

# Problemen met inkomende gesprekken voor Webex-belgebruikers oplossen

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Gemeenschappelijke configuratieproblemen](#)

[Validatie van registratie van hardware of softclient](#)

[Hoofdnummer toegewezen](#)

[Aantal geactiveerd en toegewezen](#)

[Configuratie van doorsturen van gesprekken](#)

[Voicemail-instellingen](#)

[Inkomende kiesschema's](#)

[Gespreksonderschepping](#)

[Configuratie met één nummerbereik \(Office Anywhere\)](#)

[Configuratie \(DND\) niet verstoren](#)

[Wat nu?](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft de meest voorkomende configuratieproblemen bij inkomende oproepen van klanten voor Webex Calling.

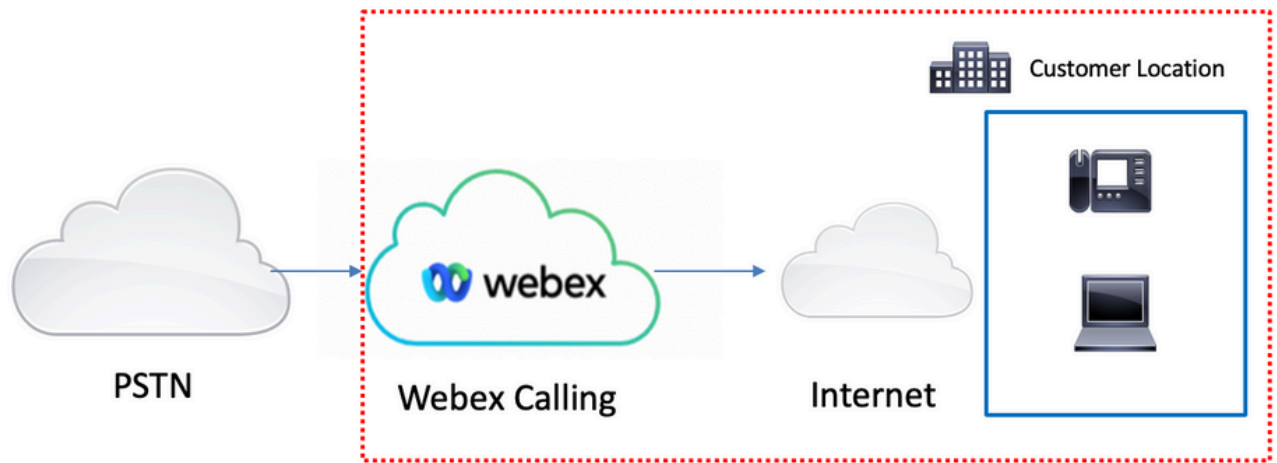
## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Calling
- [Control Hub](#) (CH) .Zorg ervoor dat u Admin Access hebt.
- [Cisco User Portal](#) (CUP)

## Achtergrondinformatie



U hebt 3 verschillende opties om de PSTN met Webex-belservices in te schakelen:

- [Cloud-verbonden PSTN](#). Deze optie zoekt naar een cloud PSTN-oplossing van een van de vele Cisco CCP-partners of als het Cisco Calling Plan niet beschikbaar is op uw locatie.
- [Cisco belt PSTN](#). U kiest deze optie als u een Cloud PSTN-oplossing van Cisco wilt.
- [Op locatie gebaseerde PSTN \(Local Gateway\)](#). U kunt deze optie kiezen als u uw huidige PSTN-provider wilt behouden, of als u niet-cloud sites wilt verbinden met cloud sites.

Aangezien de Webex Calling-oplossing verschillende PSTN-opties heeft, is dit document niet gericht op problemen bij de probleemoplossing van PSTN-interconnectie. De suggesties zijn gerelateerd aan de gebruikersconfiguraties van Webex Calling en die zijn van toepassing op elke PSTN-interconnectie.

