Dépannage de l'hébergement dans les périphériques MPP pour les appels Webex

Table des matières

- Introduction
- Conditions préalables
  - Exigences
  - Composants utilisés
- Informations générales
- Problèmes de configuration courants
  - Vérifiez que le portail vocal est défini pour l'emplacement
  - Assurez-vous que le périphérique hôte est défini comme hôte d'hébergement
  - Problèmes d'échec de connexion
    - Obtention et analyse de base du PRT à partir du périphérique
  - Vérifiez que le code PIN de la messagerie vocale est correct
  - Assurez-vous que l'hébergement est activé pour l'invité
  - NOTIFY for Hoteling SUBSCRIBE de Webex Calling Cloud
- Informations recommandées pour un dossier TAC
- Informations connexes

Introduction

Ce document décrit les problèmes les plus courants rencontrés avec l'hébergement dans les périphériques MPP pour les appels Webex et comment les dépanner.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Calling
- Concentrateur De Commande
- Fonctionnalité hôtelière
- Périphériques MPP PRT

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à une version matérielle et logicielle spécifique. The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne,

assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Informations générales

La fonction d'appel de Hoteling is a Calling permet de charger temporairement dans un autre téléphone les informations de profil d'appel d'un utilisateur, telles que le numéro, les fonctions et le plan d'appel, afin de les rendre accessibles à partir de celui-ci.

Problèmes de configuration courants

Vérifiez que le portail vocal est défini pour l'emplacement

Étape 1. Cliquez sur l’emplacement pour les utilisateurs confrontés au problème.

Étape 2. Cliquez sur Calling.

Étape 3. Dans Calling features settings, cliquez sur Voice Portal.

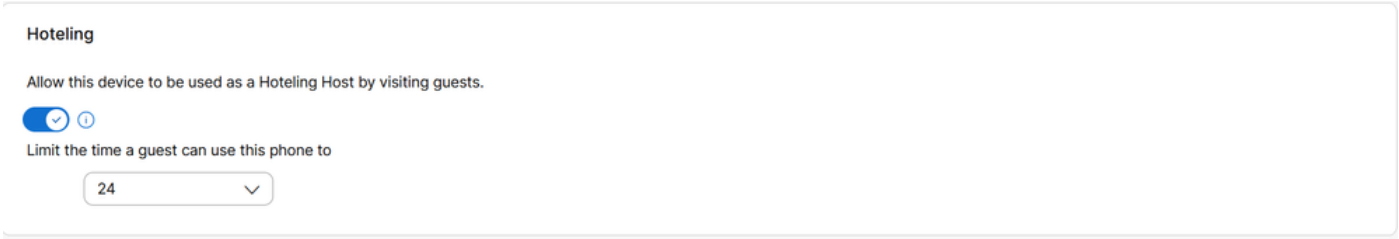
Étape 4. Dans Appels entrants, ajoutez un numéro de téléphone disponible dans le menu déroulant Emplacement ou un poste ou les deux.

Étape 5. Cliquez sur Save.

Assurez-vous que le périphérique hôte est défini comme hôte d'hébergement

Étape 1. Sous MANAGEMENT, cliquez sur Devices et cliquez sur le périphérique à définir comme Hoteling Host.

Étape 2. Sous Overview > Hoteling activez l'option Toggle Allow this device to be used as a Hoteling Host by visit invités.



Autoriser l'utilisation de ce périphérique en tant qu'hôte d'hébergement pour les invités

Étape 3. Mise sous tension et réinitialisation du périphérique

Étape 4. La touche de fonction Invité entrant doit apparaître dans l’affichage du périphérique hôte.

Problèmes d'échec de connexion

Si un message Échec de la connexion s'affiche après une tentative d'authentification de l'invité entrant, procédez comme suit :

Obtention et analyse de base du PRT à partir du périphérique

Étape 1 : définition du niveau de journalisation par défaut sur Débogage pour le périphérique

Étape 2 : activation du basculement MPP Web Access (User)

Étape 3. Mise sous tension et réinitialisation du périphérique

Étape 4. Reproduction du problème de connexion

Étape 5. Accédez à l'interface utilisateur graphique du périphérique via un navigateur Web.

Étape 6. Cliquez sur Info > Debug Info > Generate PRT.

Étape 7. Cliquez sur le fichier généré pour le télécharger.

Dans le PRT, vous pouvez trouver le SIP SUBSCRIBE et NOTIFY que le périphérique utilise pour l'hébergement.

Le périphérique envoie un message SUBSCRIBE, par exemple :

```
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:



       ;tag=316c637a772774e7^M
    To:



        ;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="BroadWorksXluvk76avT78ohryBW
    Contact:



         ^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
```

```
           Guest Extension
```

En réponse à l'ABONNEMENT, un 200 OK est envoyé :

```
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:


       ;tag=316c637a772774e7^M
To:


        ;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:


         ^M
Content-Length:0^M
^M
```

Le nuage Webex Calling envoie une NOTIFY :

Dans cet exemple de NOTIFY, <guestAddress/> ne contient pas le poste d'invité qui est le résultat de la tentative de connexion ayant échoué.

```
NOTIFY sip:dckvbcsohk@1XX.1XX.X.1XX:5OXX;transport=tls SIP/2.0^M
    Via:SIP/2.0/TLS 2X.8X.X.1XX:89XX;branch=z9hG4bKBroadworksSSE.-2XX.2XX.2XX.4XV5O61-0-1O1-394818446-1
    From:


       ;tag=394818446-1712859294626^M
    To:


        ;tag=316c637a772774e7^M
    Call-ID:ae75b3Oc-16372ea@1XX.1XX.X.1XX^M
    CSeq:1O1 NOTIFY^M
    Contact:


         ^M
    Subscription-State:active;expires=3424^M
    Max-Forwards:69^M
    Session-ID:1abed7e0008042159d92c35291039b58;remote=4e85b7ad00105000a000dcf719f3935O^M
    Event:x-broadworks-hoteling^M
    Content-Type:application/x-broadworks-hoteling+xml^M
    Content-Length:134^M
    ^M
```

```
         ^M
```

