

Webex 통화 사용자의 수신 통화 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[배경 정보](#)

[일반적인 컨피그레이션 문제](#)

[하드폰 또는 소프트웨어 클라이언트 등록 확인](#)

[할당된 주 번호](#)

[활성화 및 할당된 번호](#)

[통화 착신 전환 구성](#)

[음성 메일 설정](#)

[수신 다이얼 플랜](#)

[통화 가로채기](#)

[단일 번호 연결\(Office Anywhere\) 구성](#)

[DND\(방해 금지 컨피그레이션\)](#)

[다음 단계는?](#)

소개

이 문서에서는 Webex Calling 고객에게 걸려오는 전화에 대해 가장 일반적인 컨피그레이션 문제를 설명합니다.

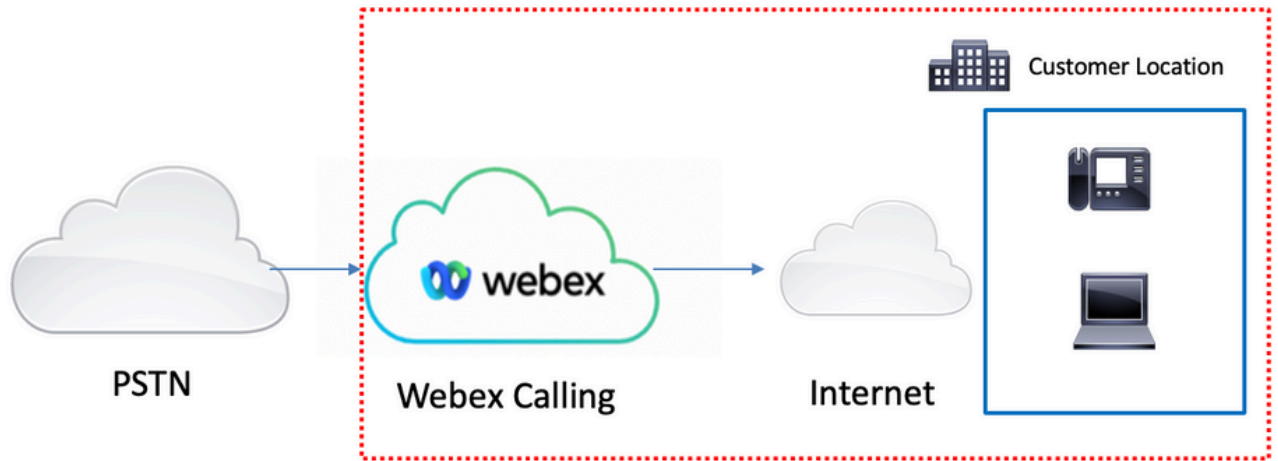
사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Calling
- CH([Control Hub](#)). 관리자 액세스 권한이 있는지 확인하십시오.
- [Cisco 사용자 포털](#)(CUP)

배경 정보



Webex Calling Services를 사용하는 PSTN을 활성화하려면 세 가지 다른 옵션을 사용할 수 있습니다.

- [클라우드 연결 PSTN](#). 이 옵션은 여러 Cisco CCP 파트너 중 한 곳에서 클라우드 PSTN 솔루션을 찾거나, 해당 위치에서 Cisco Calling Plan을 사용할 수 없는 경우 선택합니다.
- [Cisco Calling PSTN](#). Cisco의 클라우드 PSTN 솔루션을 사용하려는 경우 이 옵션을 선택합니다.
- [프리미스 기반 PSTN\(로컬 게이트웨이\)](#). 현재 PSTN 공급자를 유지하려는 경우 또는 비 클라우드 사이트를 클라우드 사이트와 연결하려는 경우 이 옵션을 선택할 수 있습니다.

Webex Calling 솔루션의 PSTN 옵션이 다르므로 이 문서는 PSTN 상호 연결 문제 해결에 중점을 두지 않습니다. 이러한 제안은 Webex Calling 사용자 컨피그레이션 및 PSTN 상호 연결에 적용되는 것과 관련이 있습니다.