## Gemeenschappelijke configuratieproblemen

### Validatie van registratie van hardware of softclient

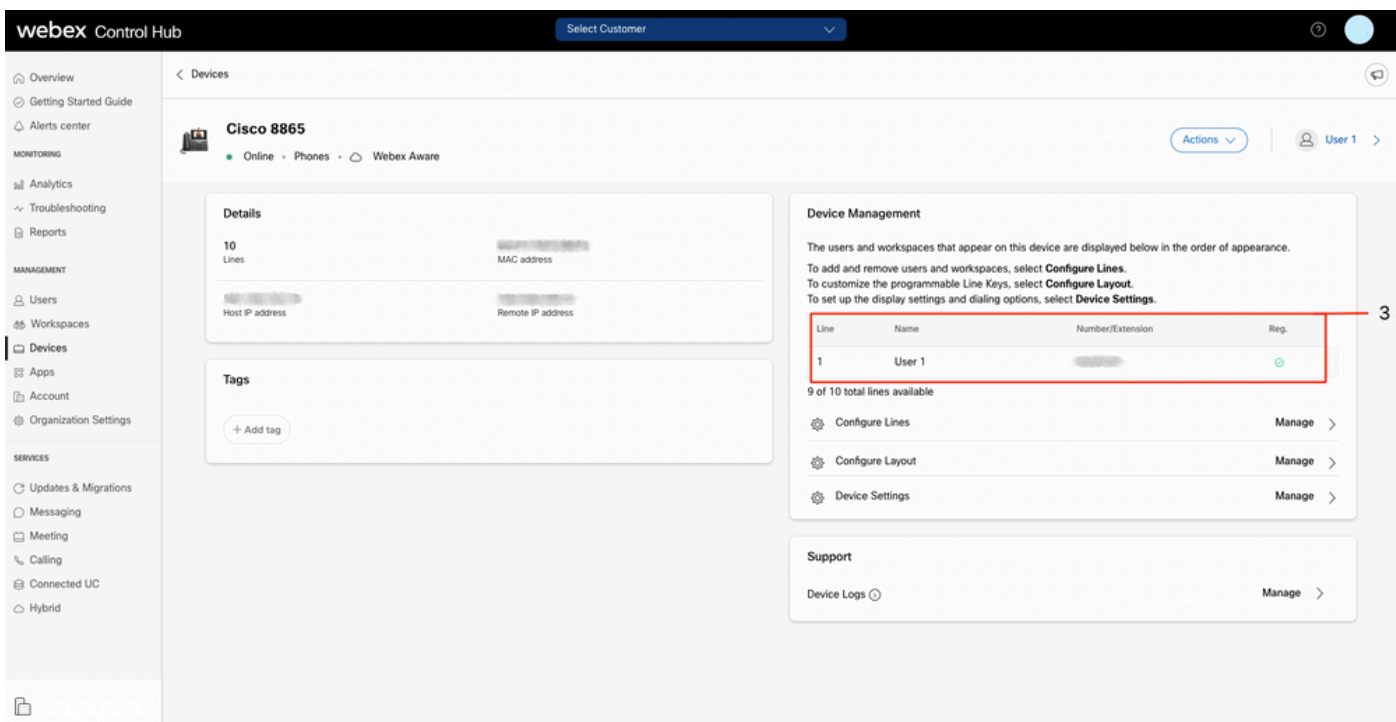
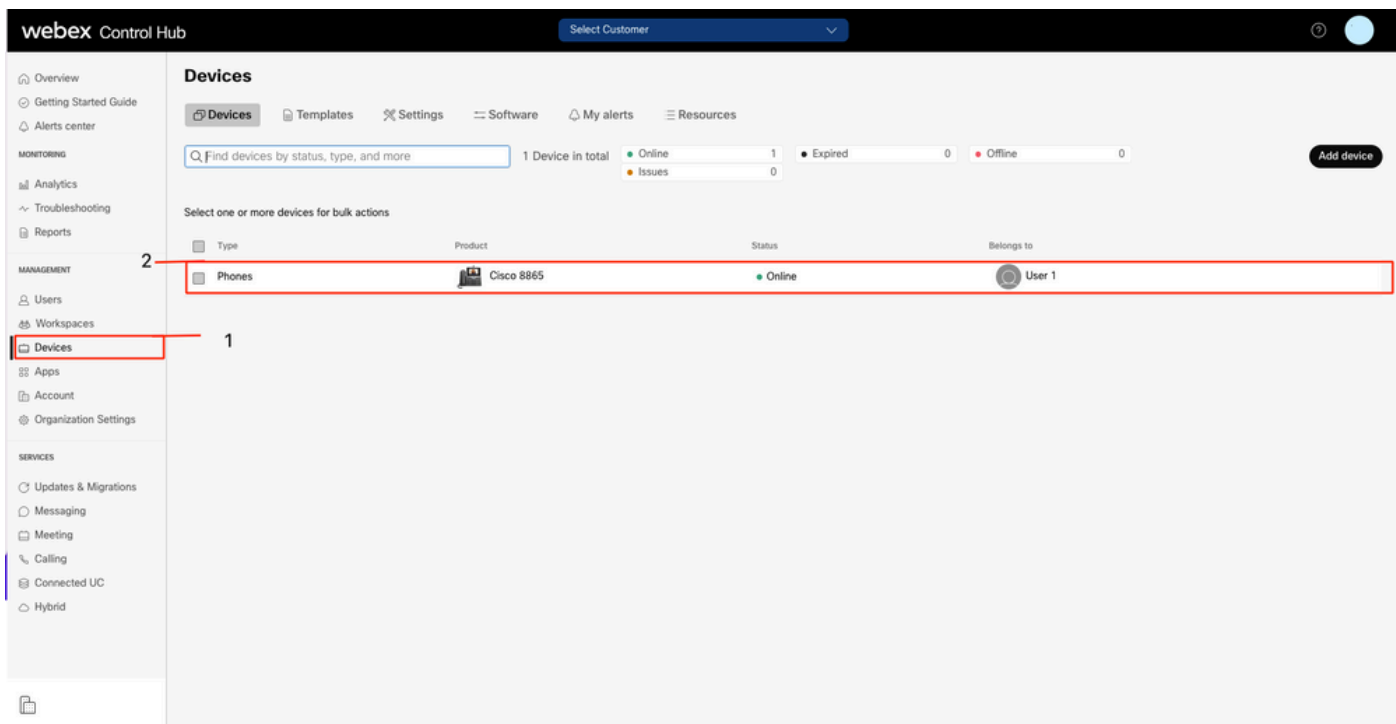
Het is verplicht om ten minste één hardphone of softclient te registreren.

Registratie van hardphone

**Stap 1. Selecteer Apparaten in Control Hub**

**Stap 2. Selecteer [Your-device]**

**Stap 3. Controleer of in het tabblad Apparaatbeheer de status Reg.**



## Webex Teams PC/Mobile

### Mobiel

U moet inloggen en **Instellingen** selecteren > **bellen** > **Telefoonservices**. De status moet zijn verbonden.

### PC

U moet inloggen en **Instellingen** > **Telefoondiensten** selecteren. De status moet zijn verbonden.



# Phone Services

## ACCOUNT INFORMATION

You are signed in to Webex Calling.