En réponse à la NOTIFY, un message 200 OK est envoyé :

```
SIP/2.0 200 OK^M
To:


       ;tag=316c637a772774e7^M
From:
```

```
        ;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
```

Vérifiez que le code PIN de la messagerie vocale est correct

Si un nouveau code PIN de messagerie vocale est nécessaire :

Étape 1. Connectez-vous avec les informations d'identification de l'utilisateur dans User Hub.

Étape 2. Cliquez sur Settings > Calling > Voicemail.

Étape 3. Cliquez sur Voicemail PIN > Reset voicemail PIN.

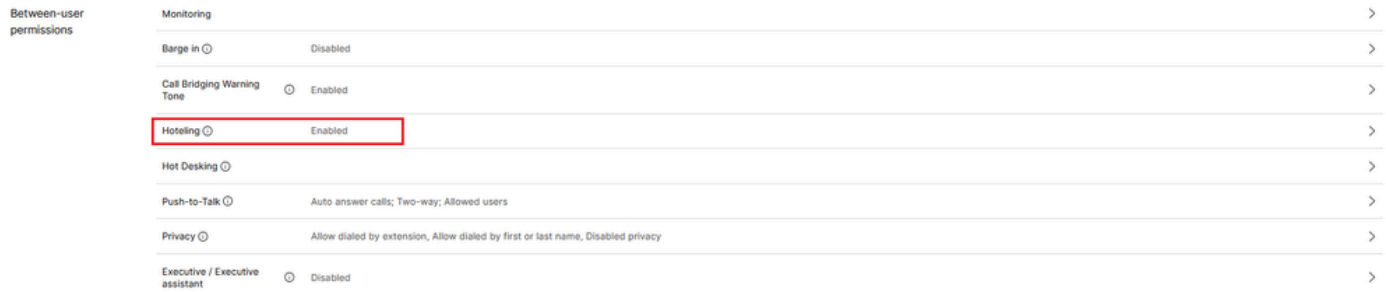
Étape 4. Entrez un nouveau PIN de messagerie vocale qui répond aux exigences.

Étape 5. Cliquez sur Save.

Assurez-vous que l'hébergement est activé pour l'invité

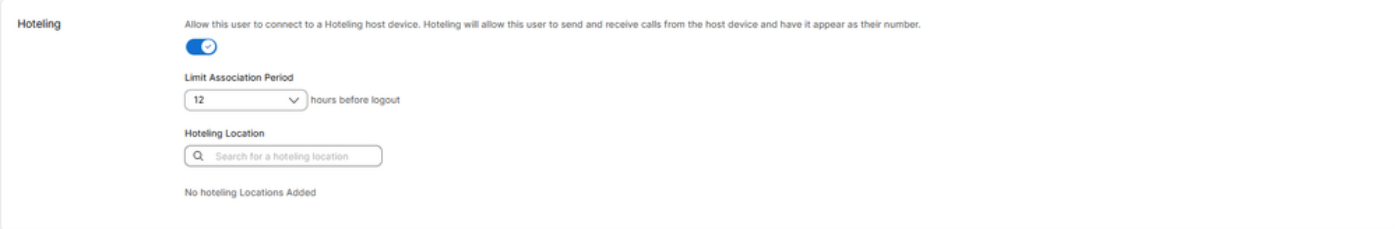
Étape 1. Sous MANAGEMENT > Users, cliquez sur l'utilisateur invité Hoteling.

Étape 2. Cliquez sur Calling > Between-user permissions > Hoteling.



Autorisations entre utilisateurs

Étape 3. Cliquez sur le bouton Allow this user to connect to a Hoteling host device (Autoriser cet utilisateur à se connecter à un périphérique hôte Hoteling).



Bascule D'Hébergement

Étape 4. Sélectionnez une période d'association de limite.

Étape 5. Cliquez sur Save.

NOTIFY for Hoteling SUBSCRIBE de Webex Calling Cloud

Le message NOTIFY indique le délai d'expiration du poste et de l'abonnement de l'invité.

```
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:



   ;tag=394818446-1712859294626^M
    To:



    ;tag=316c637a772774e7^M
    Call-ID:ae75b30c-16372ea@1xx.1x.x.1xx^M
    CSeq:103 NOTIFY^M
    Contact:



     ^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









      Guest Extension
```

```
           Subscription Time



         ^M
```

En réponse à la NOTIFY, un 200 OK est envoyé :

```
SIP/2.0 200 OK^M
To:


       ;tag=316c637a772774e7^M
From:


        ;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
^M
```

Informations recommandées pour un dossier TAC

Si un problème persiste après que les étapes de dépannage de ce document ont été effectuées et qu'un cas TAC est nécessaire, Cisco recommande d'inclure ces informations :

- ID organisation
- ID ou nom de l'emplacement
- Numéro, poste et courrier de l'utilisateur hôte
- Numéro, poste et courrier de l'utilisateur invité

- Exemple de connexion où le problème a été rencontré.
    - Fuseau horaire et horodatage de la tentative de connexion
    - Une description détaillée du problème rencontré.
- Joignez le fichier PRT obtenu à partir du périphérique.

Informations connexes

Hébergement dans Control Hub

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.