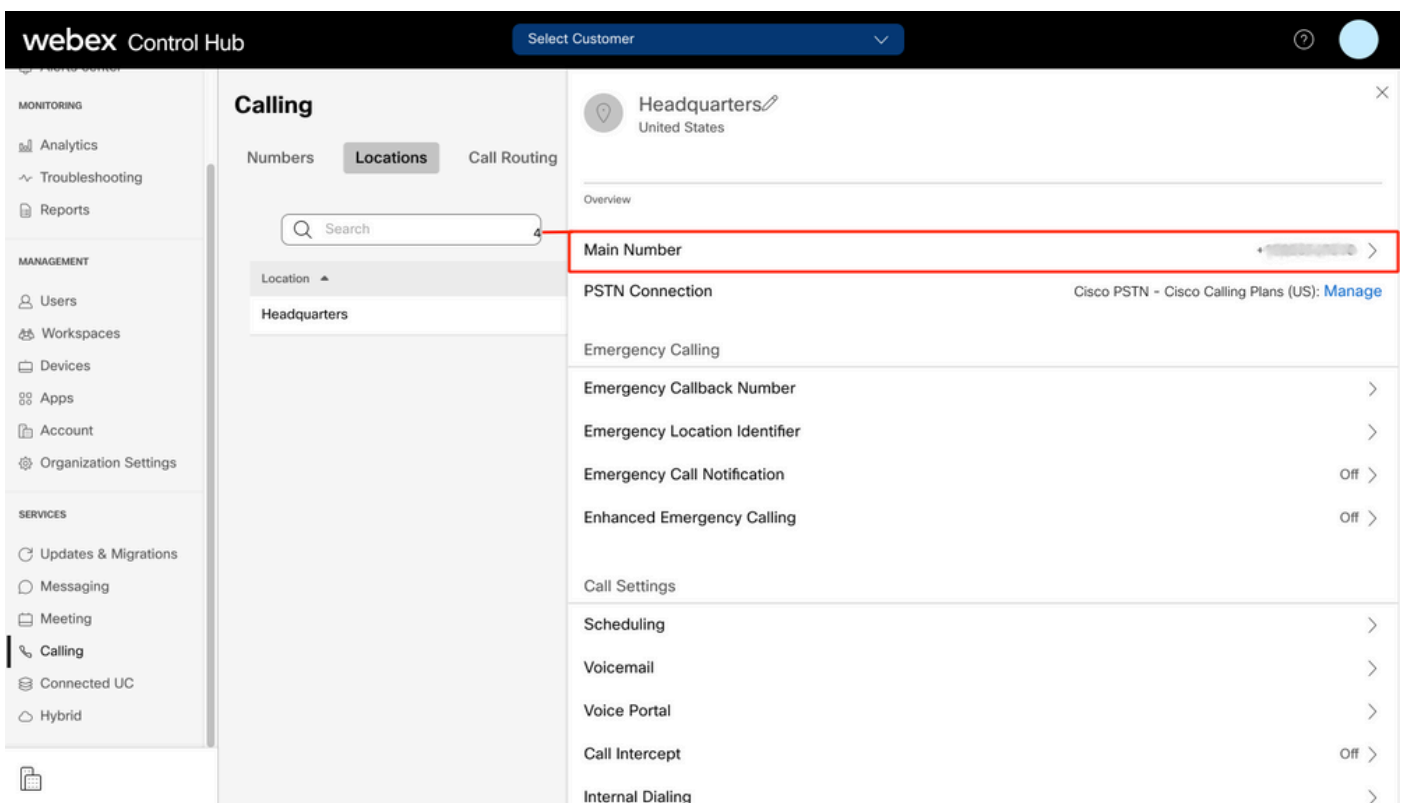
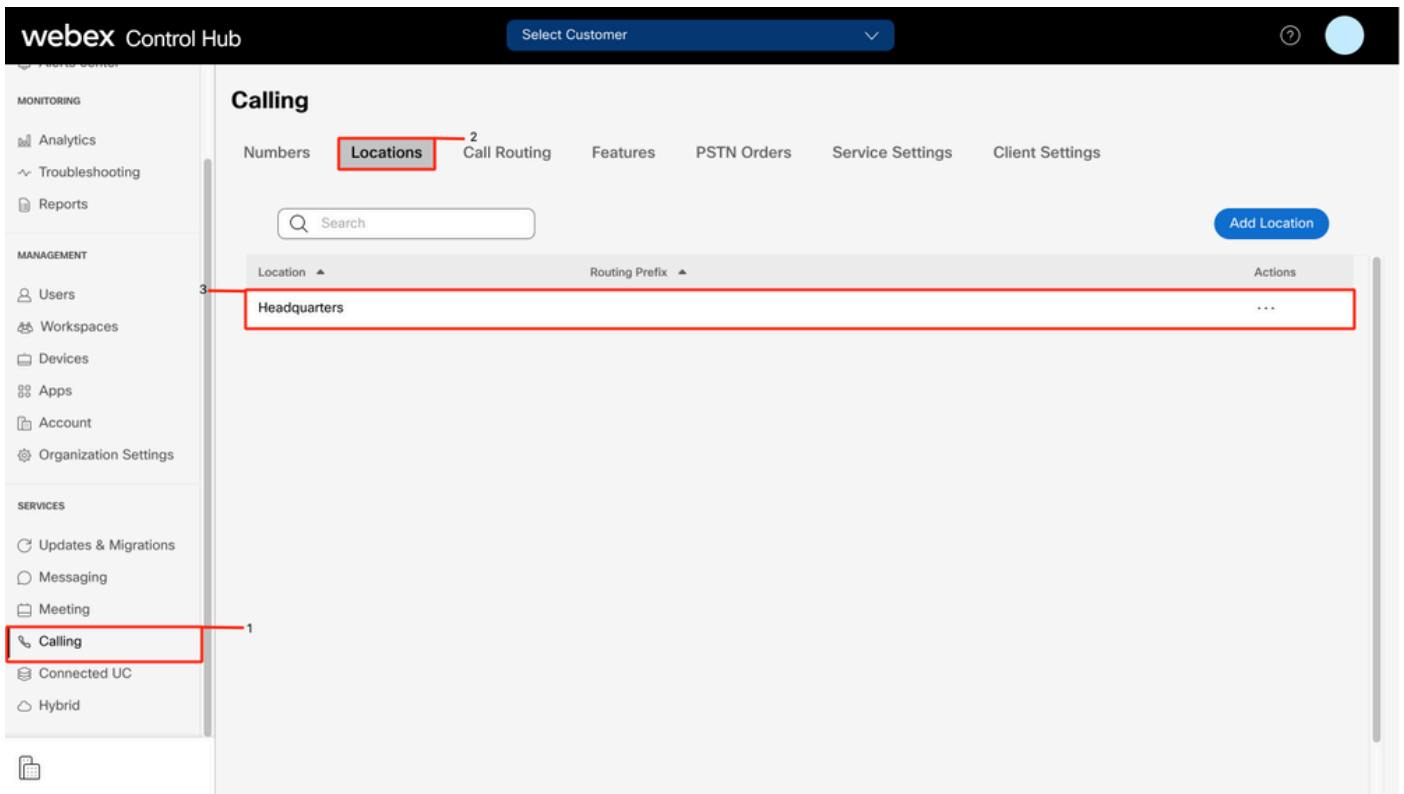
É obrigatório ter o número principal atribuído.