## PHONE SERVICE

---

Connected



### Hoofdnummer toegewezen

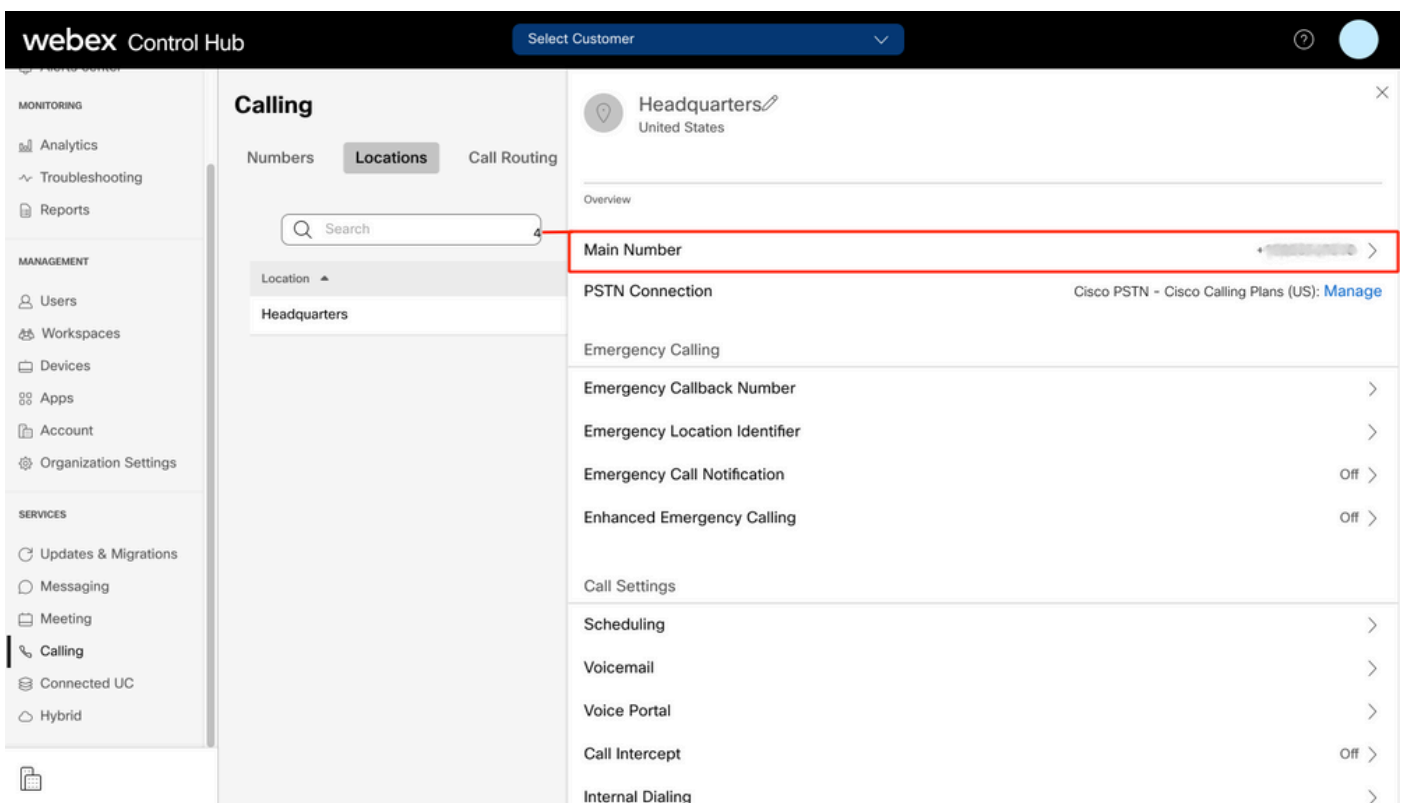
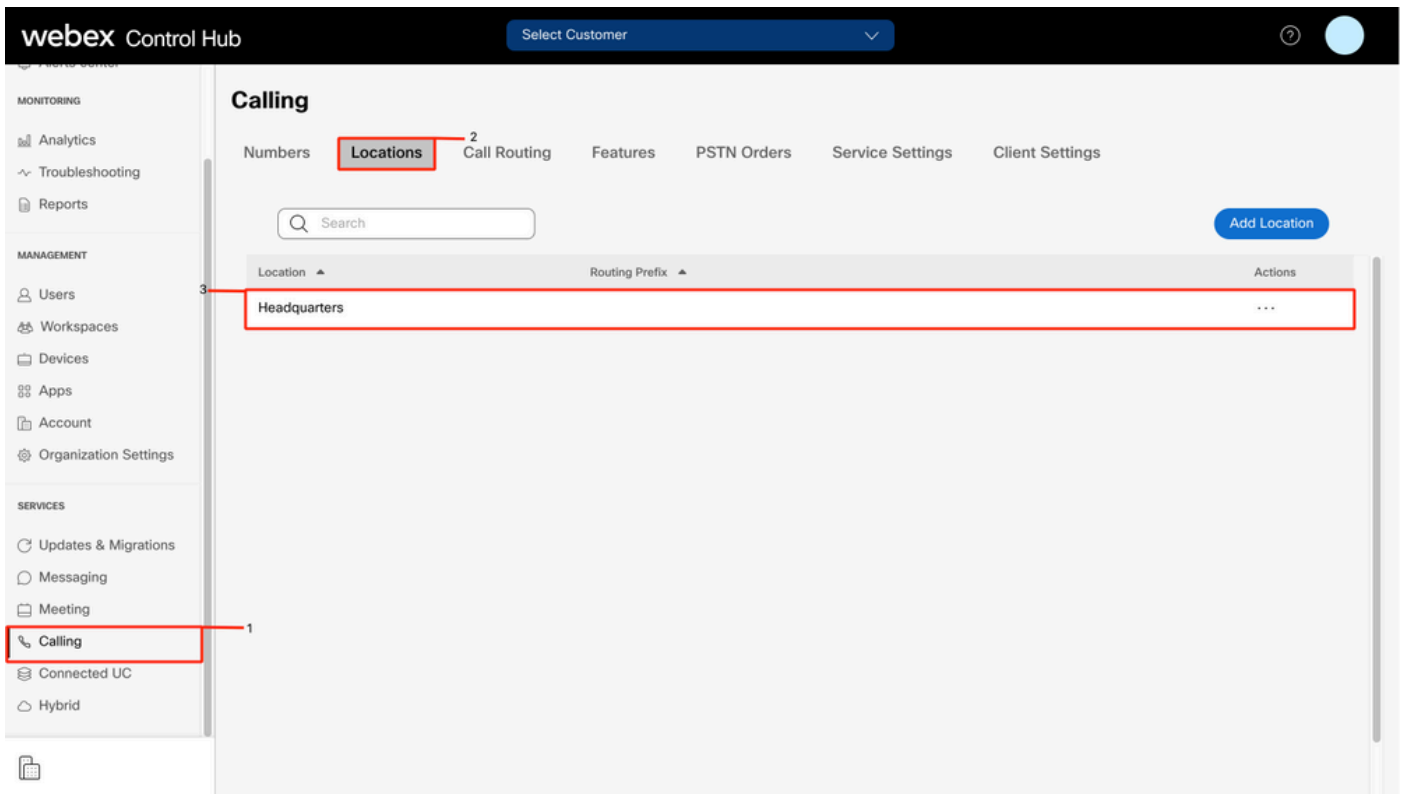
Het hoofdnummer moet worden toegekend.

**Stap 1.** Selecteer in Control Hub de optie **Calling**

**Stap 2.** Selecteer het tabblad **Locaties**

**Stap 3.** Selecteer **[Location-name]**

**Stap 4.** Zorg ervoor dat u een nummer hebt toegewezen in het gedeelte **Hoofdnummer**.



**Opmerking:** Als uw locatie geen hoofdnummer toegewezen heeft, kunt u geen gesprekken voeren of ontvangen totdat dit nummer wordt weergegeven.

## Aantal geactiveerd en toegewezen

Het is verplicht het nummer te activeren en aan een gebruiker toe te wijzen.

### Stap 1. Selecteer in Control Hub de optie Calling

**Stap 2.** Selecteer het tabblad **Nummers**

**Stap 3.** Selecteer [uw nummer]

Controleer of de status **actief** is en of deze is **toegewezen aan de gebruiker**.

