Webex App Extension Calls Not Ringing Desk Phones in Webex Calling

目录

问题

在使用Cisco 9851台式电话的Webex呼叫环境中，用户遇到多个呼叫问题：

- 仅从Webex应用发起的内部分机到分机呼叫，通过Webex应用振铃，而不是关联的Cisco 9851台式电话
- 组呼叫代答和定向呼叫代答尝试失败
- 当拨打97进行定向呼叫代答时，用户会听到稳定的蜂鸣音，而不是正常的拨号音
- 一些失败的代答尝试返回“呼叫被拒绝”拒绝代码
- 台式电话到台式电话呼叫和应用到应用呼叫正常工作

预期行为是Webex App和物理台式电话同时振铃呼叫所有内部呼叫，而不考虑发起方法。

环境

具有批发配置的Webex呼叫组织

- 思科9851台式电话
- Webex应用（PC和移动版本）
- 混合终端环境（同时为用户分配应用和台式电话）
- 呼叫代答组配置有通知类型，设置为“无”
- 使用Webex应用和物理台式电话终端配置的用户

分辨率

设备和配置验证

步骤 1：验证设备注册和用户设置

确认受影响的Cisco 9851设备是：

- 分配给用户
- 已在控制中心中激活
- 当前已连接
- 未配置免打扰、呼叫前转、呼叫拦截或内部来电阻止

呼叫路径分析

步骤 2：确定呼叫发起方法

当使用联系人选择（联系人卡/姓名/绿色呼叫按钮）而不是手动分机拨号从Webex应用发起呼叫时，会发生此问题。这会导致呼叫采用app-to-app路径，而不是Webex呼叫分机呼叫路径。

步骤 3：收集诊断信息

要分析呼叫流行为，请执行以下操作：

- 导航至控制中心>故障排除>会议和呼叫
- 搜索受影响的用户或电话号码
- 选择有问题的呼叫
- 复制关联ID进行分析

呼叫代答配置审核

步骤 4：检查代答组通知设置

代答组通知类型设置为“无”，这会影响代答通知，但无法完全解释仅应用程序振铃行为。此设置可能需要根据组织要求进行调整。

定向呼叫代答限制

步骤 5：了解功能限制

不支持使用*97后跟呼叫队列编号的定向呼叫代答。定向呼叫代答适用于用户、工作空间和虚拟线路。这不支持基于功能的目标，例如呼叫队列。

同时振铃问题的解决方法

步骤 6：实现调用方法解决方法

要确保Webex应用和台式电话同时振铃，请执行以下操作：

- 指示用户使用拨号键盘手动拨号分机，而不是从Webex应用目录中选择联系人
    - 这可确保呼叫遵循Webex呼叫分机路径，而非应用到应用路由

功能请求流程

步骤 7：提交增强请求

对于使用联系人选择时的app-to-desk同时振铃行为，这表示功能限制而不是技术缺陷。请与您的客户团队联系，以提交增强呼叫路由行为的功能请求。

原因

主要原因是Webex Calling中的呼叫路由路径不同：

- 应用程序到应用程序路径：当用户使用联系人选择（联系人卡/姓名/绿色呼叫按钮）从Webex应用发起呼叫时，系统会将呼叫作为应用到应用呼叫进行路由，仅振铃Webex应用终端。
- 分机呼叫路径：当用户手动拨打分机时，呼叫将遵循Webex呼叫分机路径，该路径会同时振铃应用和台式电话。
- 呼叫代答限制：设计不支持将呼叫代答定向到呼叫队列，因为该功能仅适用于用户、工作空间和虚拟线路。
- 通知配置：将代答组通知类型设置为“无”会导致代答通知问题。

此行为代表Webex呼叫平台中的预期功能限制，而不是技术缺陷。

相关内容

- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。