**Etapa 1.** No Control Hub, selecione **Calling**

**Etapa 2.** Selecione a guia **Locais**

**Etapa 3.** Selecione **[Location-name]**

**Etapa 4.** Certifique-se de ter um Número atribuído na seção **Número principal**.



**Note:** Se o seu local não tiver nenhum **número principal** atribuído, a mensagem de aviso **Você não poderá fazer ou receber chamadas até que esse número seja adicionado** será exibida.

## Número ativado e atribuído

É obrigatório ter o número ativado e atribuído a um usuário.

Etapa 1. No Control Hub, selecione Calling

Etapa 2. Selecione a guia Números.

Etapa 3. Selecione [Seu-número]

Verifique se o status é **Ativo** e se é **Atribuído a** qualquer usuário.

The screenshot displays 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 in the SERVICES section is highlighted with a red box and labeled '1'. The main content area is titled 'Calling' and features a 'Numbers' tab, which is also highlighted with a red box and labeled '2'. Below the tabs, there is a search bar, a filter for 'All 10' items, and a dropdown for 'All Locations'. A table lists 10 numbers. The first row is highlighted with a red box and labeled '3'. The table has columns for 'Phone Number', 'Ext...', 'Location', 'Assigned To', 'Status', and 'Act...'. The first row shows a phone number starting with '+1', an extension, the location 'Headquarters', assigned to 'User 1', and a status of 'Active'.

