

Webex呼叫的MPP裝置中的呼叫故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[常見配置問題](#)

[確保為位置設定了語音門戶](#)

簡介

本文檔介紹在Webex呼叫的MPP裝置中進行呼叫時遇到的最常見問題以及如何解決這些問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Webex Calling](#)
- [控制中心](#)
- [住宿功能](#)
- [MPP裝置埠](#)

採用元件

本檔案所述內容不限於特定硬體和軟體版本。本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

Hoteling是一項呼叫功能，可讓使用者的呼叫配置檔案資訊（例如，號碼、功能和呼叫計畫）暫時載入到另一部電話中，以便從該電話訪問。

常見配置問題

確保為位置設定了語音門戶

步驟 1. 按一下使用者面對問題的位置。

步驟 2.按一下Calling。

步驟 3.在Calling features settings中，按一下Voice Portal。

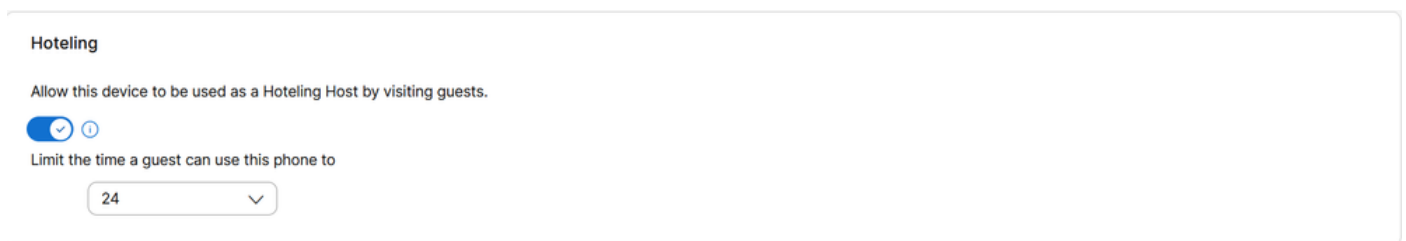
步驟 4.在Incoming Call中，從Location或Extension或兩者的下拉選單中增加一個可用電話號碼。

步驟 5.按一下Save。

確保主機裝置設定為暫留主機

步驟 1.在管理下，按一下裝置，然後按一下要設定為主機託管主機的裝置。

步驟 2.在Overview > Hoteling 下，啟用切換Allow this device to be used as a Hoteling Host by visiting guest。



允許訪問訪客將此裝置用作旅館主機

步驟 3.電源重設裝置。

步驟 4.Guest In軟鍵必須出現在主機裝置顯示中。

Sing-In失敗問題

如果登入失敗在嘗試對訪客登入進行身份驗證後提示，請執行以下故障排除步驟：

PRT從裝置上獲得及基本分析

步驟 1.將裝置的預設日誌記錄級別設定為調試。

步驟 2.啟用MPP Web Access (User)切換。

步驟 3.電源重設裝置。

步驟 4.重製Sing-In問題。

步驟 5.透過Web瀏覽器訪問裝置GUI。

步驟 6.按一下Info > Debug Info > Generate PRT。

步驟 7.按一下產生的檔案以下載它。

在PRT中，您可以找到裝置用於託管的SIP SUBSCRIBE和NOTIFY。

裝置傳送SUBSCRIBE，例如：

```
SUBSCRIBE sip:2X.8X.X.1XX:89XX;transport=tls SIP/2.0^M
  Via: SIP/2.0/TLS 1XX.1XX.X.1XX:50XX;branch=z9hG4bK-5c65a186^M
  From: <sip:dckvbcsohk@9044XXXX.cisco-bcld.com>;tag=316c637a772774e7^M
  To: <sip:dckvbcsohk@9044XXXX.cisco-bcld.com>;tag=394818446-1712859294626^M
  Call-ID: ae75b30c-16372ea@1XX.1XX.X.1XX^M
  CSeq: 20314 SUBSCRIBE^M
  Max-Forwards: 70^M
  Authorization: Digest username="+121035XXXX", realm="BroadWorks", nonce="BroadWorksX1uvk76avT78ohryBW"
  Contact: <sip:dckvbcsohk@1XX.1XX.X.1XX:50XX;transport=tls>^M
  Accept: application/x-broadworks-hoteling+xml^M
  Expires: 3600^M
  Event: x-broadworks-hoteling^M
  User-Agent: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.3_dcf719f39350_d4e6994b-60bc-4fba-a490-fe5f8e74ceea_dcf719f3-93
  Session-ID: 4e85b7ad00105000a000dcf719f39350;remote=1abed7e0008042159d92c35291039b58^M
  Content-Length: 152^M
  Content-Type: applicati
  NOT Apr 11 18:16:44.288201 (1745-1842) voice-on/x-broadworks-hoteling+xml^M
  ^M
  <?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
  <SetHoteling xmlns="http://schema.broadsoft.com/hoteling">
    <guestAddress>Guest Extension</guestAddress>
  </SetHoteling>
```