일반적인 컨피그레이션 문제

하드폰 또는 소프트웨어 클라이언트 등록 확인

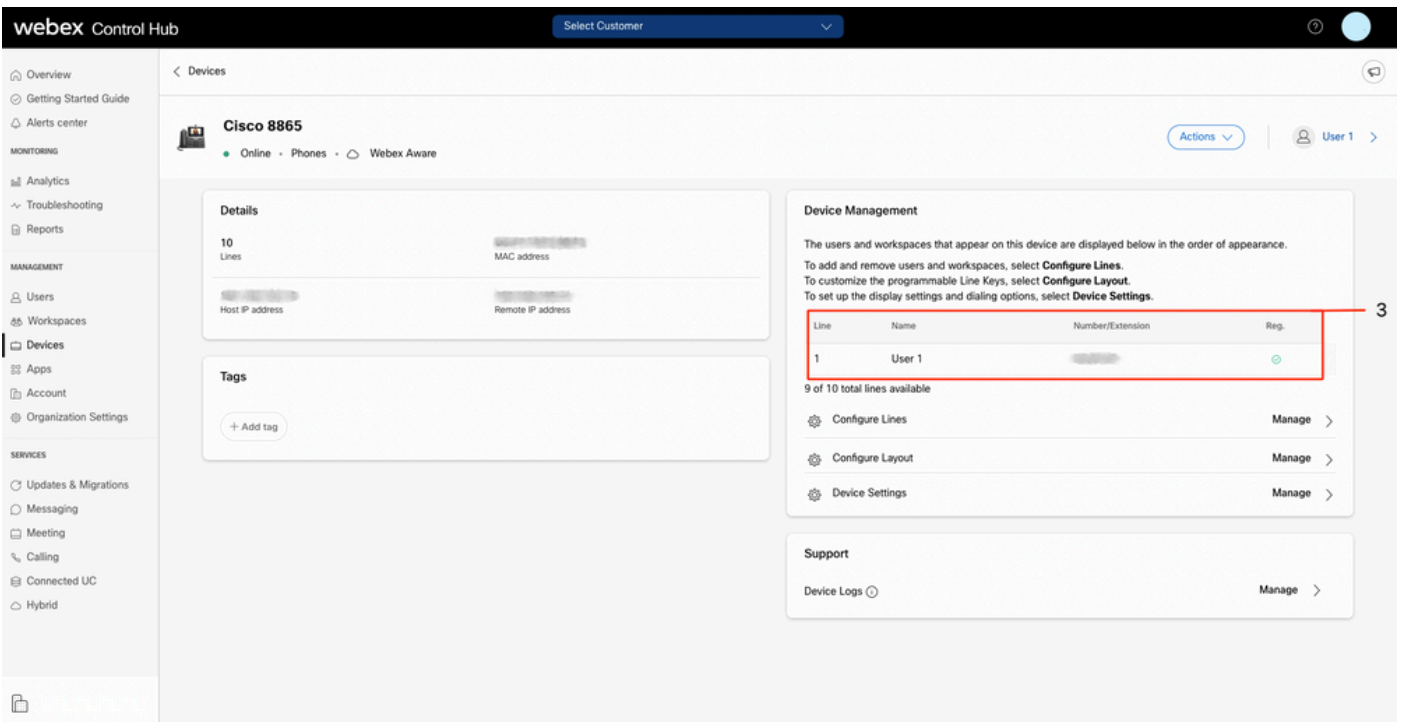
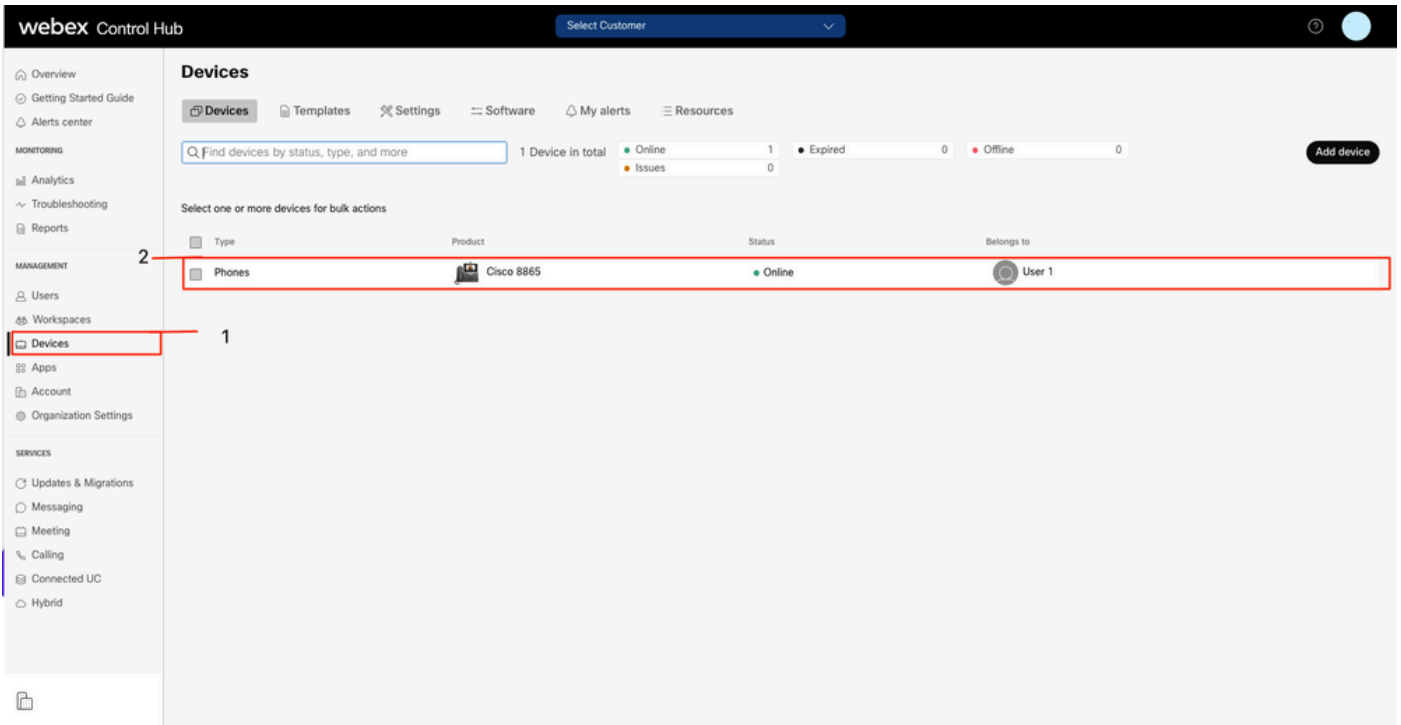
하나 이상의 하드폰 또는 softclient를 등록해야 합니다.

하드웨어 전화 등록

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Devices(디바이스)를 선택합니다.

2단계. [Your-device] 선택

3단계. Device Management(디바이스 관리) 탭에서 상태가 Reg인지 확인합니다.



Webex Teams PC/모바일

모바일

로그인하고 Settings(설정) > Calling(통화) > Phones services(전화기 서비스)를 선택해야 합니다. 상태가 연결됨이어야 합니다.

PC

로그인하고 설정 > 전화 서비스를 선택해야 합니다. 상태가 연결됨이어야 합니다.