Phone Number	Ext...	Location	Assigned To	Status	Act...
+1 [redacted]	[redacted]	Headquarters	User 1	Active	

**Note:** Se o usuário for apenas um ramal, o status será **Não Aplicável**.

## Configuração de encaminhamento de chamadas

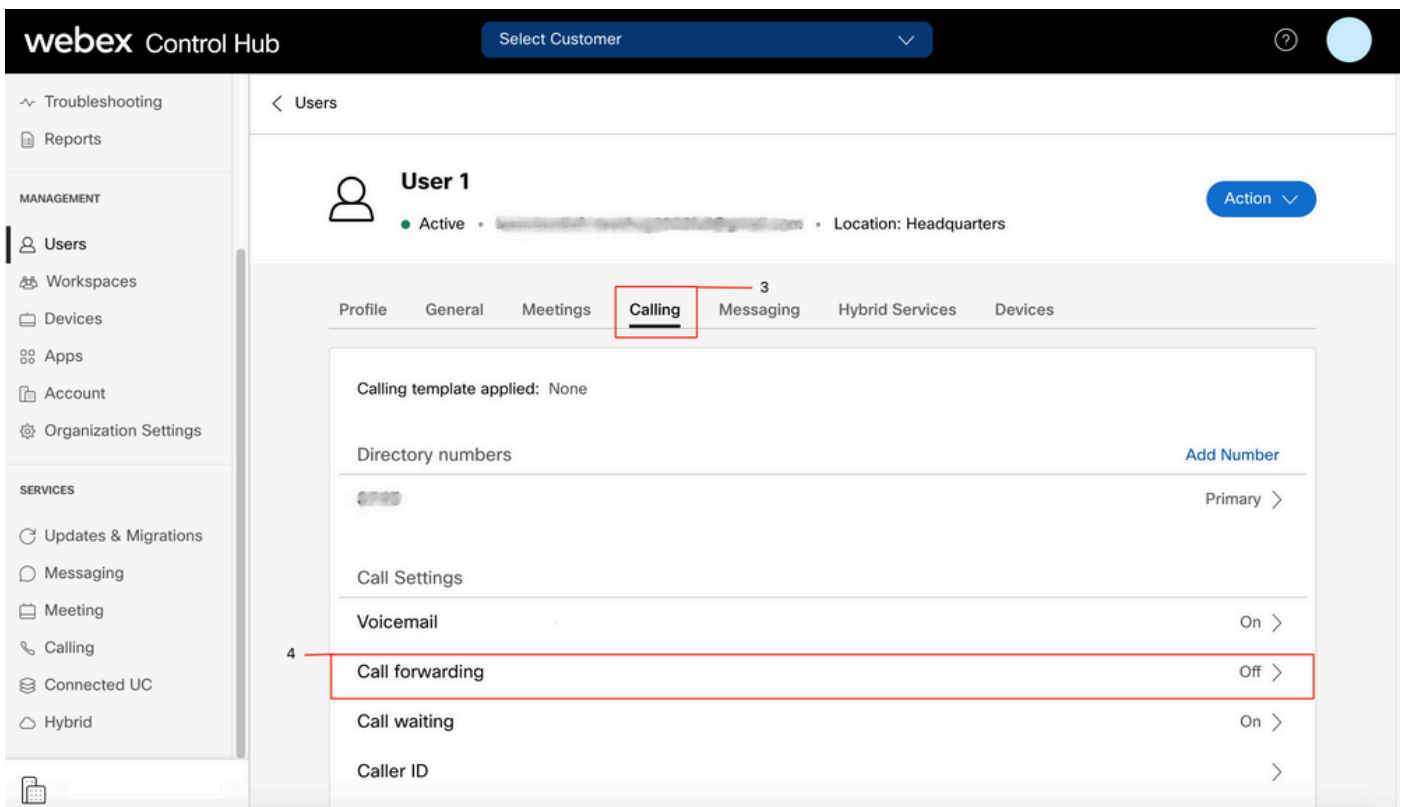
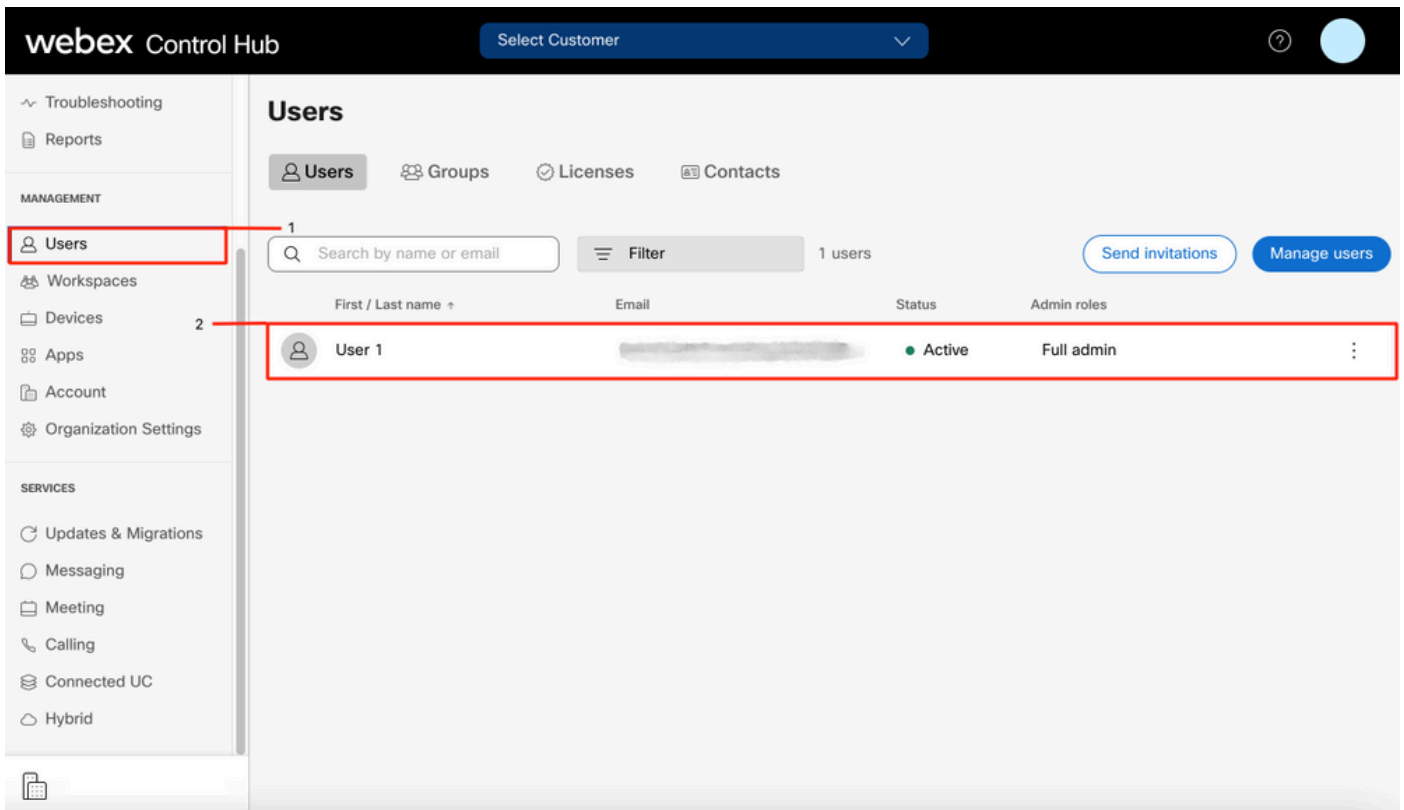
Verifique se o desvio de chamadas está ativado.