The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface. The left sidebar contains navigation menus for 'MONITORING', 'MANAGEMENT', and 'SERVICES'. The 'Calling' section is active, and the 'Numbers' tab is selected. A table displays the following data:

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

**Opmerking:** Als de gebruiker een extensie is, is de status **Niet van toepassing**.

## Configuratie van doorsturen van gesprekken

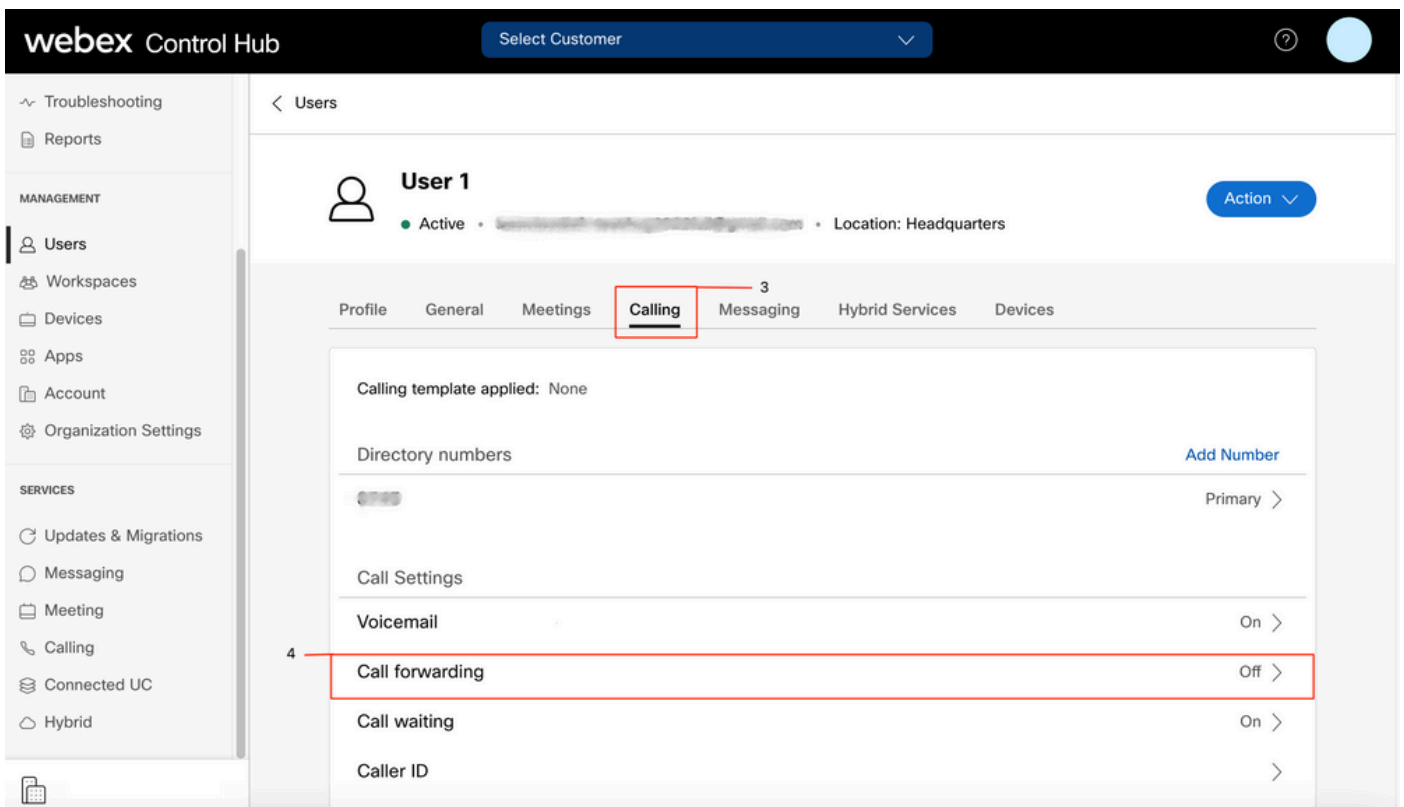
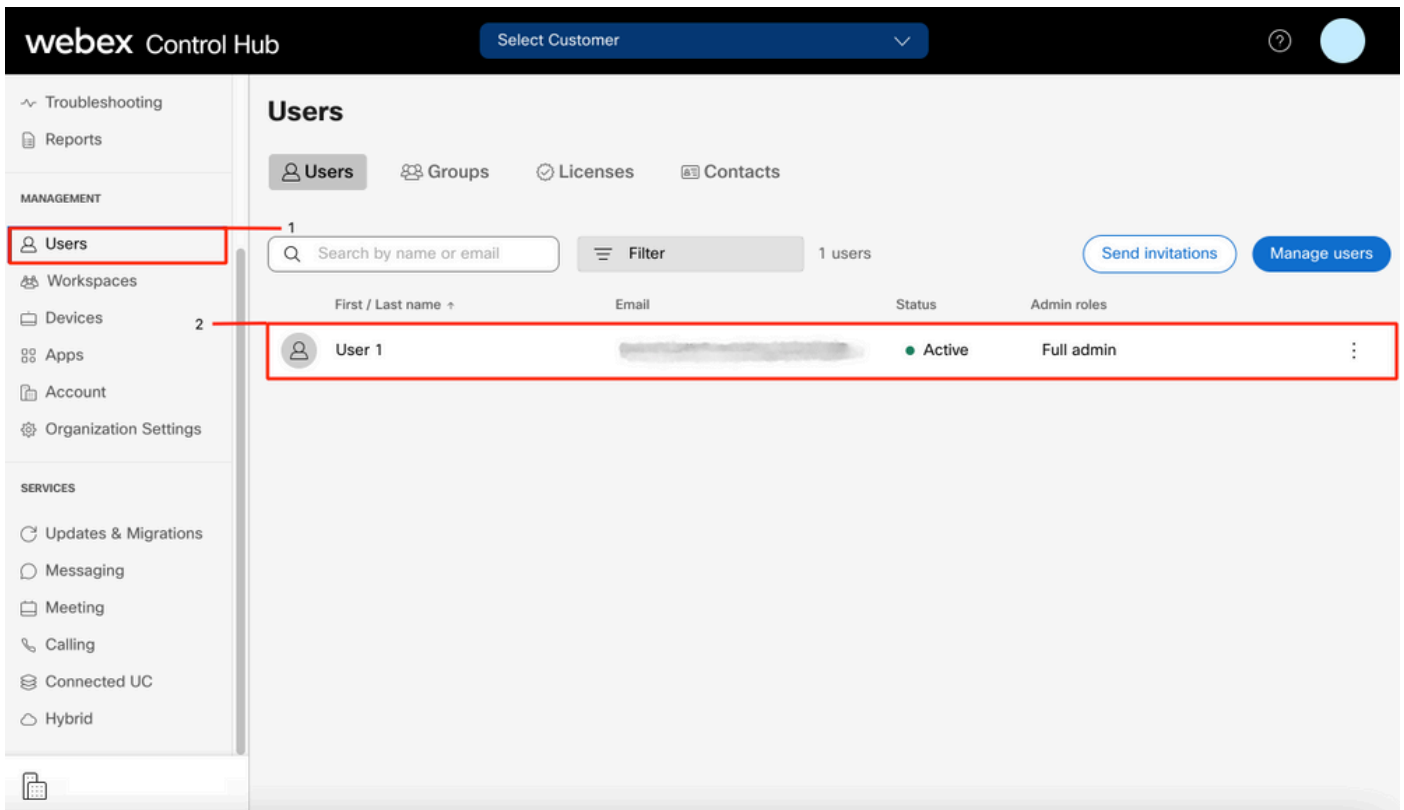
Controleer of het doorsturen van oproepen niet geactiveerd is.