Phone Services

ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

PHONE SERVICE

Connected



할당된 주 번호

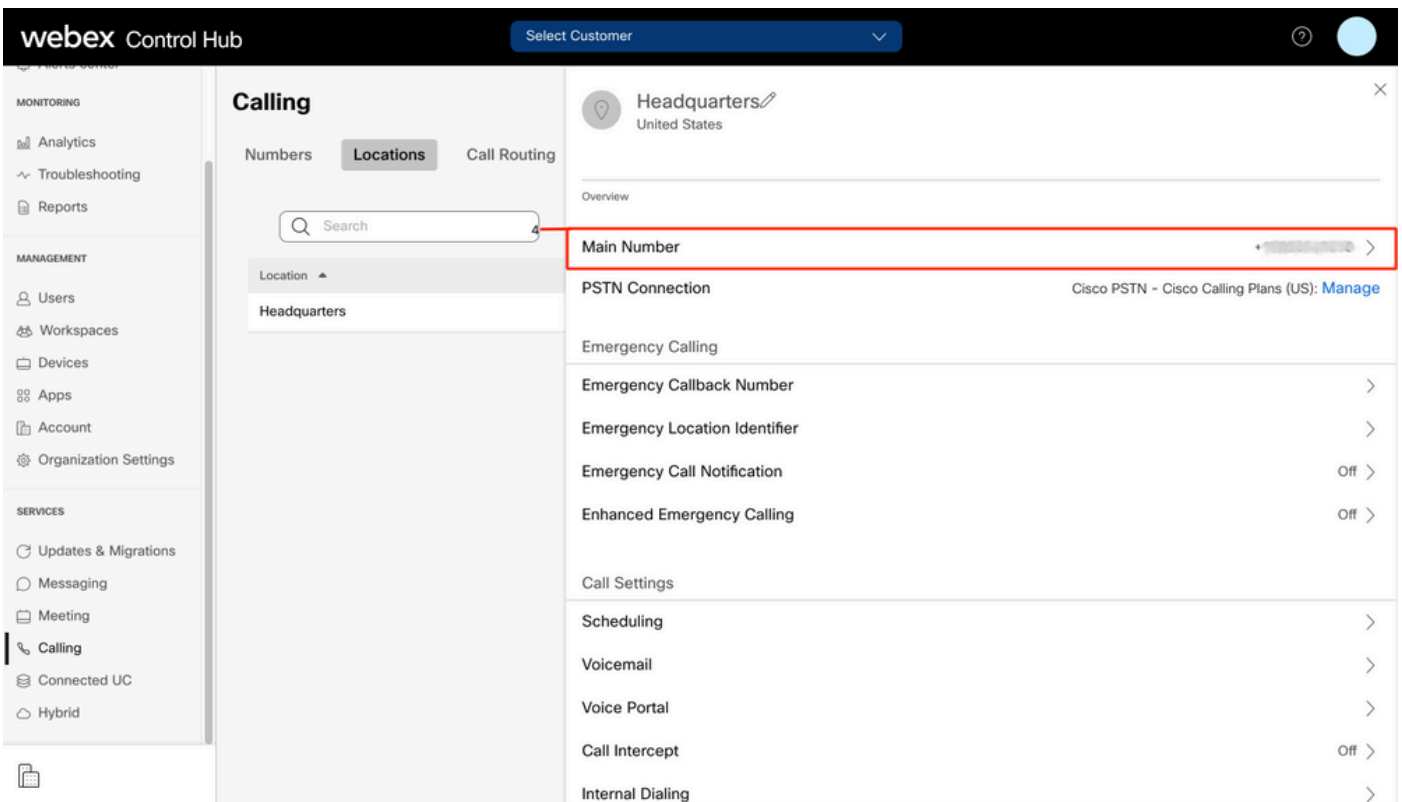
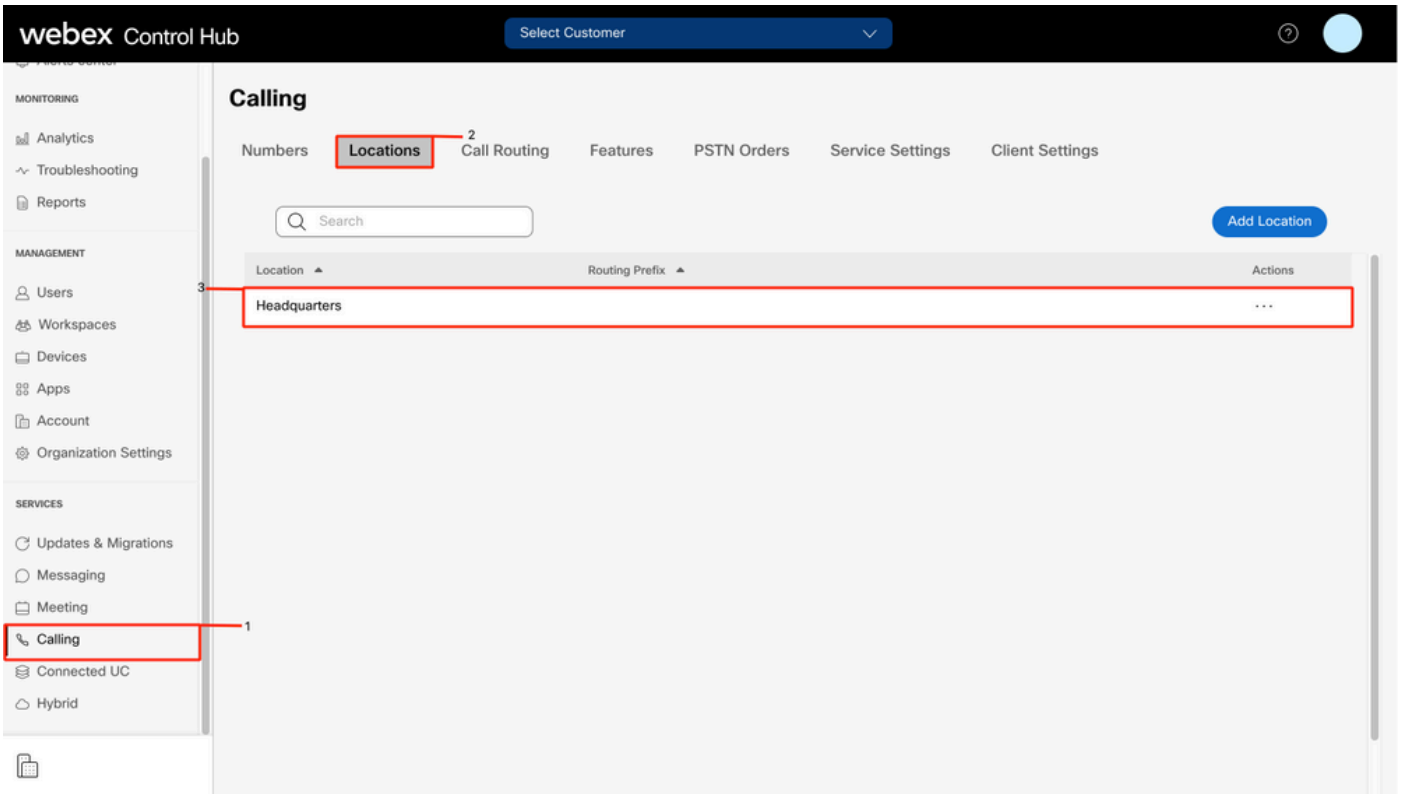
기본 번호를 할당해야 합니다.

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Calling(통화)을 선택합니다.