Etapa 1. No Hub de Controle, selecione Usuários

Etapa 2. Selecione [Seu-usuário]

Etapa 3. Selecione a guia Calling

Etapa 4. Verificar se o encaminhamento de chamadas está desativado



## Configurações de correio de voz

Verifique as configurações de correio de voz relacionadas ao usuário.

**Etapa 1.** No Hub de Controle, selecione Usuários

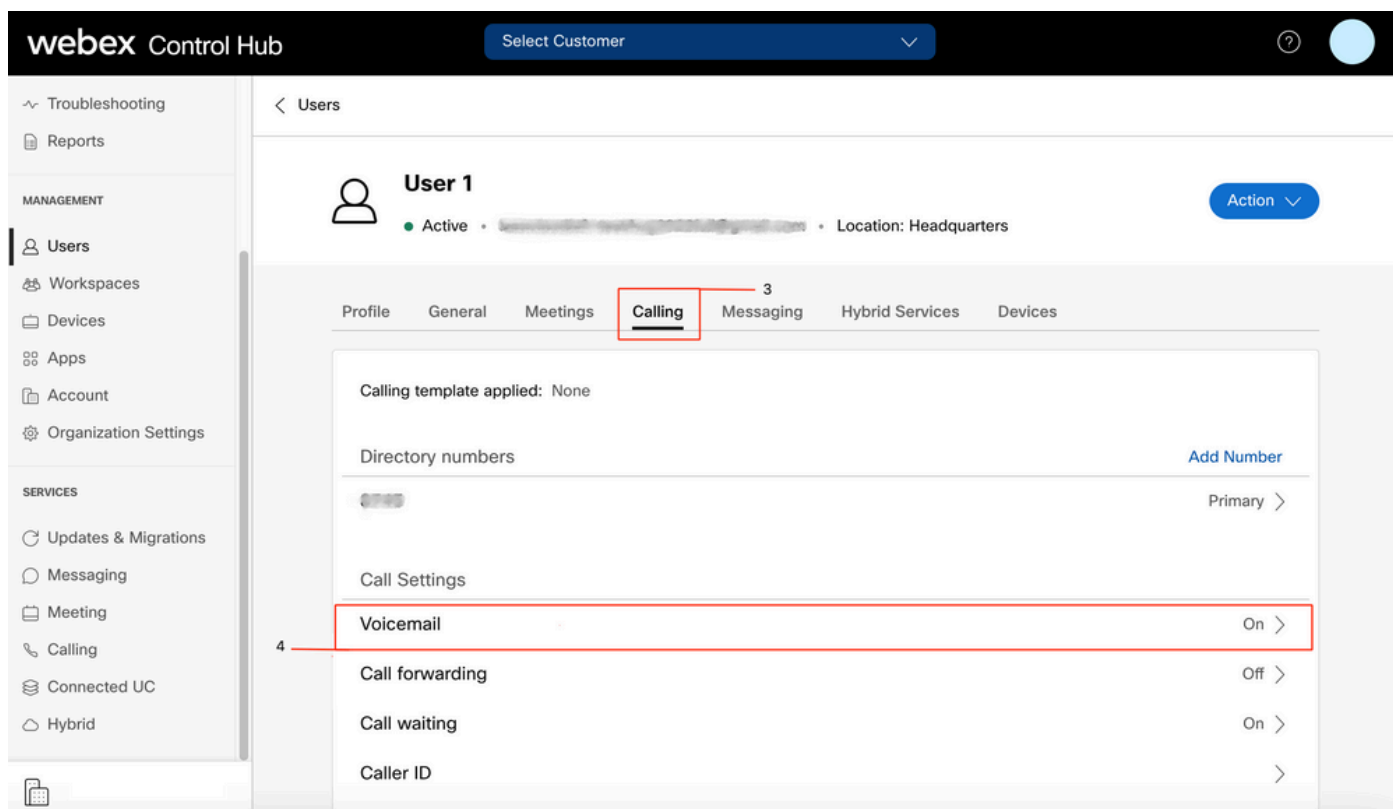
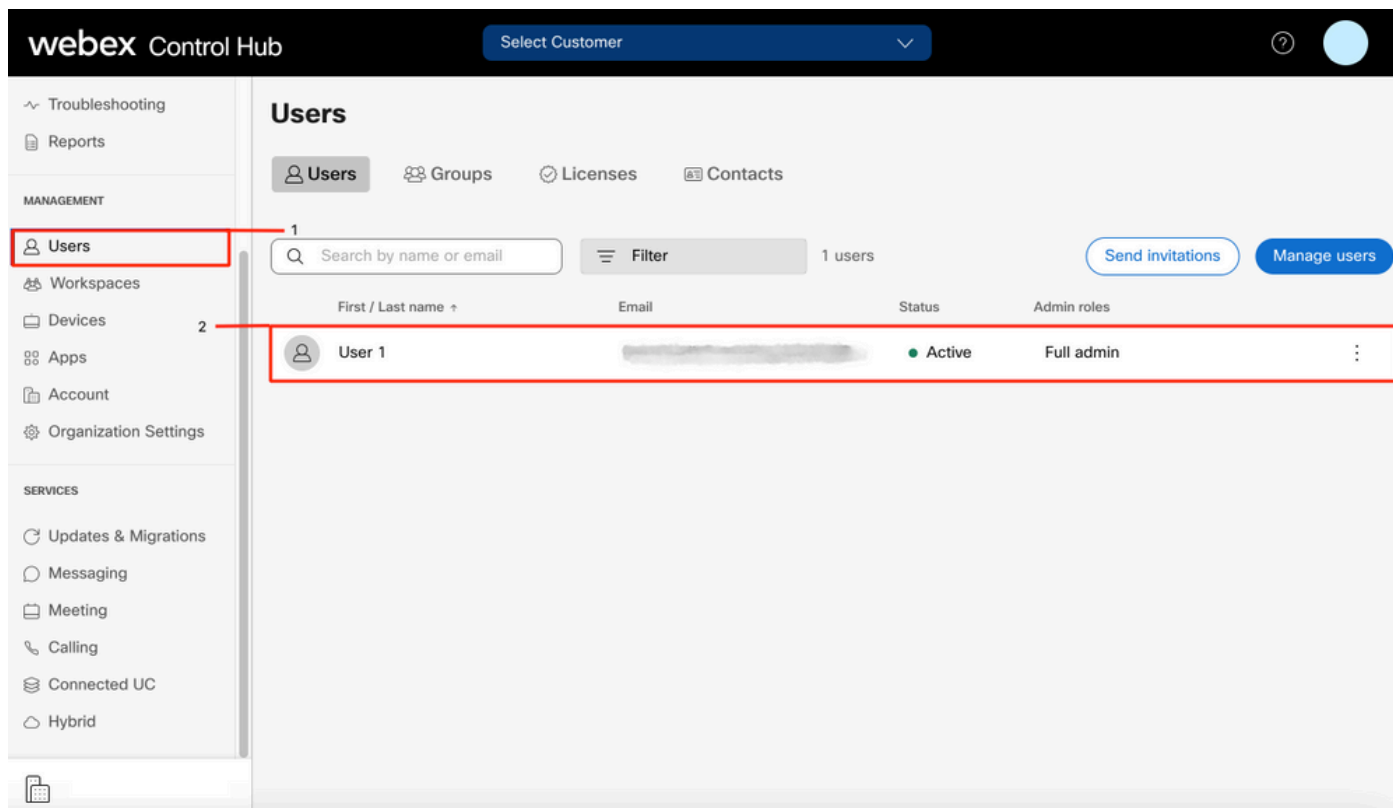
**Etapa 2.** Selecione [Seu-usuário]