響應SUBSCRIBE，發出200 OK：

```
SIP/2.0 200 OK^M
  Via:SIP/2.0/TLS 1xx.1xx.x.1xx:5061;received=2xx.2xx.2xx.4x;branch=z9hG4bK-5c65a186^M
  From:<sip:dckvbcsohk@9044xxxx.cisco-bcld.com>;tag=316c637a772774e7^M
  To:<sip:dckvbcsohk@9044xxxx.cisco-bcld.com>;tag=394818446-1712859294626^M
  Call-ID:ae75b30c-16372ea@1xx.1xx.x.1xx^M
  CSeq:20314 SUBSCRIBE^M
  Session-ID:1abed7e0008042159d92c35291039b58;remote=4e85b7ad00105000a000dcf719f39350^M
  Expires:3424^M
  Contact:<sip:2x.8x.x.1xx:89xx;transport=tls>^M
  Content-Length:0^M
  ^M
```

Webex Calling cloud傳送一個NOTIFY：

在此NOTIFY示例中，<guestAddress/>不包含作為Sing-In嘗試失敗結果的訪客擴展。

```
NOTIFY sip:dckvbcsohk@1XX.1XX.X.1XX:50XX;transport=tls SIP/2.0^M
  Via:SIP/2.0/TLS 2X.8X.X.1XX:89XX;branch=z9hG4bKBroadworksSSE.-2XX.2XX.2XX.4XV5061-0-101-394818446-1
  From:<sip:dckvbcsohk@9044xxxx.cisco-bcld.com>;tag=394818446-1712859294626^M
  To:<sip:dckvbcsohk@9044xxxx.cisco-bcld.com>;tag=316c637a772774e7^M
  Call-ID:ae75b30c-16372ea@1XX.1XX.X.1XX^M
  CSeq:101 NOTIFY^M
  Contact:<sip:2X.8X.X.1XX:89XX;transport=tls>^M
  Subscription-State:active;expires=3424^M
  Max-Forwards:69^M
  Session-ID:1abed7e0008042159d92c35291039b58;remote=4e85b7ad00105000a000dcf719f39350^M
  Event:x-broadworks-hoteling^M
```

```
Content-Type:application/x-broadworks-hoteling+xml^M
Content-Length:134^M
^M
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<HotelingEvent xmlns="http://schema.broadsoft.com/hoteling">
<guestAddress/>
</HotelingEvent>^M
```

為響應NOTIFY，將傳送200 OK：

```
SIP/2.0 200 OK^M
To:<sip:dckvbcsohk@9044xxxx.cisco-bc1d.com>;tag=316c637a772774e7^M
From:<sip:dckvbcsohk@9044xxxx.cisco-bc1d.com>;tag=394818446-1712859294626^M
Call-ID:ae75b30c-16372ea@1xx.1xx.x.1xx^M
CSeq:101 NOTIFY^M
Via:SIP/2.0/TLS 2x.8x.x.1xx:89xx;branch=z9hG4bKBroadworksSSE.-2xx.2xx.2xx.4xV5061-0-101-394818446-17128
Server: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.3_dcf719f39350^M
Session-ID: dbb009eb00105000a000dcf719f39350;remote=1abed7e0008042159d92c35291039b58^M
Content-Length: 0^M
^M
```

確保語音郵件PIN正確

如果需要新的語音郵件PIN：

- 步驟 1.使用[使用者中心](#)中的使用者憑證登入。
- 步驟 2.按一下Settings > Calling > Voicemail。
- 步驟 3.按一下Voicemail PIN > Reset voicemail PIN。
- 步驟 4.輸入符合要求的新語音郵件PIN。
- 步驟 5.按一下Save。