2단계. 위치 탭을 선택합니다.

3단계. [Location-name] 선택

4단계. Main Number(주 번호) 섹션에 번호가 지정되어 있는지 확인합니다.



참고: 사용자 위치에 주 번호가 할당되지 않은 경우 이 번호를 추가할 때까지 전화를 걸거나 받을 수 없다는 경고 메시지가 표시됩니다.

활성화 및 할당된 번호

번호를 활성화하고 사용자에게 할당해야 합니다.

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Calling(통화)을 선택합니다.

2단계. 숫자 탭을 선택합니다

3단계. [Your-number] 선택

상태가 Active(활성)이고 이 상태가 모든 사용자에게 할당되었는지 확인합니다.

The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface. The left sidebar has a 'Calling' menu item highlighted with a red box and labeled '1'. The main content area is titled 'Calling' and has a 'Numbers' tab highlighted with a red box and labeled '2'. Below the tabs is a search bar and a table with columns: Phone Number, Ext..., Location, Assigned To, Status, and Act... The first row of the table is highlighted with a red box and labeled '3', showing a phone number starting with '+1', 'Headquarters' location, 'User 1' assigned to, and 'Active' status.

참고: 사용자가 내선 번호인 경우 상태는 Not Applicable입니다.

통화 착신 전환 구성

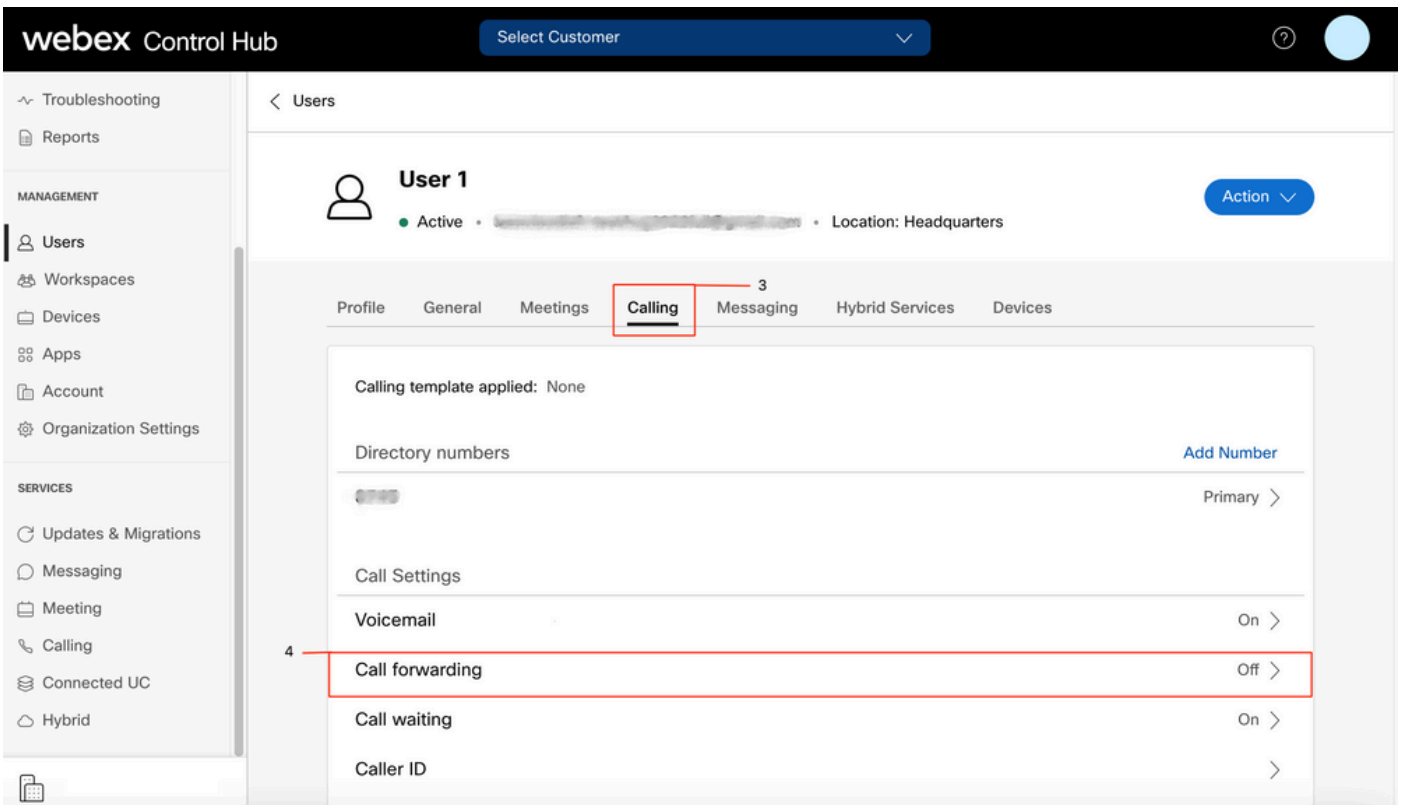
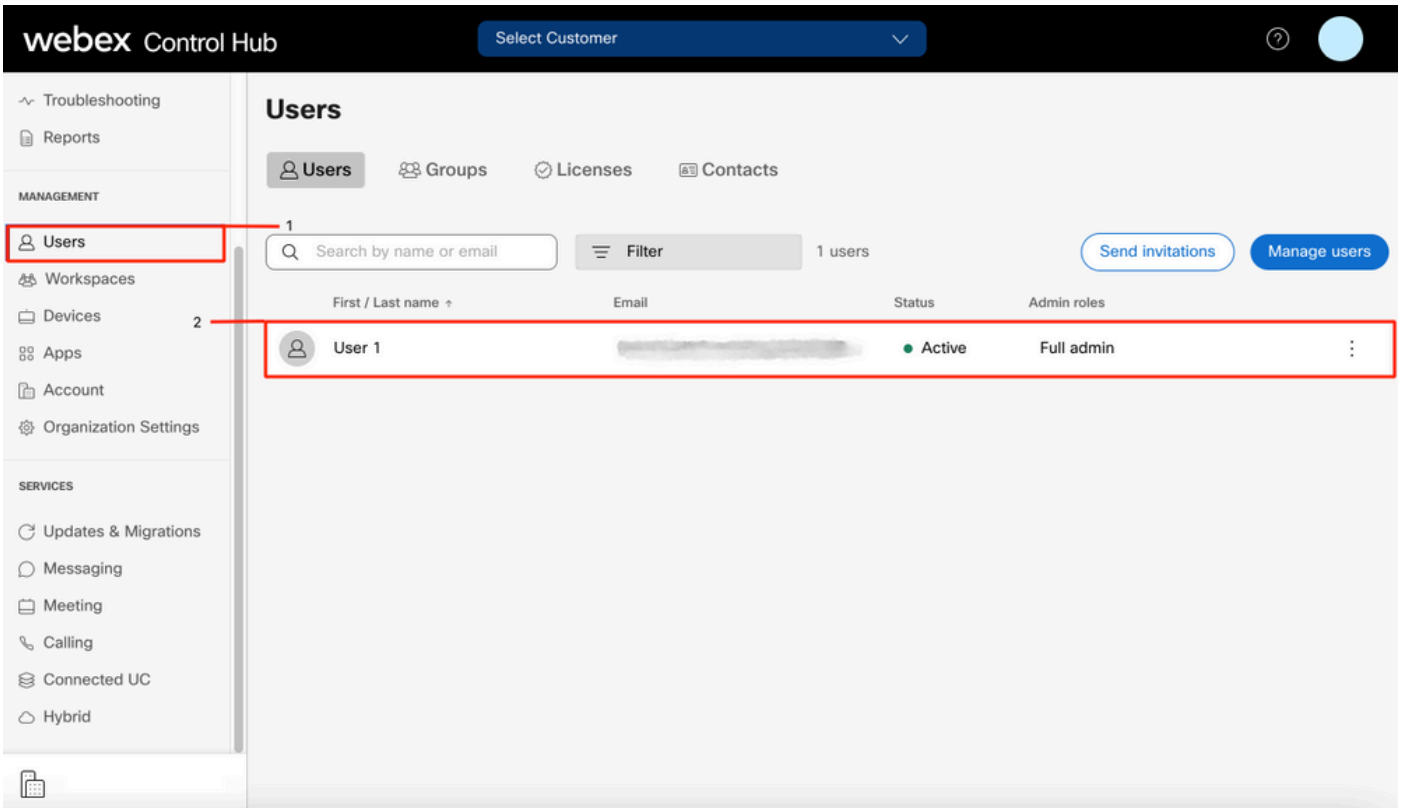
활성화된 통화 착신 전환이 없는지 확인합니다.

