# Dépannage des services téléphoniques déconnectés dans les équipes Webex pour WxC

## Contenu

Introduction Conditions préalables Conditions requises Informations générales Problèmes de configuration courants Licences d'appel Webex attribuées Validation des applications d'appel Webex Vérifiez que vous disposez de la dernière version de Webex Teams Essayez de forcer la connexion des services téléphoniques Validez votre réseau et votre périphérique Opérations suivantes

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner les erreurs de services téléphoniques dans les équipes Webex qui utilisent des licences Webex Calling (WxC).

## Conditions préalables

### **Conditions requises**

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Calling
- Control Hub (CH). Vérifiez que vous disposez d'un accès administrateur.
- Webex Teams

## Informations générales

L'un des problèmes les plus courants liés aux équipes Webex qui utilisent les services d'appel Webex est que les services téléphoniques sont affichés comme étant déconnectés. Cela signifie que votre utilisateur n'est pas inscrit aux services d'appel Webex et que vous ne pouvez pas recevoir ou passer d'appels tant que le problème n'est pas résolu. Ce document se concentre sur la façon de dépanner PC et Mobile, mais vous pouvez utiliser les mêmes étapes si vous avez un problème avec une tablette.

Comment vérifier si vos services téléphoniques sont déconnectés :

• PC Mac/Windows

Dans vos équipes Webex, dans le coin inférieur gauche, le message **Vous n'êtes pas connecté aux services téléphoniques** s'affiche.

•••	9	Set a sta	tus		<	>	+
•							
٠							
8							
٩.							
•							
$N_{\rm c}$							
				G	(	\$	
				tu in			
				Join	Set	tings	i
:: 0							

Système D'Exploitation Mobile/Android

Étape 1. Sélectionnez l'image du profil dans le coin supérieur gauche.

Étape 2. Les services téléphoniques sont déconnectés.



## Problèmes de configuration courants

## Licences d'appel Webex attribuées

Vérifiez que des licences Wxc sont attribuées à l'utilisateur.

- Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users
- Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]

Étape 3. Dans Profil, vérifiez la configuration des licences. Les licences d'appel Webex doivent être affichées.

webex Control H	Hub	ect Customer	~		0
<ul><li>∽ Troubleshooting</li><li></li></ul>	Users 요Users 용 Groups	⊘ Licenses			
MANAGEMENT	1 Q Search by name or email First / Last name ∻	= Filter	1 users Status	Send invitations	Manage users
Devices 2	A User 1		Active	Full admin	:
SERVICES					
Messaging Meeting					
Connected UC Hybrid					
Ē.					

webex Control H	łub	Select Customer		0
<ul> <li>∩ Overview</li> <li>⊘ Getting Started Guide</li> <li>↓ Alerts center</li> <li>MONITORING</li> <li>■ Analytics</li> <li>~ Troubleshooting</li> <li>■ Reports</li> <li>MANAGEMENT</li> <li>▲ Users</li> </ul>	< <u>A</u> User 1	Profile     General     Me       3     A       Last Name     A       Display Name     A       Primary Email     A       Preferred Email Language     A       Last Email Status     A       Name Labels     A	etings Calling Messaging Hybrid Services >>  1 User 1 English - American English  Vusing location settings None Status: Not enrolled   Organization Setting: Off ①	Action V
	Licenses	<ul> <li>○ Messaging</li> <li>☆ Meeting</li> <li>� Calling</li> <li>€dit Licenses</li> </ul>	Basic Messaging Basic Space Meetings Call on Webex (1:1 call, non-PSTN) Webex Calling Professional	

## Validation des applications d'appel Webex

Vérifiez que des licences d'application Webex Calling sont attribuées à l'utilisateur.

Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users

Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]

#### Étape 4. Sélectionnez Advanced Call Settings

#### Étape 5. Sélectionnez Applications

Étape 6. Vérifiez que la case Applications Webex Desktop/Mobile ou Tablet est cochée.

webex Control	Hub Select Custom	ner	$\checkmark$	(2	
<ul><li>✓ Troubleshooting</li><li></li></ul>	<b>Users</b> 온 Users 용 Groups ⓒ Licer	nses 🔊 Contacts			
MANAGEMENT					
요 Users	Q Search by name or email	Filter 1 users		Send invitations	anage users
恐 Workspaces	First ( ) act name a	Email	Chatue	Admin roles	
📋 Devices 2 🗕	Pirst / Last name +	Email	Status	Admin roles	
88 Apps	User 1	Constanting of the second s	<ul> <li>Active</li> </ul>	Full admin	:
Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
O Messaging					
Meeting					
% Calling					
Connected UC					
Hybrid					
	9				
B Reports	Profile General Meetings Calling	3 Messaging Hybrid Services De	evices		
MANAGEMENT					
요 Users	Calling template applied: None				
恐 Workspaces	Directory numbers			Add Num	bor
20 Apps				Priman	
🗈 Account					
Organization Settings	Call Settings				
SERVICES	Voicemail			Or	>
C Updates & Migrations	Call forwarding			Of	f >
O Messaging	Call waiting			Or	$\rightarrow$
Meeting	Caller ID				>
Calling	Emergency callback number				>
<ul> <li>Hybrid</li> </ul>	4				
	Advanced Gail Settings				/
Ē .	User Details				

aetting Started Guide	Active     Active     Cocation: 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	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	>
O Overview O Getting Started Guide O Alerts center	Monitoring       Profile     General     Meetings     Calling     Messaging     Hybrid Services     Devices       Calling > Advanced     Applications	>
Overview Getting Started Guide Alerts center ONITORING Analytics	Monitoring         Profile       General       Meetings       Calling       Messaging       Hybrid Services       Devices         Calling > Advanced       Applications       Settings	>
<ul> <li>Overview</li> <li>Getting Started Guide</li> <li>Alerts center</li> <li>ONITORING</li> <li>Analytics</li> <li>Troubleshooting</li> </ul>	Monitoring         Profile       General       Meetings       Calling       Messaging       Hybrid Services       Devices         Calling       >       Advanced         Applications       Settings         Set the ringing behavior of all devices and calling applications.	>
<ul> <li>Overview</li> <li>Getting Started Guide</li> <li>Alerts center</li> <li>Alerts center</li> <li>Analytics</li> <li>Troubleshooting</li> <li>Reports</li> </ul>	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 onrorema 1 Analytics - Troubleshooting ) Reports ANAGEMENT	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:	>
<ul> <li>Overview</li> <li>Getting Started Guide</li> <li>Alerts center</li> <li>Analytics</li> <li>Troubleshooting</li> <li>Reports</li> <li>ANAGEMENT</li> <li>Users</li> </ul>	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	>
<ul> <li>Overview</li> <li>Getting Started Guide</li> <li>Alerts center</li> <li>Alerts center</li> <li>Analytics</li> <li>Troubleshooting</li> <li>Reports</li> <li>ANAGEMENT</li> <li>Gusers</li> <li>Workspaces</li> </ul>	Monitoring         Profile       General       Meetings       Calling       Messaging       Hybrid Services       Devices         Calling       >       Advanced         Applications       Settings         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	>
<ul> <li>Overview</li> <li>Oetting Started Guide</li> <li>Alerts center</li> <li>Alerts center</li> <li>Analytics</li> <li>Troubleshooting</li> <li>Reports</li> <li>Anadement</li> <li>Users</li> <li>Workspaces</li> <li>Devices</li> </ul>	Monitoring     Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices     Calling > Advanced        Applications   Settings   Settings   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	>
<ul> <li>Overview</li> <li>Getting Started Guide</li> <li>Alerts center</li> <li>Analytics</li> <li>Troubleshooting</li> <li>Reports</li> <li>ANAGEMENT</li> <li>Users</li> <li>Workspaces</li> <li>Devices</li> <li>Apps</li> </ul>	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.         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 Miroring Analytics Troubleshooting Reports NAGEMENT Users Workspaces Devices Apps Account	Monitoring     Profile     General     Meetings     Calling        Calling     Advanced     Applications        Settings     Settings also apply to Shared Devices.     Cilick to Dial calls are made     Group Pages are received     Chall the user parked is recalled back to the user's line     Methode Applications     Methode Applications     Methode Applications     The following selected Webex applications are assigned for use.	>
<ul> <li>Overview</li> <li>Getting Started Guide</li> <li>Alerts center</li> <li>Alerts center</li> <li>Analytics</li> <li>Troubleshooting</li> <li>Reports</li> <li>ANAGEMENT</li> <li>Users</li> <li>Workspaces</li> <li>Devices</li> <li>Apps</li> <li>Account</li> <li>Organization Settings</li> </ul>	Monitoring     Profile     General     Meetings     Calling        Calling        Calling        Calling        Calling        Calling           Calling           Calling                    Profile <b>Profile Calling Advanced Calling Advanced Applications Action Deletese and calling applications.   <b>Transe settings also apply to Shared Devices.   <b>Collect to Dial calls are made   <b>Oracle Calling Call</b></b></b></b>	>
Overview Getting Started Guide Getting Star	Monitoring     Profile     General   Meetings   Calling   Advanced     Applications   Battings   Betwings behavior of all devices and calling applications.   Trese settings also apply to Shared Devices.   Dirick to Dial calls are made   Cick to Dial calls are endeled back to the user's line   Devices   Devices   Devices   Devices   Dial call the user parked is recalled back to the user's line   Dial call the user parked is polications are assigned for use.   Call enabled application is considered to be a device, which counts toward your licensed device count.	>
<ul> <li>Overview</li> <li>Getting Started Guide</li> <li>Alerts center</li> <li>Analytics</li> <li>Troubleshooting</li> <li>Reports</li> <li>Workspaces</li> <li>Devices</li> <li>Apps</li> <li>Account</li> <li>Organization Settings</li> <li>RVICES</li> </ul>	Monitoring     Profile     General   Meetings   Calling   Advanced     Applications   Bettings   Bettings   Bettings   Bettings also apply to Shared Devices.   These settings also apply to Shared Devices.   Callick to Dial calls are made   Group Pages are received   Calle A call the user parked is recalled back to the user's line   Teolowing selected Webex applications are assigned for use. Echolowing selected Webex applications are assign	>