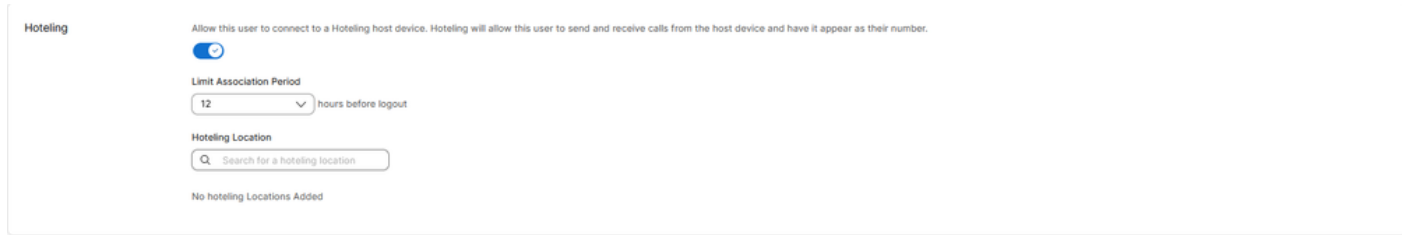
確保為訪客啟用飯店

- 步驟 1.在MANAGEMENT > Users下，按一下Hoteling guest user。
- 步驟 2.按一下Calling > Between-user permissions > Hoteling。

Between-user permissions	Monitoring	>
	Barge in <input type="radio"/> Disabled	>
	Call Bridging Warning Tone <input type="radio"/> Enabled	>
	Hoteling <input type="radio"/> Enabled	>
	Hot Desking <input type="radio"/>	>
	Push-to-Talk <input type="radio"/> Auto answer calls; Two-way; Allowed users	>
	Privacy <input type="radio"/> Allow dialed by extension, Allow dialed by first or last name, Disabled privacy	>
	Executive / Executive assistant <input type="radio"/> Disabled	>

使用者間許可權

步驟 3. 按一下 Allow this user to connect to a Hoteling host device 切換。



旅館切換

步驟 4. 選擇 Limit Association Period。

步驟 5. 按一下 Save。

Webex Calling Cloud 的 NOTIFY 預訂成功

成功的 NOTIFY 將顯示訪客擴展和訂用到期時間。

```
NOTIFY sip:dckvbcsohk@1xx.1xx.x.1xx:50xx;transport=tls SIP/2.0^M
  Via:SIP/2.0/TLS 2x.8x.x.1xx:89xx;branch=z9hG4bKBroadworksSSE.-2xx.2xx.2xx.4xV5061-0-103-3948184
  From:<sip:dckvbcsohk@9044xxxx.cisco-bcld.com>;tag=394818446-1712859294626^M
  To:<sip:dckvbcsohk@9044xxxx.cisco-bcld.com>;tag=316c637a772774e7^M
  Call-ID:ae75b30c-16372ea@1xx.1x.x.1xx^M
  CSeq:103 NOTIFY^M
  Contact:<sip:2x.8x.x.1xx:89xx;transport=tls>^M
  Subscription-State:active;expires=3324^M
  Max-Forwards:69^M
  Session-ID:1abed7e0008042159d92c35291039b58;remote=4e85b7ad00105000a000dcf719f39350^M
  Event:x-broadworks-hoteling^M
  Content-Type:application/x-broadworks-hoteling+xml^M
  Content-Length:176^M
  ^M
  <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
  <HotelingEvent xmlns="http://schema.broadsoft.com/hoteling">
  <guestAddress>Guest Extension</guestAddress>
  <expires>Subscription Time</expires>
  </HotelingEvent>^M
```

為響應 NOTIFY，將傳送 200 OK：

```
SIP/2.0 200 OK^M
To:<sip:dckvbcsohk@9044xxxx.cisco-bcld.com>;tag=316c637a772774e7^M
From:<sip:dckvbcsohk@9044xxxx.cisco-bcld.com>;tag=394818446-1712859294626^M
Call-ID:ae75b30c-16372ea@1xx.1xx.x.1xx^M
CSeq:102 NOTIFY^M
Via:SIP/2.0/TLS 2x.8x.x.1xx:89xx;branch=z9hG4bKBroadworksSSE.-2xx.2xx.2xx.4xV5061-0-102-394818446-17128
Server: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.3_dcf719f39350^M
Session-ID: 7e64aa9c00105000a000dcf719f39350;remote=1abed7e0008042159d92c35291039b58^M
Content-Length: 0^M
```

TAC案例的建議資訊

如果執行本文檔中的故障排除步驟後問題仍然存在，並且需要TAC支援請求，思科建議包括以下資訊：

- 組織ID
- 位置ID或位置名稱
- 主機使用者的號碼、分機號碼和郵件
- 訪客使用者號碼、分機和郵件
- 遇到問題的登入示例。
 - 登入嘗試的時區和時間戳
 - 所發生問題的詳細說明。
- 從裝置附加PRT獲取的檔案。

相關資訊

[控制中心中的暫留](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。