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Users(사용자)를 선택합니다.

2단계. [Your-user] 선택

3단계. Calling(통화) 탭을 선택합니다

4단계. 통화 착신 전환이 해제되었는지 확인합니다.



음성 메일 설정

사용자와 관련된 음성 메일 설정을 확인합니다.

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Users(사용자)를 선택합니다.

2단계. [Your-user] 선택

3단계. Calling(통화) 탭을 선택합니다

4단계. 음성 메일 선택

5단계. All calls to voicemail(음성 메일로 모든 통화) 확인란이 선택되지 않았는지 확인합니다.

6단계. "응답 없음" 메시지 컨피그레이션을 재생하기 전에 벨소리 수를 확인합니다.

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 [Redacted] Location: Headquarters Action

Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices

3

Calling template applied: None

Directory numbers Add Number

Primary

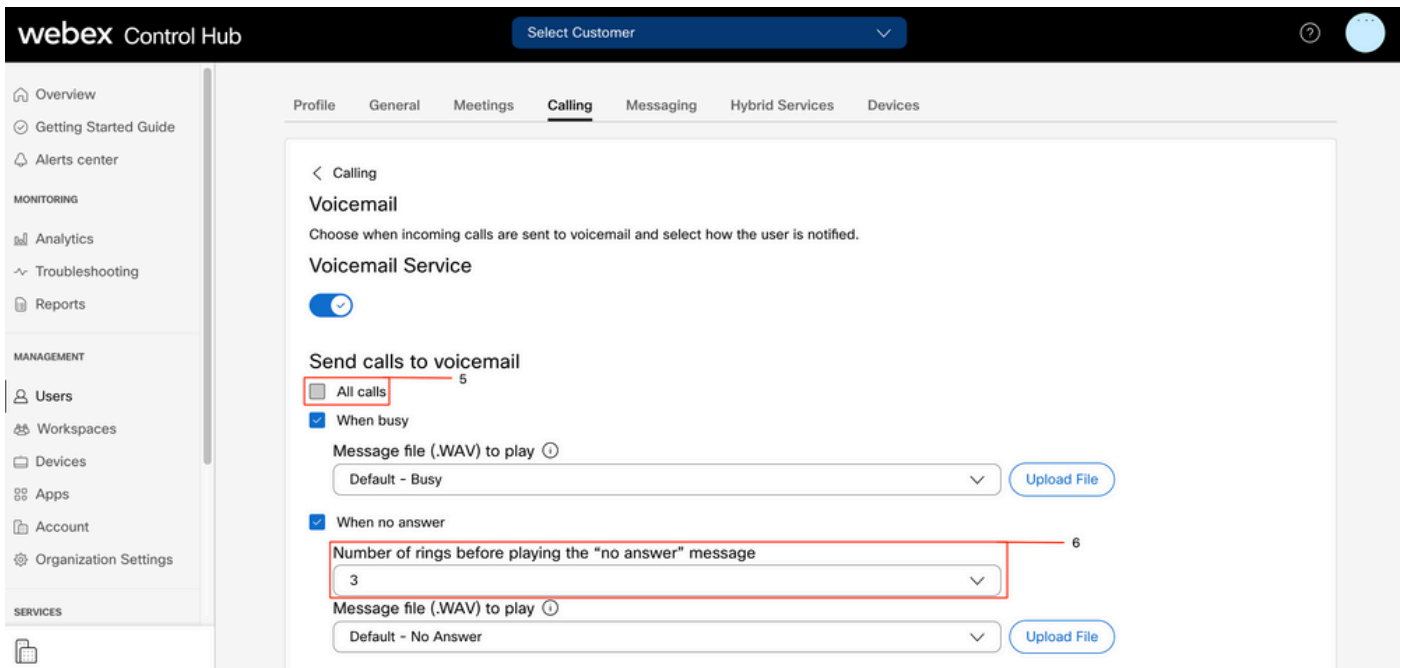
Call Settings

4 Voicemail On

Call forwarding Off

Call waiting On

Caller ID



참고: Control hub에서 "no answer" 메시지를 재생하기 전 벨울림 수 섹션의 최소값은 2입니다. CUP에서 Call settings(통화 설정) > Incoming Calls(수신 통화) > Call forwarding(통화 착신 전환) > When no answer(응답 없음) > Number of before forwarding before(착신 전환 전 벨울림 수) > 최소값은 0입니다. 두 포털에서 이 설정을 확인하십시오.