**Etapa 3.** Selecione a guia Calling

Etapa 4. Selecionar **Correio de voz**

Etapa 5. Verifique se a caixa **All calls** to voicemail está desmarcada.

Etapa 6. Verifique o número de toques antes de reproduzir a configuração da mensagem "no answer".





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 5

When busy

Message file (.WAV) to play ⓘ

Default - Busy Upload File

When no answer

Number of rings before playing the "no answer" message 6

3

Message file (.WAV) to play ⓘ

Default - No Answer Upload File

**Note:** O valor mínimo na seção **Número de toques antes de reproduzir a mensagem "sem resposta"** no hub de controle é 2. No CUP, **Configurações de chamadas > Chamadas recebidas > Encaminhamento de chamadas > Quando não há resposta > Número de toques antes de encaminhar**, o valor mínimo é 0. Verifique essa configuração em ambos os portais.

## Planos de discagem de entrada

Revise a configuração dos planos de entrada.

**Etapas 1.** No Hub de Controle, selecione **Usuários**

**Etapas 2.** Selecione **[Seu-usuário]**

**Etapas 3.** Selecione a guia **Calling**

**Etapas 4.** Selecione **Configurações avançadas de chamada**

**Etapas 5.** Selecionar **permissões de saída e de entrada**

**Etapas 6.** Selecione **Chamadas recebidas**

**Etapas 7.** Validar se a alternância está desativada

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

## Interceptação de chamada

Revisar a configuração de interceptação de chamadas.

## Etapa 1. No Hub de Controle, selecione Usuários

Etapa 2. Selecione [Seu-usuário]