## Vérifiez que vous disposez de la dernière version de Webex Teams

Vérifiez que vous disposez de la dernière version. Il est recommandé de réinstaller l'application.

Téléchargez ce <u>lien</u> pour Webex Teams sur votre PC ou réinstallez l'application via l'App Store pour votre iPhone ou le Play Store pour votre Android.

### Essayez de forcer la connexion des services téléphoniques

PC Mac

Étape 1. Dans les équipes Webex, dans le coin inférieur gauche, voyez le message « Vous n'êtes pas connecté aux services téléphoniques. Sélectionnez Connexion.

iOS mobile

Étape 1. Sélectionnez l'image du profil dans le coin supérieur gauche

- Étape 2. Sélectionnez Paramètres
- Étape 3. Sélectionnez Calling
- Étape 4. Sélectionnez Services téléphoniques
- Étape 5. Sélectionnez Se connecter

**Note**: WxC ne prend pas en charge l'enregistrement simultané sur 2 ordinateurs ou périphériques mobiles différents.

### Validez votre réseau et votre périphérique

Assurez-vous que vos réseaux répondent aux exigences de référence des ports d'appel Webex

## **Opérations suivantes**

Après avoir examiné ces configurations, si vous rencontrez des problèmes, ouvrez un dossier auprès du TAC.

Vous devez ajouter ces informations :

- Votre OrgID
- Adresse e-mail spécifique du problème
- Fournir les journaux des équipes webex.

Ensuite, procédez comme suit :

Journaux Mac de Webex Teams PC

### Étape 1. Dans le coin supérieur, sélectionnez Aide

Étape 2. Sélectionnez Envoyer les journaux

Journaux Windows du PC Webex Teams

- Étape 1. Sélectionnez l'image du profil dans le coin supérieur gauche
- Étape 2. Sélectionnez Aide
- Étape 3. Sélectionnez Envoyer les journaux
- Webex Teams journaux mobiles iOs/Android
- Étape 1. Sélectionnez l'image du profil dans le coin supérieur gauche
- Étape 2. Sélectionnez Envoyer les journaux

### 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.

### 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.