수신 다이얼 플랜

수신 계획 컨피그레이션을 검토합니다.

1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Users(사용자)를 선택합니다.

2단계. [Your-user] 선택

3단계. Calling(통화) 탭을 선택합니다

4단계. 선택 고급 통화 설정

5단계. 발신 및 수신 권한 선택

6단계. 선택 수신 통화

7단계. 토글이 비활성화되었는지 확인합니다.

- ~ Troubleshooting
- 📄 Reports
- MANAGEMENT
 - 👤 Users**
 - 🏠 Workspaces
 - 📱 Devices
 - 🔗 Apps
 - 📄 Account
 - ⚙️ Organization Settings
- SERVICES
 - 🔄 Updates & Migrations
 - 📧 Messaging
 - 📅 Meeting
 - 📞 Calling
 - 📶 Connected UC
 - 🌐 Hybrid

Users

Users Groups Licenses Contacts

1 Filter 1 users [Send invitations](#) [Manage users](#)

First / Last name	Email	Status	Admin roles	
2 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** >

4

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

통화 가로채기

통화 가로채기 컨피그레이션을 검토합니다.

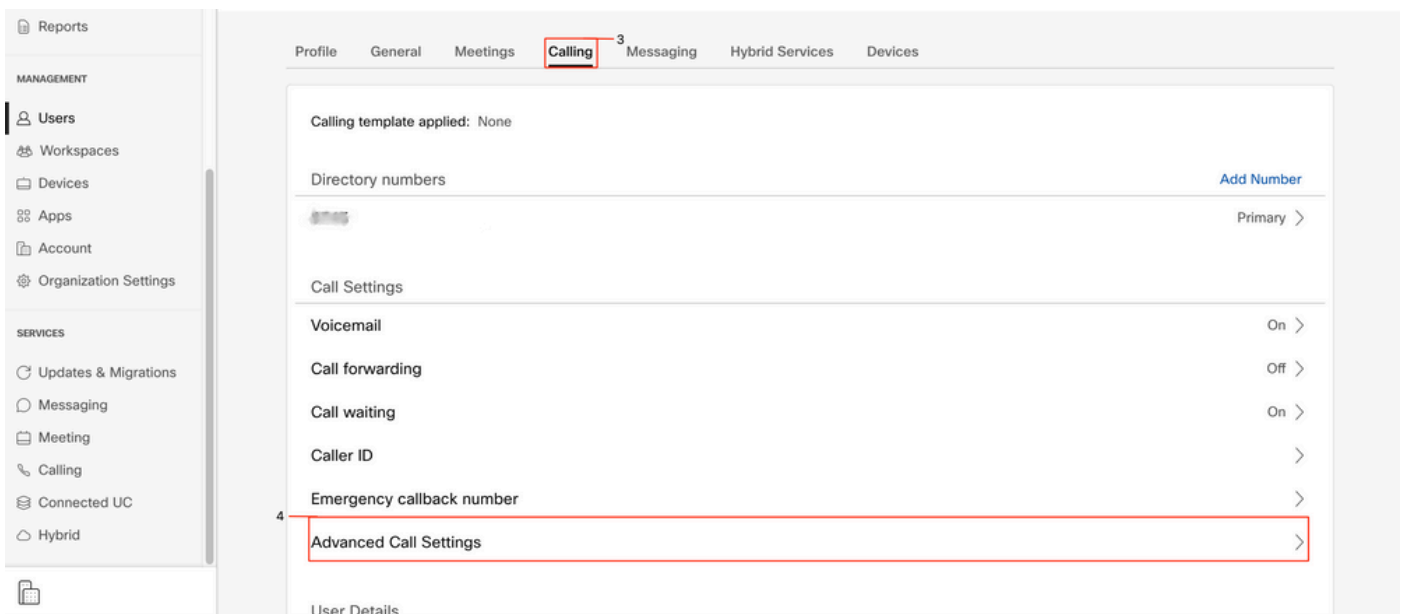
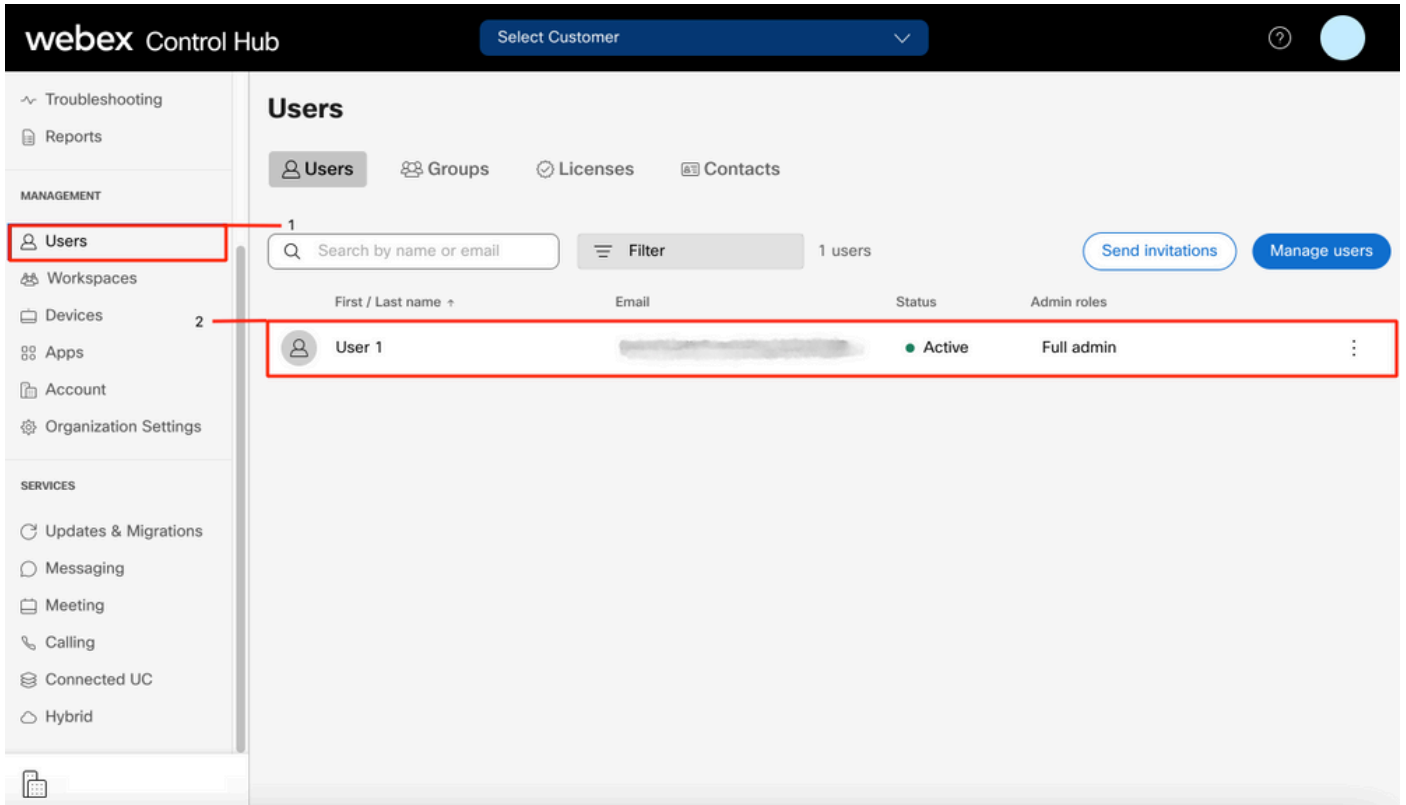
1단계. Control Hub(제어 허브)에서 Users(사용자)를 선택합니다.

