Fehlerbehebung bei getrennten Telefondiensten in WebEx Teams für WxC

Inhalt

Einleitung Voraussetzungen Anforderungen Hintergrundinformationen Häufige Konfigurationsprobleme Zugewiesene WebEx Anruflizenzen Validieren der WebEx-Anrufanwendungen Stellen Sie sicher, dass Sie über die neueste Version von WebEx Teams verfügen. Versuchen Sie, die Anmeldung der Telefondienste zu erzwingen. Validierung von Netzwerk und Gerät Wie geht es weiter?

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Fehlerbehebung bei Telefondienstfehlern in WebEx Teams, die WebEx Calling (WxC) Lizenzen verwenden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Webex Calling
- Control Hub (CH) .Stellen Sie sicher, dass Sie Administratorzugriff haben.
- WebEx Teams

Hintergrundinformationen

Eines der häufigsten Probleme im Zusammenhang mit WebEx Teams, die WebEx Anrufdienste verwenden, ist, dass Telefondienste als nicht verbunden angezeigt werden. Dies bedeutet, dass Ihr Benutzer nicht bei den WebEx-Anrufdiensten registriert ist und Sie keine Anrufe empfangen oder tätigen können, bis das Problem behoben ist. Dieses Dokument konzentriert sich auf die Fehlerbehebung bei PC und Mobilgeräten, aber Sie können die gleichen Schritte verwenden, wenn Sie ein Problem mit einem Tablet haben.

So prüfen Sie, ob die Telefondienste nicht verbunden sind:

• PC Mac/Windows

In Ihren WebEx Teams wird unten links die Meldung angezeigt, dass **Sie nicht bei Telefondiensten** angemeldet sind.



• iOS/Android für Mobilgeräte

Schritt 1. Wählen Sie das Profilbild in der linken oberen Ecke aus.

Schritt 2. Die Telefondienste wurden getrennt.



Häufige Konfigurationsprobleme

Zugewiesene WebEx Anruflizenzen

Überprüfen Sie, ob dem Benutzer WXC-Lizenzen zugewiesen sind.

Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub die Option "Users" aus.

Schritt 2. Wählen Sie [Ihr-Benutzer]

Schritt 3: Überprüfen Sie im Profil die Lizenzkonfiguration. Hier müssen die WebEx Calling-Lizenzen angezeigt werden.

webex Control H	lub	Select Customer	\checkmark		0
~ Troubleshooting	Users				
Reports					
MANAGEMENT	B Users & Group	s 🧭 Licenses 🔊 Contacts			
요 Users	Q Search by name or en	nail = Filter	1 users	Send invitations	Manage users
Workspaces	First / Last name 🛧	Email	Status	Admin roles	
📋 Devices 2 🗕					
88 Apps	User 1		 Active 	Full admin	:
Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
O Messaging					
Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
🛆 Hybrid					

webex Control H	łub	Select Customer		0
Overview Getting Started Guide	< 🛆 User 1	Profile General Me	eetings Calling Messaging Hybrid Services ≫	Action V
Alerts center		Last Name	1	
MONITORING		Display Name	User 1	
Malytics		Primary Email		
Reports		Preferred Email Language	English - American English V Using location settings	
MANAGEMENT		Last Email Status	None	
은 Users		Name Labels	Status: Not enrolled Organization Setting: Off ①	
悉 Workspaces				
88 Apps	Licenses	O Messaging	Basic Messaging	
Account Organization Settings		📋 Meeting	Basic Space Meetings	
SERVICES		% Calling	Call on Webex (1:1 call, non-PSTN) Webex Calling Professional	
C Updates & Migrations		Called Linearen		
		Lott Licenses		

Validieren der WebEx-Anrufanwendungen

Überprüfen Sie, ob dem Benutzer Lizenzen für WebEx Calling-Anwendungen zugewiesen sind.

Schritt 1: Wählen Sie im Control Hub die Option "Users" aus.

Schritt 2. Wählen Sie [Ihr-Benutzer]

Schritt 4: Erweiterte Anrufeinstellungen auswählen

Schritt 5: Anwendungen auswählen

Schritt 6. Überprüfen Sie, ob das Kontrollkästchen WebEx-Anwendungen Desktop/Mobil oder Tablet aktiviert ist.

webex Control H	Hub Selec	ct Customer	~	C	
 ✓ Troubleshooting ☐ Reports MANAGEMENT 	Users 怒 Groups	⊘ Licenses			
은 Users	Q Search by name or email	= Filter	1 users	Send invitations	lanage users
悉 Workspaces			0		
Devices 2	First / Last name +	Email	Status	Admin roles	
88 Apps	User 1	Constant of the second s	Active	Full admin	:
Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
O Messaging					
🛱 Meeting					
% Calling					
Connected UC					
Hybrid					
B Reports	Profile General Meetings	Calling Messaging Hybrid Ser	vices Devices		
MANAGEMENT					
은 Users	Calling template applied: None				
悉 Workspaces					
Devices	Directory numbers			Add Num	ber
88 Apps	4745			Primar	у >
Organization Settings	Cell Settings				
SERVICES	Voicemail			0	n >
C Updates & Migrations	Call forwarding			01	ff >
O Messaging	Call waiting			0	n >
📋 Meeting	Caller ID				
% Calling					
Connected UC	4				>
	Advanced Call Settings				>
	User Details				