**Stap 1.** Selecteer **Gebruikers** in Control Hub

**Stap 2.** Selecteer [Uw-gebruiker]

**Stap 3.** Selecteer het tabblad **Bellen**

**Stap 4.** Controleer of **Call Forwarding** is uitgeschakeld



## Voicemail-instellingen

Controleer de voicemail instellingen die gerelateerd zijn aan uw gebruiker.

**Stap 1. Selecteer Gebruikers in Control Hub**

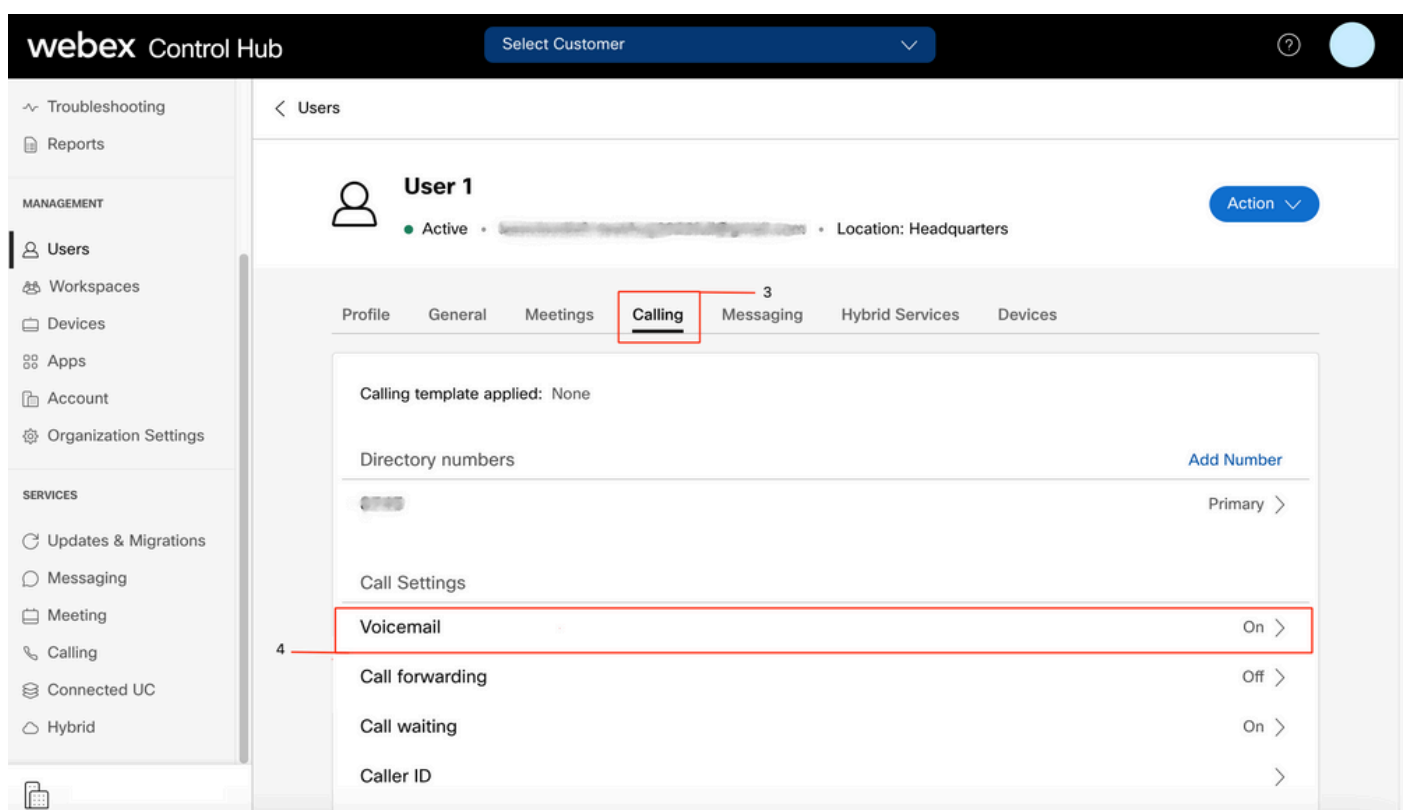
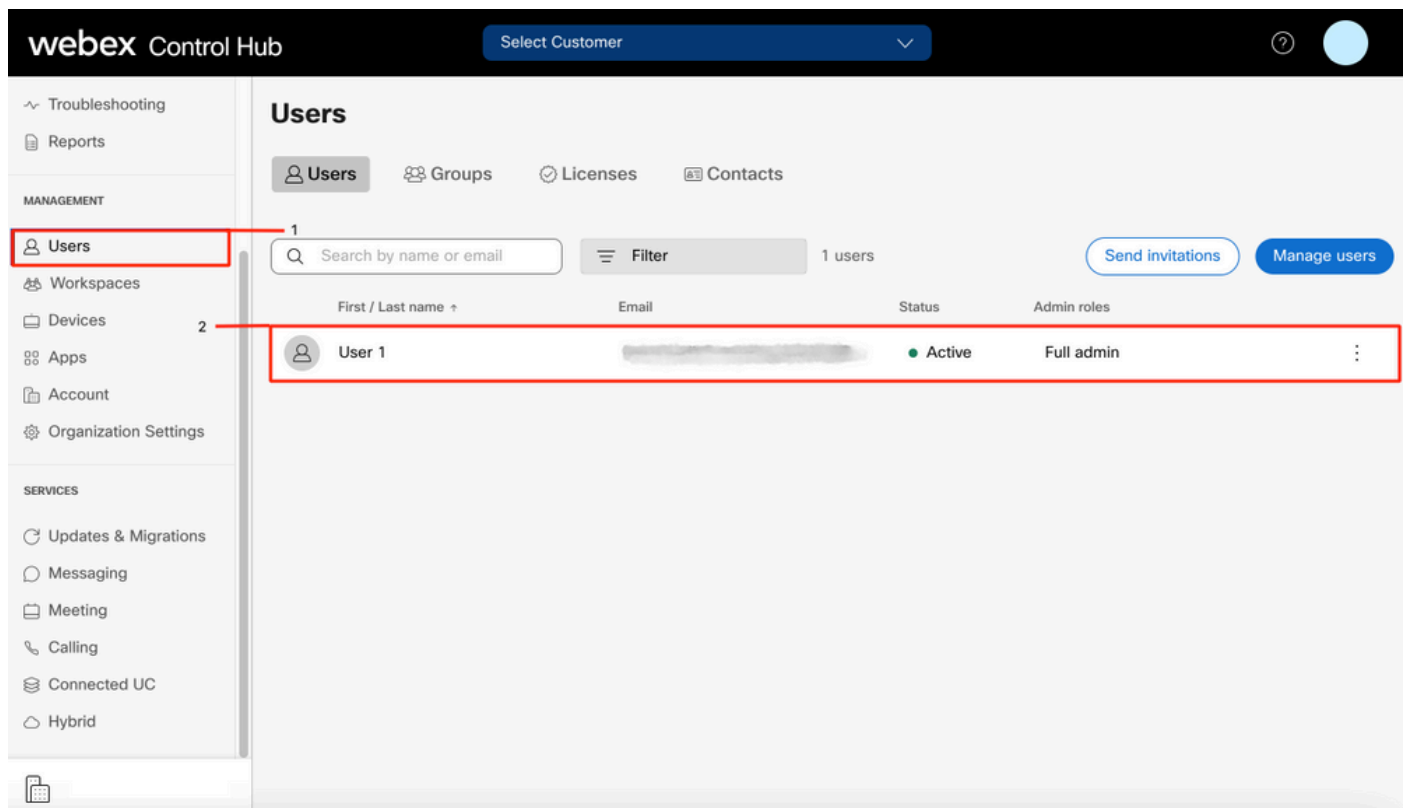
**Stap 2. Selecteer [Uw-gebruiker]**