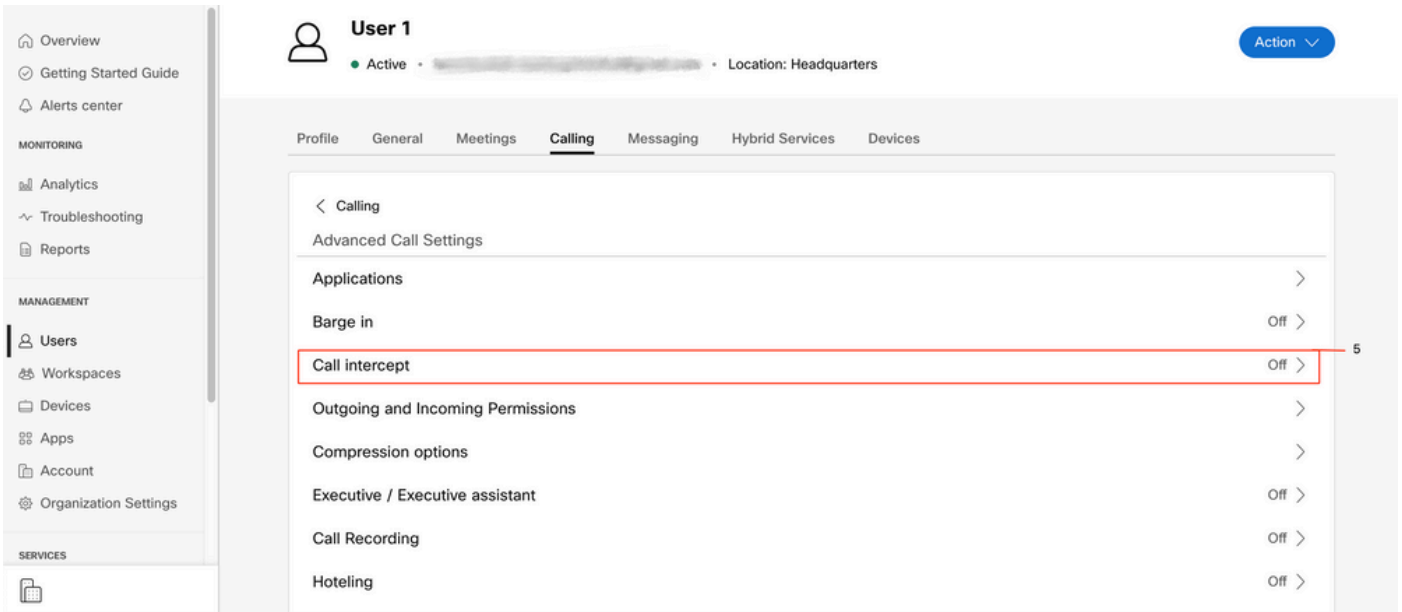
2단계. [Your-user] 선택

3단계. Calling(통화) 탭을 선택합니다

4단계. 선택 고급 통화 설정

5단계. 통화 가로채기가 꺼져 있는지 확인합니다.