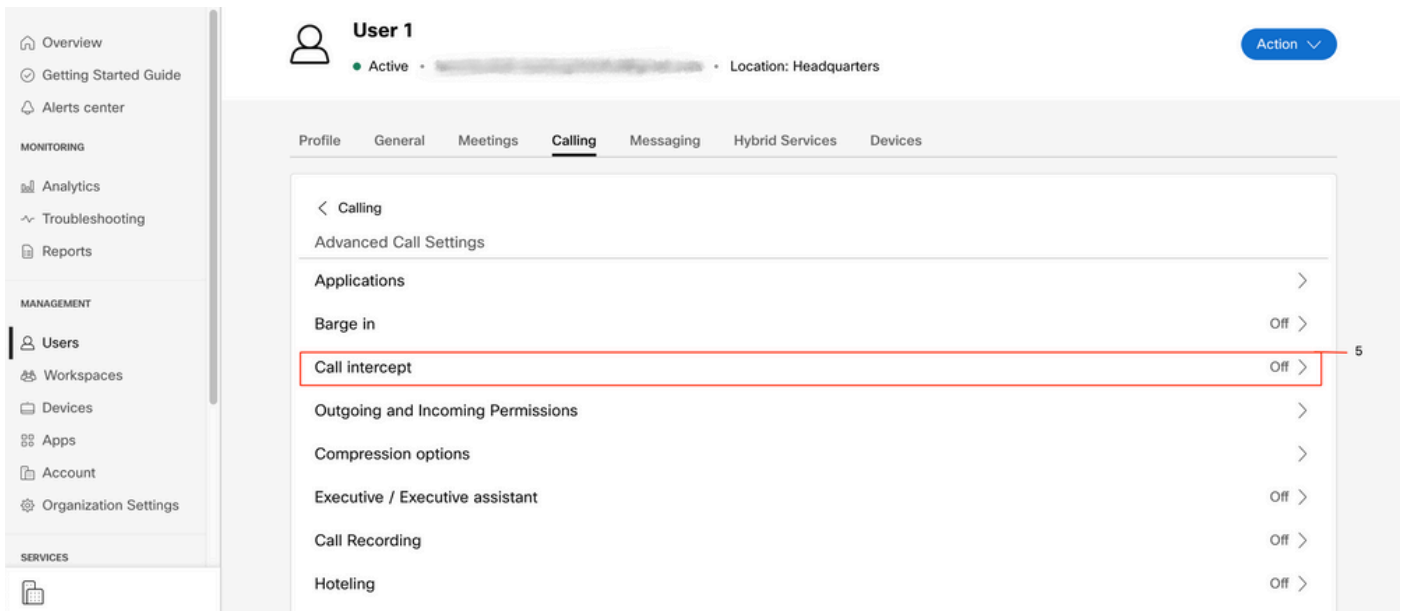
Etapa 3. Selecione a guia Calling

## Etapa 4. Selecione Configurações avançadas de chamada

Etapa 5. Verificar se Interceptação de Chamada está desativada

The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface. On the left sidebar, under 'MANAGEMENT', the 'Users' option is highlighted with a red box and labeled '1'. The main content area shows the 'Users' page with a search bar, a 'Filter' button, and a table of users. The table has columns for 'First / Last name', 'Email', 'Status', and 'Admin roles'. One user, 'User 1', is listed with a status of 'Active' and 'Full admin' role. This row is highlighted with a red box and labeled '2'. There are also 'Send invitations' and 'Manage users' buttons.

The screenshot shows the 'Calling' settings page for a user. The 'Calling' tab is selected and highlighted with a red box and labeled '3'. The page displays various settings including 'Calling template applied: None', 'Directory numbers', and 'Call Settings'. Under 'Call Settings', there are options for 'Voicemail', 'Call forwarding', 'Call waiting', 'Caller ID', and 'Emergency callback number'. The 'Advanced Call Settings' option is highlighted with a red box and labeled '4'.