**Stap 3. Selecteer het tabblad Bellen**

Stap 4. Selecteer voicemail

Stap 5. Controleer of het vakje **Alle voicemail oproepen** is uitgeschakeld.

Stap 6. Controleer het aantal ringen voordat u de configuratie van het "nee-antwoord"-bericht afspeelt.





The screenshot shows the 'Calling' section of the webex Control Hub. Under 'Voicemail', the 'Voicemail Service' is enabled. The 'Send calls to voicemail' section has two options: 'All calls' (unchecked) and 'When busy' (checked). The 'When busy' option has a 'Message file (.WAV) to play' dropdown set to 'Default - Busy' and an 'Upload File' button. The 'When no answer' option is checked, and its 'Number of rings before playing the "no answer" message' dropdown is set to '3'. There are red annotations: a red box around 'All calls' with a red line pointing to the number '5', and another red box around the 'Number of rings' dropdown with a red line pointing to the number '6'.

**Opmerking:** De minimumwaarde in de sectie **Aantal ringen alvorens het "geen antwoord"bericht** in de hub van de Controle te spelen is 2. In CUP, de instellingen van de **Vraag > Inkomende Oproepen > Doorschakelen van de Vraag > Wanneer geen antwoord > Aantal ringen alvorens door te sturen**, de minimumwaarde 0 is. Zorg ervoor dat u deze instelling in beide portals controleert.

## Inkomende kiesschema's

Bekijk de configuratie van de inkomende plannen.

**Stap 1.** Selecteer Gebruikers in Control Hub

**Stap 2.** Selecteer [Uw-gebruiker]

**Stap 3.** Selecteer het tabblad Bellen

**Stap 4.** Selecteer Geavanceerde gespreksinstellingen

**Stap 5.** Selecteer uitgaande en inkomende rechten

**Stap 6.** Selecteer Inkomende oproepen

**Stap 7.** Controleer of de schakelaar is uitgeschakeld

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

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

- 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

# Gespreksonderschepping

Configuratie van gespreksonderschepping bekijken.

