# Resolución de problemas de servicios del teléfono desconectados en Webex Teams para WxC

## Contenido

Introducción Prerequisites Requirements Antecedentes Problemas comunes de configuración Licencias de llamada de Webex asignadas Validar las aplicaciones de llamadas de Webex Compruebe que dispone de la última versión de Webex Teams Intente forzar el inicio de sesión en los servicios del teléfono Valide su red y dispositivo ¿Qué sigue?

## Introducción

Este documento describe cómo resolver errores de servicios telefónicos en equipos de Webex que utilizan licencias de llamadas Webex (WxC).

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Calling
- Concentrador de control (CH). Asegúrese de que dispone de acceso de administrador.
- Webex Teams

## Antecedentes

Uno de los problemas más comunes relacionados con los equipos de Webex que utilizan los servicios de llamadas de Webex es que los servicios del teléfono se muestran como desconectados. Esto significa que su usuario no está registrado en los servicios de llamadas de Webex y no puede recibir ni realizar llamadas hasta que se resuelva el problema. Este documento se centra en cómo solucionar problemas de PC y móvil, pero puede seguir los mismos pasos si tiene un problema con una tableta.

Cómo validar si los servicios del teléfono están desconectados:

#### • PC Mac/Windows

En los equipos de Webex, en la esquina inferior izquierda, se muestra el mensaje **No ha iniciado** sesión en los servicios del teléfono.



iOs/Android móvil

Paso 1. Seleccione la imagen de perfil en la esquina superior izquierda.

Paso 2. Los servicios del teléfono están desconectados.



## Problemas comunes de configuración

## Licencias de llamada de Webex asignadas

Verifique que el usuario tenga licencias Wxc asignadas.

#### Paso 1. En Control Hub, seleccione Users

### Paso 2. Seleccione [Su-usuario]

**Paso 3.** En Perfil, revise la configuración de las licencias. Debe mostrar las licencias de Webex Calling.

webex Control H	łub	Select Customer	$\checkmark$		0
<ul> <li>~ Troubleshooting</li> <li>☐ Reports</li> <li>MANAGEMENT</li> </ul>	Users 요Users 용 Groups	⊘ Licenses	3		
∠ Users     ☆ Workspaces     Devices	1 Q Search by name or email First / Last name +	= Filter Email	1 users Status	Send invitations Admin roles	Manage users
<ul> <li>☆ Apps</li> <li>☆ Organization Settings</li> </ul>	User 1	Constant Constant of Constant	Active	Full admin	:
SERVICES C Updates & Migrations Messaging Meeting Calling Connected UC Hybrid					

webex Control Hub	Select Customer		0
Overview Overview User 1 User 1	Profile General Me	etings Calling Messaging Hybrid Services >>	Action V
Alerts center	Last Name	1	
MONITORING	Display Name	User 1	
	Primary Email		
Reports	Preferred Email Language	English - American English V Using location settings	
MANAGEMENT	Last Email Status	None	
A Users	Name Labels	Status: Not enrolled $\mid$ Organization Setting: Off $\bigcirc$	
Devices			
88 Apps Licenses	O Messaging	Basic Messaging	
Organization Settings	Heeting	Basic Space Meetings	
SERVICES	℅ Calling	Call on Webex (1:1 call, non-PSTN) Webex Calling Professional	
C Updates & Migrations	Edit Licenses		

## Validar las aplicaciones de llamadas de Webex

Verifique que el usuario tenga asignadas licencias de aplicación de llamada Webex.

Paso 1. En Control Hub, seleccione Users

#### Paso 3. Seleccione la ficha Llamar

Paso 4. Seleccione Advanced Call Settings

#### Paso 5. Seleccione Aplicaciones

Paso 6. Verifique que la casilla de verificación Aplicaciones Webex Escritorio/Móvil o Tablet esté marcada.

webex Control	Hub	ct Customer	Y		0
<ul> <li></li></ul>	Users & Groups	⊘Licenses  ■ Contacts			
MANAGEMENT		_			
은 Users	Q Search by name or email	= Filter	1 users	Send invitations	Manage users
😹 Workspaces	First / Last name *	Email	Status	Admin roles	
📋 Devices 2 🗕		LINUT	culus	5 H duit	
88 Apps	B User 1	from all strength and all strength	<ul> <li>Active</li> </ul>	Full admin	:
Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
O Messaging					
Meeting					
% Calling					
Connected UC					
Hybrid					
Ē					
Reports					
	Profile General Meetings	Calling Messaging Hybrid Ser	vices Devices		
MANAGEMENT					
요 Users	Calling template applied: None				
& Workspaces	Directory numbers			Add Nu	imber
20 Apps				Prim	
Account					ury /
Organization Settings	Call Settings				
SERVICES	Voicemail				On >
C Updates & Migrations	Call forwarding				Off >
O Messaging	Call waiting				On >
Meeting	Caller ID				>
% Calling	Emorrow				
Connected UC	4				
O Hybria	Advanced Call Settings				>