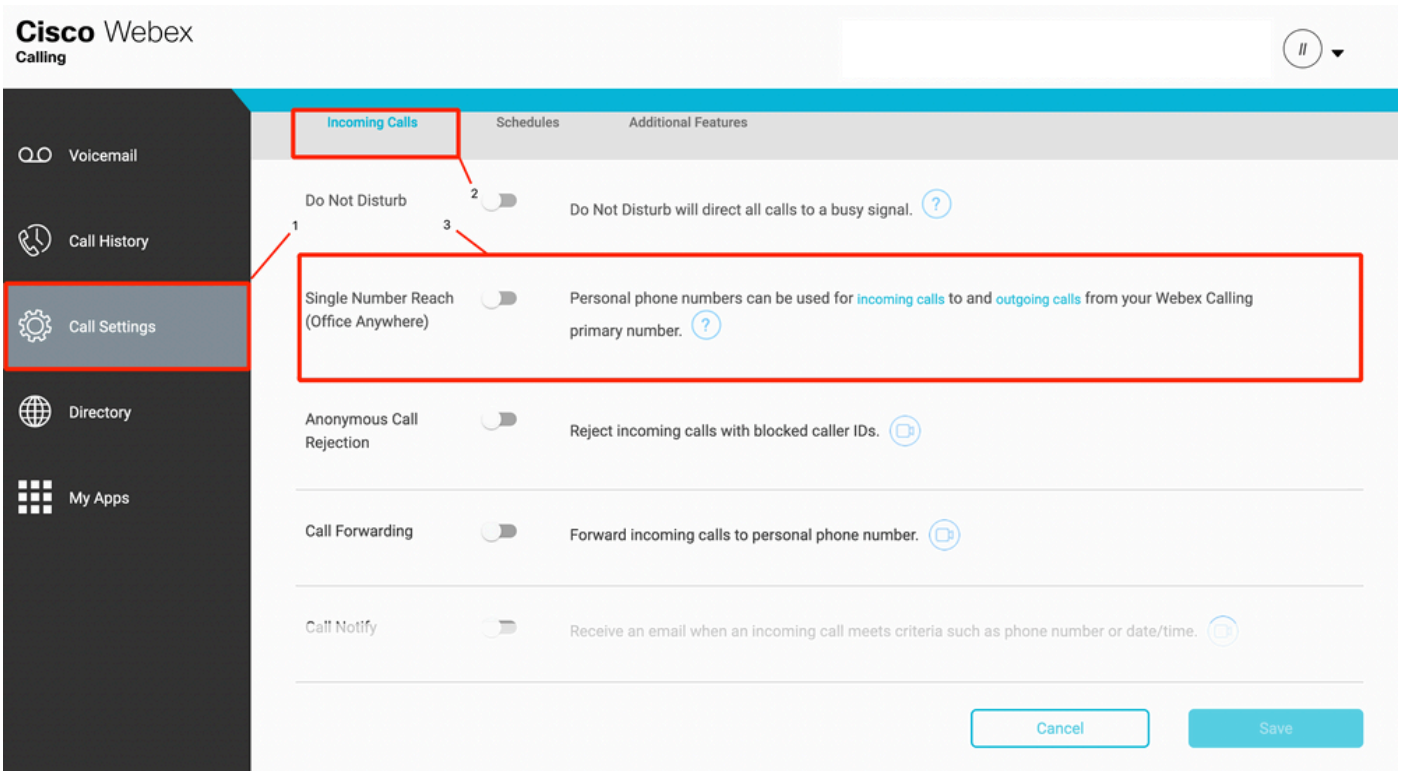
단일 번호 연결(Office Anywhere) 구성

단일 번호 연결(사무실 위치)이 비활성화되어 있는지 확인합니다.

1단계. CUP에서 Call settings(통화 설정)를 선택합니다.

2단계. 수신 통화 선택

3단계. 단일 번호 연결(Office Anywhere) 토글이 비활성화되었는지 확인합니다.



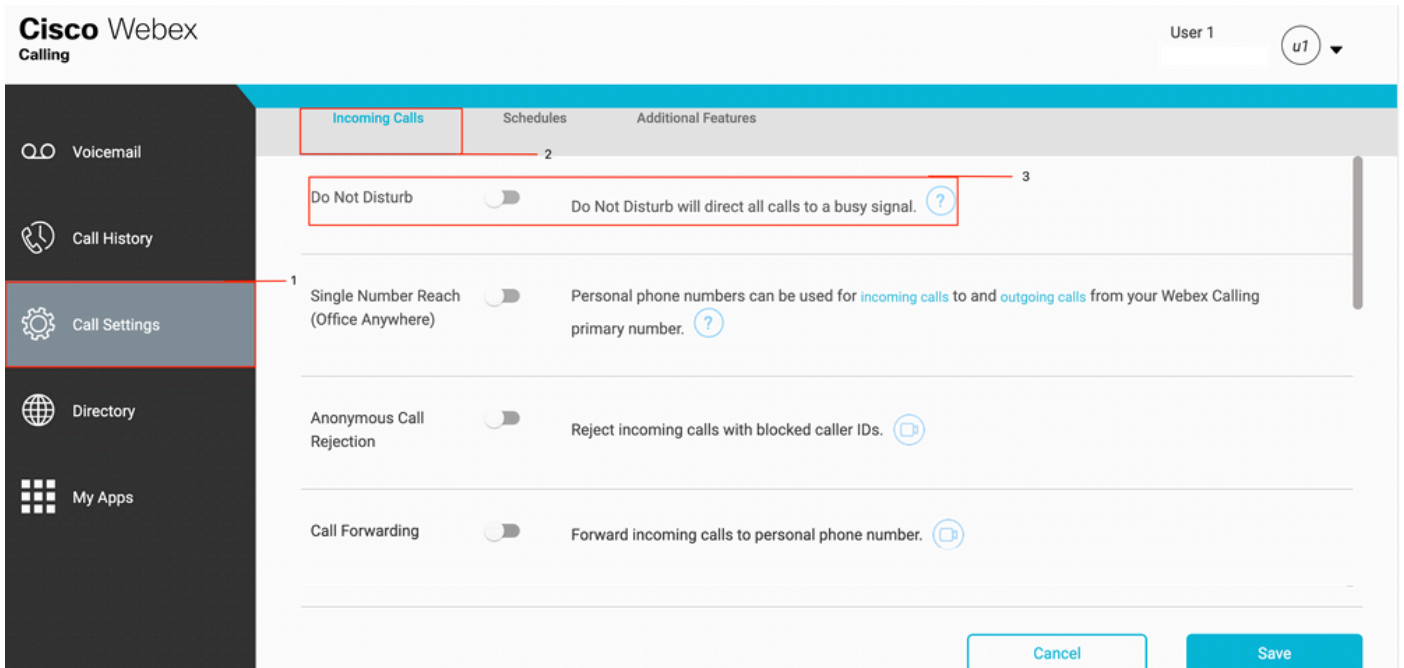
DND(방해 금지 컨피그레이션)

DND가 비활성화되어 있는지 확인합니다.

1단계. CUP에서 Call settings(통화 설정)를 선택합니다.

2단계. 수신 통화 선택

3단계. DND 토글이 비활성화되었는지 확인합니다.



다음 단계는?

이러한 구성을 검토한 후 문제가 있을 경우 TAC에서 케이스를 엽니다.

다음 정보를 추가해야 합니다.

- 조직 ID
- 문제의 특정 번호
- 특정 증상 경험: 빠른 녹음, 통화 중 녹음 등
- 통화 예제를 제공합니다. 발신자, 수신자, 타임스탬프 및 현재 표준 시간대를 포함합니다.