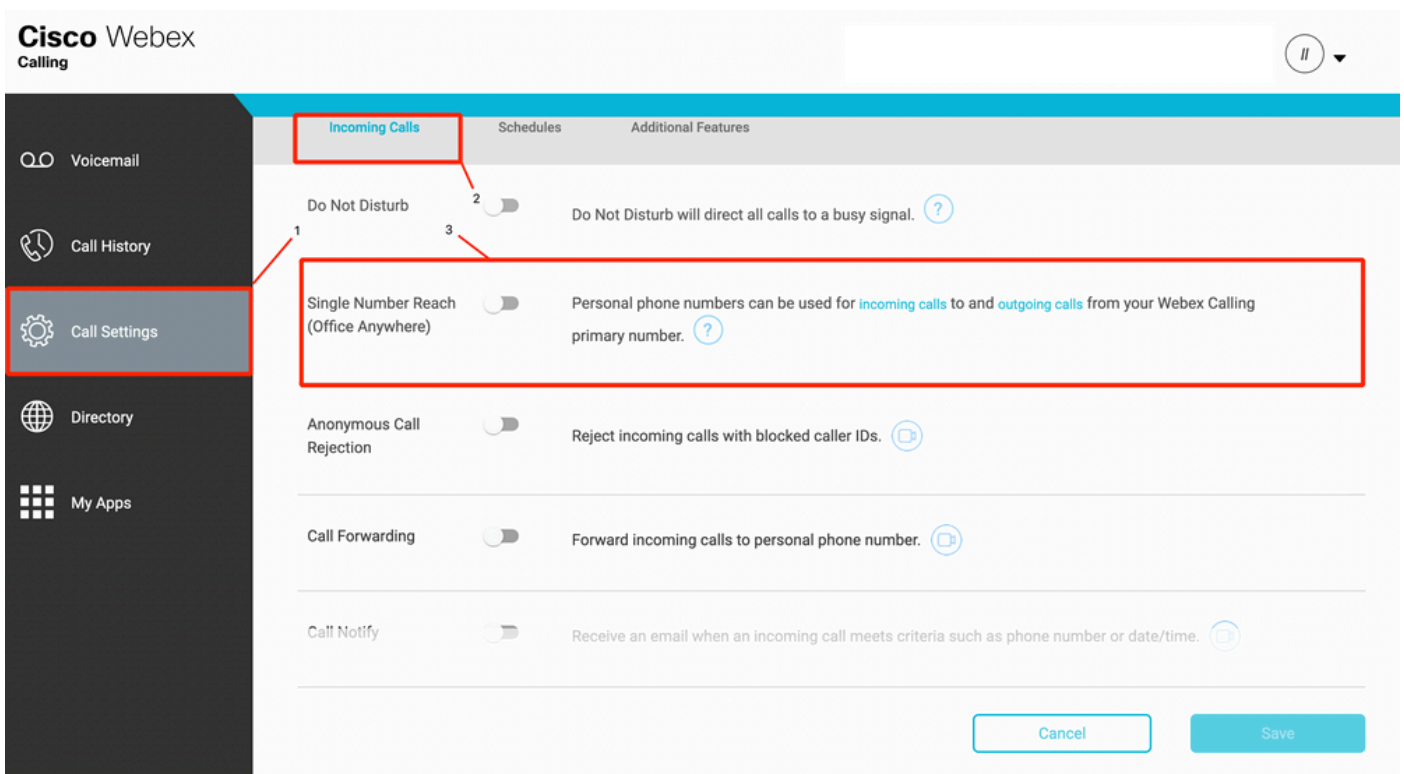
## Configuração de alcance de número único (Office Anywhere)

Verifique se o alcance de número único (escritório em qualquer lugar) está desativado.

Etapa 1. No CUP, selecione Call settings

Etapa 2. Selecionar chamadas recebidas

Etapa 3. Verifique se a alternância Acesso a número único (Office Anywhere) está desativada.



## Configuração de Não perturbar (DND)

Certifique-se de que o DND esteja desabilitado.

Etapa 1. No CUP, selecione Call settings

Etapa 2. Selecionar chamadas recebidas

Etapa 3. Verifique se a alternância Não perturbar está desativada.

The screenshot shows the Cisco Webex Calling user interface. The top navigation bar includes the Cisco Webex Calling logo and the user name 'User 1' with a dropdown arrow. The main content area is divided into three tabs: 'Incoming Calls', 'Schedules', and 'Additional Features'. The 'Incoming Calls' tab is active. The left sidebar contains navigation options: Voicemail, Call History, Call Settings (highlighted with a red box and labeled '1'), Directory, and My Apps. The main content area displays the 'Incoming Calls' settings. The 'Do Not Disturb' toggle is turned off, and its description 'Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal.' is highlighted with a red box and a red line labeled '3'. The 'Single Number Reach (Office Anywhere)' toggle is also turned off, and its description 'Personal phone numbers can be used for incoming calls to and outgoing calls from your Webex Calling primary number.' is highlighted with a red line labeled '1'. The 'Anonymous Call Rejection' toggle is turned off, and its description 'Reject incoming calls with blocked caller IDs.' is highlighted with a red line labeled '2'. The 'Call Forwarding' toggle is turned off, and its description 'Forward incoming calls to personal phone number.' is highlighted with a red line labeled '3'. The 'Cancel' and 'Save' buttons are visible at the bottom right.

## O que vem a seguir?

Depois de revisar essas configurações, se tiver algum problema, abra um caso no TAC.

Você deve adicionar estas informações:

- Sua OrgID
- Número específico com o problema
- Sintoma específico observado: gravação rápida, ocupada, específica e assim por diante.
- Forneça um exemplo de chamada: chamador, chamador, carimbo de data/hora, com seu fuso horário atual.