User Details

lerts center		
ITORING	Profile General Meetings <b>Calling</b> Messaging Hybrid Services Devices	
Analytics		
Troubleshooting	< Calling	
Reports	Advanced Call Settings	
NAGEMENT	Applications	>
Users	Barge in	Off >
Workspaces	Call intercent	04
Devices		011 /
Apps	Outgoing and Incoming Permissions	>
Account	Compression options	>
Organization Settings	Executive / Executive assistant	Off >
RVICES	Call Recording	Off >
Updates & Migrations	Hoteling	05
	noteling	017
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	>
O Overview O Getting Started Guide Alerts center ONITORING	Monitoring       Profile     General     Meetings     Calling     Messaging     Hybrid Services     Devices       Calling > Advanced	>
Overview O Getting Started Guide O Alerts center	Monitoring         Profile       General       Meetings       Calling       Meetings       Calling       Meetings       Calling       Meetings       Calling       Advanced         Calling       >       Advanced       Applications       Meetings       Meetings	
<ul> <li>Overview</li> <li>Getting Started Guide</li> <li>Alerts center</li> <li>ONITORING</li> <li>Analytics</li> </ul>	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced Applications Settings	
Overview Ocerting Started Guide Alerts center ONITORING Analytics Troubleshooting Reports	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.       Image: Calling applications       Calling applications	
OVerview O Getting Started Guide Alerts center INNITORING 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 O Getting Started Guide Alerts center ONITORING Analytics - Troubleshooting Reports ANAGEMENT G Users	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.       Set the ringing behavior of all devices and calling applications.         Ring all devices and applications whenever:       Icitic to Dial calls are made	
Overview Getting Started Guide Alerts center NNITORING Analytics Troubleshooting Reports NAGEMENT 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:         Click to Dial calls are made         Group Pages are received	
Overview Getting Started Guide Alerts center NITORING Analytics Troubleshooting Reports NAGEMENT Users Workspaces Devices	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       Image: Click to Dial calls are made         Group Pages are received       Image: Click to the user parked is recalled back to the user's line	
Overview Getting Started Guide Alerts center NITTORING Analytics Troubleshooting Reports NAGEMENT Users Workspaces Devices Apps	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	
Overview Getting Started Guide Alerts center NITORING Analytics Troubleshooting Reports NAGEMENT Users Workspaces Devices Apps Account	Intering         Monitoring         Profile       General       Meetings       Calling       Meetings       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 NITORING Analytics Troubleshooting Reports NAGEMENT Users Workspaces Devices Apps Account Organization Settings	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.         Monitoring         Click to Dial calls are made         Group Pages are received         A call the user parked is recalled back to the user's line         Devices         Monitoring         The following 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 NITTORING Analytics Troubleshooting Reports NAGEMENT Users Workspaces Devices Apps Account Organization Settings	Monitoring     Profile     General   Meetings   Calling   Mussaging   Hybrid Services   Devices     Calling   Advanced     Applications   Settings   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     Monitoring     Mussaging     Mussaging <td></td>	

## Compruebe que dispone de la última versión de Webex Teams

Asegúrese de que dispone de la última versión. Se recomienda volver a instalar la aplicación.

Descargue este <u>enlace</u> para Webex Teams en su PC o reinstale la aplicación a través de la App Store para su iPhone o la Play Store para su Android.

### Intente forzar el inicio de sesión en los servicios del teléfono

PC Mac

Paso 1. En los equipos de Webex, en la esquina inferior izquierda, vea el mensaje No ha iniciado sesión en los servicios telefónicos. Seleccione iniciar sesión.

iOS móvil

Paso 1. Seleccione la imagen de perfil en la esquina superior izquierda

- Paso 2. Seleccione Configuración
- Paso 3. Seleccionar llamada
- Paso 4. Seleccione Phone Services
- Paso 5. Seleccione Iniciar sesión

**Nota:** WxC no admite estar registrado en 2 equipos o dispositivos móviles diferentes al mismo tiempo.

## Valide su red y dispositivo

Asegúrese de que sus redes cumplen los <u>requisitos de referencia del puerto de llamada de</u> <u>Webex</u>

## ¿Qué sigue?

Después de revisar estas configuraciones, si tiene algún problema, abra un caso con el TAC.

Debe agregar esta información:

- Su ID de organización
- Dirección de correo electrónico específica con el problema
- Proporcione los registros de los equipos de webex.

A continuación, siga estos pasos:

Registros de Webex Teams PC Mac

#### Paso 1. En la esquina superior, seleccione Ayuda

- Paso 2. Seleccione Enviar registros
- Registros de Windows de Webex Teams PC
- Paso 1. Seleccione la imagen de perfil en la esquina superior izquierda
- Paso 2. Seleccione Ayuda
- Paso 3. Seleccione Enviar registros
- Registros de Webex Teams para iOs/Android móviles
- Paso 1. Seleccione la imagen de perfil en la esquina superior izquierda
- Paso 2. Seleccione Enviar registros

### Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).

### Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).