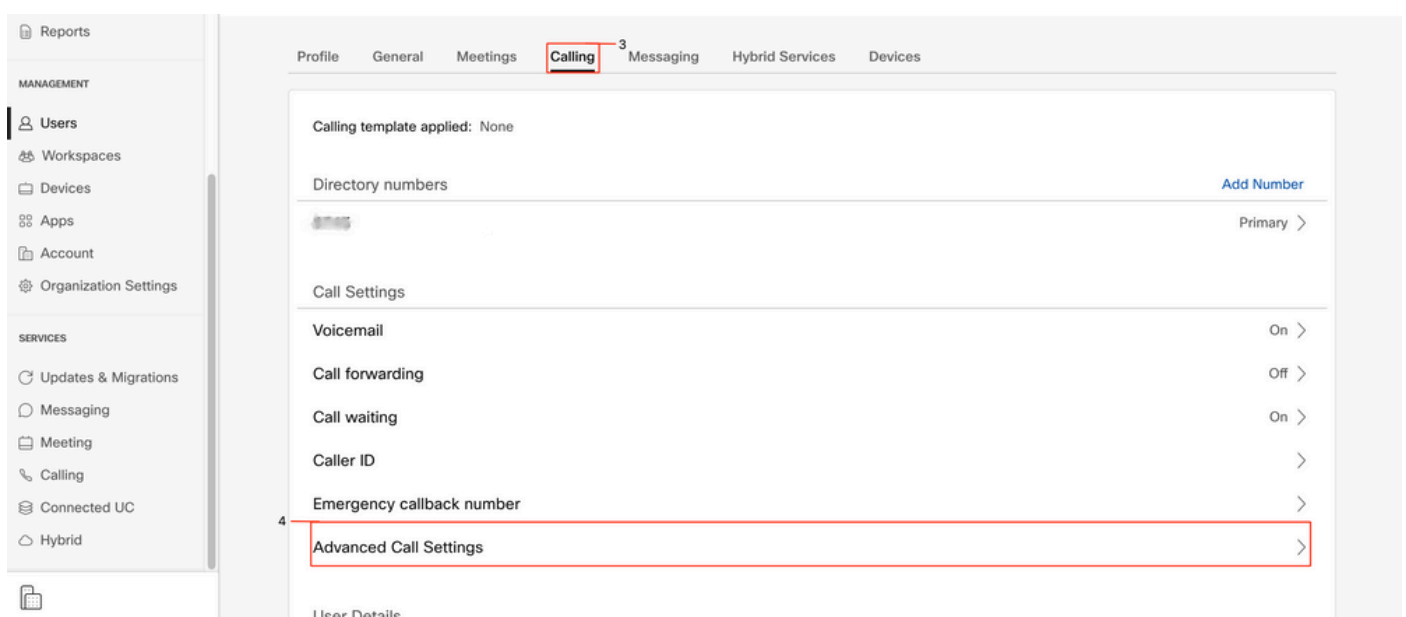
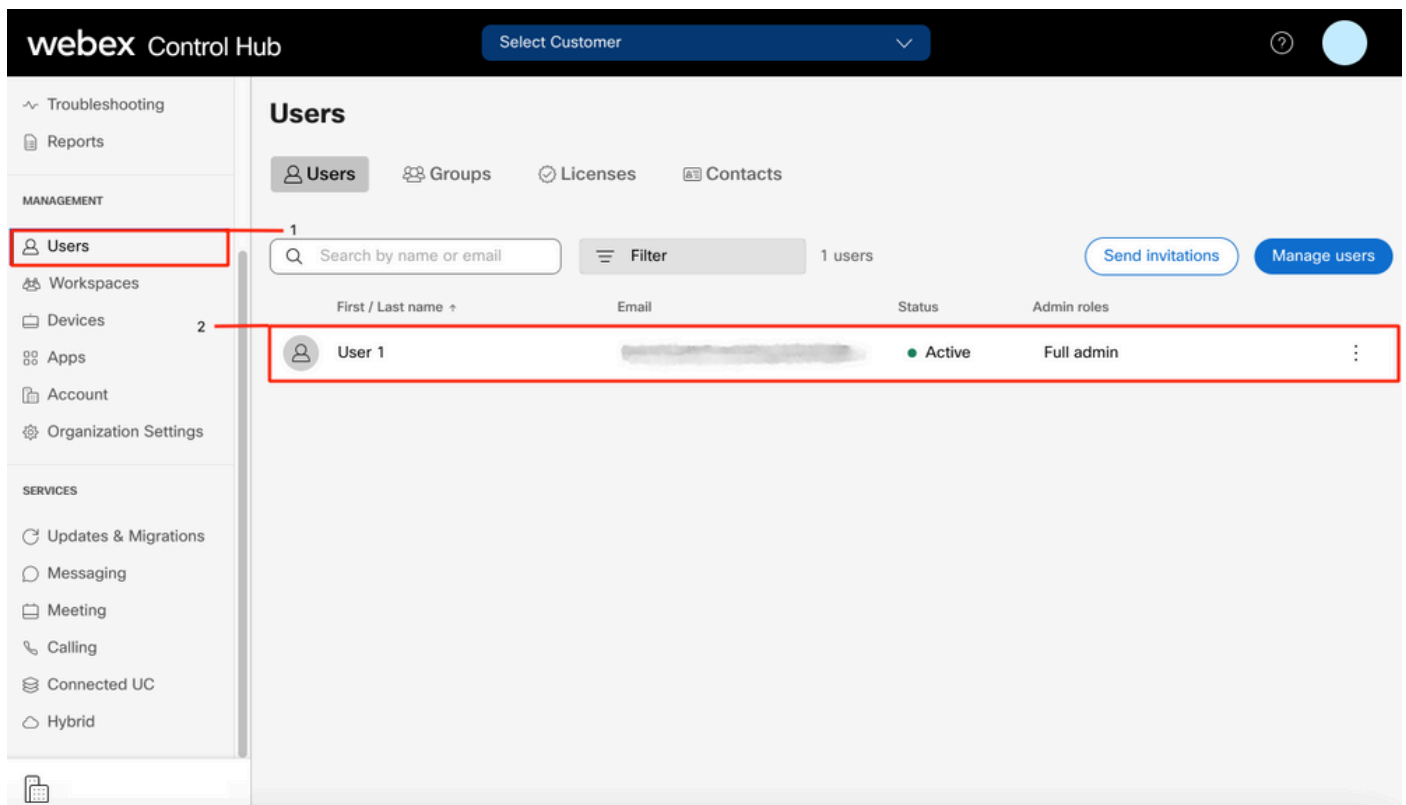
### Stap 1. Selecteer Gebruikers in Control Hub

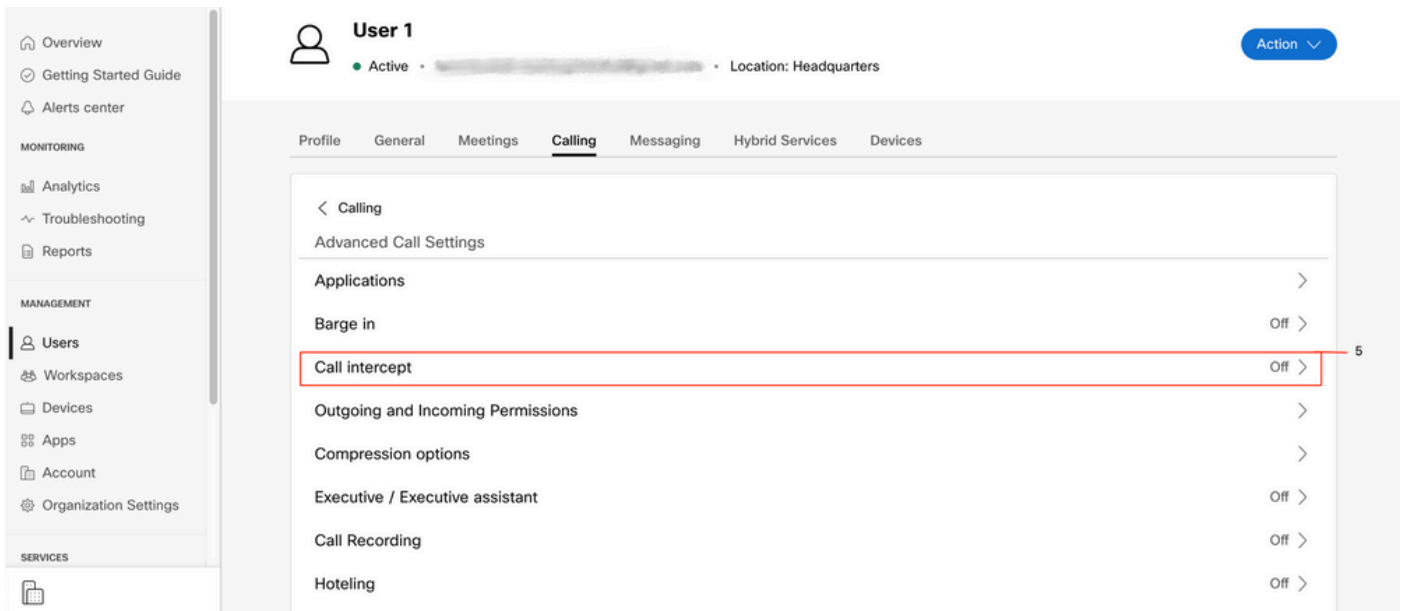
### Stap 2. Selecteer [Uw-gebruiker]