Jotang Started Galde	Active Location: Headquarters	
Alerts center		
NITORING	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	
Analytics		
Troubleshooting	< Calling	
Reports	Advanced Call Settings	
NAGEMENT	Applications	>
Users	Barge in	Off >
Workspaces	Call intercept	Off >
Devices	Outgoing and Incoming Permissions	、 、
Apps		
Account	Compression options	>
Organization Settings	Executive / Executive assistant	Off >
RVICES	Call Recording	Off >
Updates & Migrations	Hoteling	Off >
Overview	Monitoring	>
Overview	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	>
Overview Getting Started Guide Alerts center	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	>
Overview Getting Started Guide Alerts center	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced	>
Overview Ocetting Started Guide Alerts center ONITORING Analytics	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced Applications	>
Overview Getting Started Guide Alerts center ONITORING Analytics Troubleshooting	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced Applications Settings Settings	>
Overview O Getting Started Guide Alerts center ONITORING Analytics Troubleshooting Reports	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced Applications Settings Set the ringing behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices.	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Alerts center Analytics Troubleshooting Reports 	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced Applications Settings Set the ringing behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Ring all devices and applications whenever:	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Alerts center Analytics Troubleshooting Reports ANAGEMENT Unorg 	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced Applications Settings Set the ringing behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Ring all devices and applications whenever: Ick to Dial calls are made	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Alerts center ONITORING Analytics Troubleshooting Reports ANAGEMENT Users Workspaces 	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced Applications Settings Set the ringing behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Ring all devices and applications whenever: Icitick to Dial calls are made Group Pages are received Icitications	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Alerts center ONITORING Analytics Troubleshooting Reports 	Monitoring Profile General Meetings Calling > Advanced Applications Settings Set the ringing behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Ring all devices and applications whenever: Cick to Dial calls are made Group Pages are received A call the user parked is recalled back to the user's line	>
 Overview Overview Getting Started Guide Alerts center Analytics Troubleshooting Reports ANAGEMENT Users Workspaces Devices Apps 	Monitoring Profile General Meetings Calling Hybrid Services Devices Calling Advanced Applications Settings Set the ringing behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Cilck to Dial calls are made Group Pages are received Call the user parked is recalled back to the user's line Webex Applications	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Analytics Troubleshooting Reports ANAGEMENT Users Workspaces Devices Apps Account 	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced Applications Settings Set the ringing behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Ring all devices and applications whenever: Click to Dial calls are made Group Pages are received A call the user parked is recalled back to the user's line Webex Applications The following selected Webex applications are assigned for use.	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Analytics Troubleshooting Reports Workspaces Devices Apps Account Organization Settings 	Monitoring Profile General Meetings Calling Calling Meetings	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Alerts center Analytics Troubleshooting Reports ANAGEMENT Users Workspaces Devices Apps Account Organization Settings 	Monitoring Profile General Meetings Calling Advanced Applications Bettings Bettinging behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Dick to Dial calls are made Group Pages are received A call the user parked is recalled back to the user's line Motioning selected Webex applications are assigned for use. Each enabled application is considered to be a device, which counts toward your licensed device count. ①	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Analytics Troubleshooting Reports ANAGEMENT Users Workspaces Devices Apps Account Organization Settings atvices 	Monitoring Profile General Meetings Calling Meetings Calling Advanced Calling Advanced Applications Bettings Bettings Bettings Bettings behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Dick to Dial calls are made Group Pages are received Calling the user parked is recalled back to the user's line The following selected Webex applications are assigned for use. Calle called application is considered to be a device, which counts toward your licensed device count.	>

Stellen Sie sicher, dass Sie über die neueste Version von WebEx Teams verfügen.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die neueste Version verfügen. Es wird empfohlen, die App neu zu installieren.

Laden Sie diesen Link für WebEx Teams auf Ihren PC herunter, oder installieren Sie die App im App Store für Ihr iPhone oder im Play Store für Ihr Android-Gerät neu.

Versuchen Sie, die Anmeldung der Telefondienste zu erzwingen.

PC-Mac

Schritt 1: In den WebEx Teams, in der unteren linken Ecke, sehen Sie die Nachricht, Sie sind nicht angemeldet, um Telefondienste. Wählen Sie Anmelden aus.

Schritt 1. Wählen Sie das Profilbild in der linken oberen Ecke aus.

Schritt 2. Einstellungen auswählen

Schritt 3: Wählen Sie Anrufe

Schritt 4: Telefondienste auswählen

Schritt 5. Wählen Sie Anmelden

Anmerkung: WxC unterstützt nicht die gleichzeitige Registrierung auf zwei verschiedenen PCs oder Mobilgeräten.

Validierung von Netzwerk und Gerät

Stellen Sie sicher, dass Ihre Netzwerke die <u>WebEx-Referenzanforderungen für Anruferports</u> <u>erfüllen.</u>

Wie geht es weiter?

Wenn Sie diese Konfigurationen überprüft haben und Probleme auftreten, öffnen Sie ein Ticket beim TAC.

Fügen Sie folgende Informationen hinzu:

- Ihre OrgID
- Spezifische E-Mail-Adresse mit dem Problem
- Bereitstellen der WebEx-Teamprotokolle

Führen Sie anschließend die folgenden Schritte aus:

WebEx Teams PC Mac-Protokolle

Schritt 1. Wählen Sie in der oberen Ecke Hilfe

Schritt 2. Wählen Sie Protokolle senden.

WebEx Teams PC Windows-Protokolle

Schritt 1. Wählen Sie das Profilbild in der linken oberen Ecke aus.

Schritt 2. Wählen Sie Hilfe

Schritt 3. Wählen Sie Protokolle senden.

WebEx Teams mobile iOS/Android-Protokolle

- Schritt 1. Wählen Sie das Profilbild oben links aus
- Schritt 2. Wählen Sie Protokolle senden.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.