### Stap 3. Selecteer het tabblad Bellen

### Stap 4. Selecteer Geavanceerde gespreksinstellingen

### Stap 5. Controleer of de gespreksonderschepping uit is





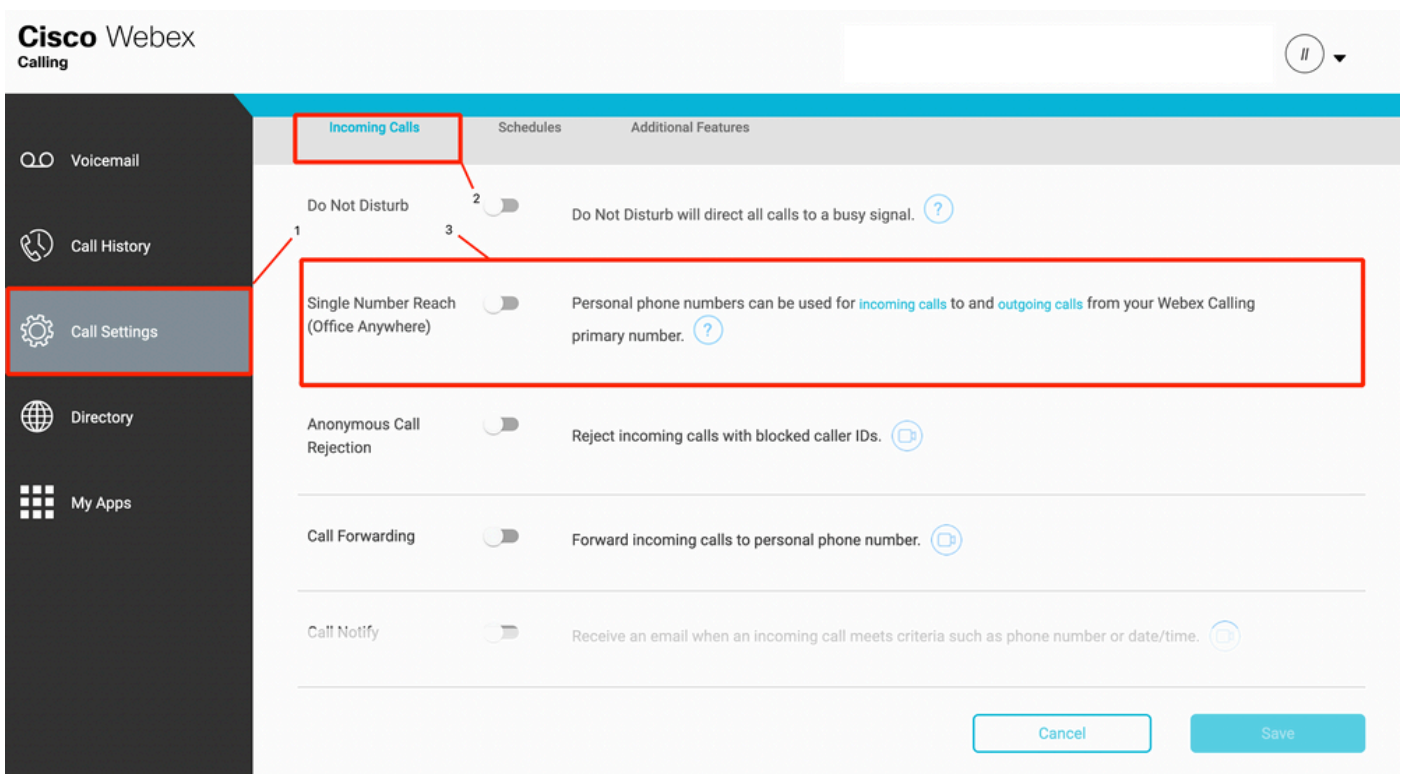
## Configuratie met één nummerbereik (Office Anywhere)

Zorg ervoor dat het bereik van één nummer (kantoor overal) is uitgeschakeld.

**Stap 1.** Selecteer in CUP de optie Call settings

**Stap 2.** Selecteer inkomende oproepen

**Stap 3.** Controleer of de schakelaar **Single Number Reach (Office Anywhere)** is uitgeschakeld.



## Configuratie (DND) niet verstoren

Zorg ervoor dat DND is uitgeschakeld.

Stap 1. Selecteer in CUP de optie Call settings

Stap 2. Selecteer inkomende oproepen

Stap 3. Controleer of de schakelaar Niet storen uitgeschakeld is.

The screenshot shows the Cisco Webex Calling interface for 'User 1'. The left sidebar contains navigation options: Voicemail, Call History, Call Settings (highlighted with a red box and a '1' next to it), Directory, and My Apps. The main content area is titled 'Incoming Calls' (highlighted with a red box and a '2' next to it) and includes three tabs: 'Incoming Calls', 'Schedules', and 'Additional Features'. The 'Do Not Disturb' setting is highlighted with a red box and a '3' next to it, showing a toggle switch that is turned off and the text 'Do Not Disturb will direct all calls to a busy signal.' with a help icon. Below it, the 'Single Number Reach (Office Anywhere)' setting is highlighted with a red box and a '1' next to it, showing a toggle switch that is turned off and the text 'Personal phone numbers can be used for incoming calls to and outgoing calls from your Webex Calling primary number.' with a help icon. Other settings include 'Anonymous Call Rejection' (turned off) and 'Call Forwarding' (turned off). At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.

## Wat nu?

Nadat u deze configuraties hebt bekeken, opent u een case met TAC als u problemen hebt.

U moet deze informatie toevoegen:

- Uw OrgID
- Specifiek nummer bij de uitgifte
- Ervaren specifiek symptoom: snel, bezig, specifieke opname, enzovoort.
- Geef een voorbeeld van een oproep: beller, beller, tijdstempel, met uw huidige TimeZone.