Risoluzione dei problemi relativi ai servizi telefonici disconnessi in Webex Teams per WxC

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Premesse Problemi comuni di configurazione Licenze Webex Calling Assegnate Convalida delle applicazioni Webex Calling Verifica Di Disporre Della Versione Più Recente Di Webex Teams Prova a forzare l'accesso ai servizi telefonici Convalida rete e dispositivo Quali saranno le prossime fasi?

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi agli errori dei servizi telefonici nei team Webex che usano le licenze Webex Calling (WxC).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Calling
- CH (Control Hub). Assicurarsi di disporre dell'accesso come amministratore.
- Webex Teams

Premesse

Uno dei problemi più comuni relativi ai team Webex che usano i servizi Webex Calling è che i servizi telefonici sono visualizzati come disconnessi. Ciò significa che l'utente non è registrato a Webex Calling Services e non è possibile ricevere o effettuare chiamate finché il problema non viene risolto. In questo documento viene illustrato come risolvere i problemi relativi a PC e dispositivi mobili, ma è possibile seguire la stessa procedura se si verifica un problema con un Tablet PC.

Come verificare se i servizi telefonici sono disconnessi:

PC Mac/Windows

Nell'angolo inferiore sinistro dei team Webex viene visualizzato il messaggio You are not sign in to phone services (Non sei connesso ai servizi telefonici).

•••	•	Set a sta	itus				<	>	+
•									
٠									
8									
e.									
•									
$N_{\rm c}$									
						•		8	
								_	
					J	loin	Se	tting	15
0									
18 C	all Settin	gs	You're	not signed	d in to pho	ne service	s. Sign in		

Mobile iOS/Android

Passaggio 1. Selezionare l'immagine del profilo nell'angolo superiore sinistro.

Passaggio 2. I servizi telefonici sono disconnessi.



Problemi comuni di configurazione

Licenze Webex Calling Assegnate

Verificare che all'utente siano assegnate licenze Wxc.

Passaggio 1. In Control Hub, selezionare Users

Passaggio 2. Selezionare [Your-user]

Passaggio 3. In Profilo, esaminare la configurazione delle licenze. Deve essere visualizzato Webex Calling licenses.

webex Control H	łub	Select Customer	\sim		0
∽ Troubleshooting	Users 용 Group	s 📀 Licenses 📧 Contacts			
요 Users 성 Workspaces	1 Q Search by name or en First / Last name ↑	Filter	1 users Status	Send invitations Admin roles	Manage users
응 Apps 슈 Account � Organization Settings	Q User 1		Active	Full admin	i
SERVICES C Updates & Migrations Messaging Meeting Calling Connected UC					
→ Hybrid → Hybrid					

webex Control H	Hub	Select Customer		0
C Overview C Getting Started Guide Alerts center MONITORING Analytics Troubleshooting Reports MANAGEMENT	< <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	etings Calling Messaging Hybrid Services 1 User 1 English - American English Using location settings None	
A Users		Name Labels	Status: Not enrolled \mid Organization Setting: Off $()$	
Devices Apps Account	Licenses	○ Messaging ➡ Meeting	Basic Messaging Basic Space Meetings	
© Organization Settings SERVICES C Updates & Migrations		Calling	Call on Webex (1:1 call, non-PSTN) Webex Calling Professional	

Convalida delle applicazioni Webex Calling

Verificare che all'utente siano assegnate le licenze dell'applicazione Webex Calling.

Passaggio 1. In Control Hub, selezionare Users

Passaggio 2. Selezionare [Your-user]

Passaggio 4. Selezionare Impostazioni avanzate chiamata

Passaggio 5. Selezione applicazioni

Passaggio 6. Verificare che la casella di controllo Desktop/Mobile o Tablet delle applicazioni Webex sia selezionata.

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				

lerts center		
ITORING	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	
Analytics		
Troubleshooting		
Reports	Advanced Call Settings	
NAGEMENT	Applications	>
Users	Barge in	Off >
Workspaces	Call intercent	Off >
Devices		011 /
Apps	Outgoing and Incoming Permissions	>
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) Getting Started Guide) Alerts center DNITORING	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced Applications	>
Overview Getting Started Guide Alerts center ONITORING Analytics Transbachestics	Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Calling > Advanced Applications Settings Settings Settings	>
 Overview Getting Started Guide 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.	>
OVerview OGetting Started Guide Alerts center DNITORING 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: Other to Did to Did to the one meter	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Alerts center Analytics Troubleshooting Reports ANAGEMENT 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. Ring all devices and applications whenever: Icitic to Dial calls are made	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Alerts center Analytics Troubleshooting Reports WAGEMENT 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: Image: Click to Dial calls are made Image: Group Pages are received Image: A wall the user acting is received in received in received	>
 Overview Getting Started Guide Alerts center Alerts center NNITORING Analytics Troubleshooting Reports WAGEMENT USers Workspaces Devices 	Monitoring Profile General Meetings Calling Advanced Applications Bettingg Set the ringing behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Cick to Dial calls are made Cick to Dial calls are received Group Pages are received A call the user parked is recalled back to the user's line	>
Overview Getting Started Guide Alerts center NITORING Analytics Troubleshooting Reports WAGEMENT Users Workspaces Devices Apps	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. 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	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. Cilck to Dial calls are made Group Pages are received 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. Ming all devices and applications whenever: Gick to Dial calls are made Group Pages are received A call the user parked is recalled back to the user's line 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 Advanced Applications Battinging Better inging behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Cilck to Dial calls are made Group Pages are received A call the user parked is recalled back to the user's line Monitoring Monitoring Monitoring Monitoring Monitoring Monitoring Monitoring Better inging behavior of all devices and calling applications. These settings also apply to Shared Devices. Monitoring Monitoring <	>

Verifica Di Disporre Della Versione Più Recente Di Webex Teams

Assicurarsi di disporre della versione più recente. È consigliabile reinstallare l'app.

Scarica questo <u>link</u> per Webex Teams nel tuo PC o reinstalla l'app tramite App Store per il tuo iPhone o Play Store per Android.

Prova a forzare l'accesso ai servizi telefonici

PC Mac

Passaggio 1. Nei team Webex, nell'angolo in basso a sinistra, viene visualizzato il messaggio **You** are not sign in to phone services. Selezionare accedi.

iOS mobile

Passaggio 1. Selezionare l'immagine del profilo nell'angolo superiore sinistro

- Passaggio 2. Selezione impostazioni
- Passaggio 3. Seleziona chiamata
- Passaggio 4. Selezione servizi telefonici
- Passaggio 5. Selezionare Accedi

Nota: WxC non supporta la registrazione simultanea su due diversi PC o dispositivi mobili.

Convalida rete e dispositivo

Verificare che le reti soddisfino i requisiti di riferimento per le porte chiamanti Webex

Quali saranno le prossime fasi?

Dopo aver esaminato le configurazioni, in caso di problemi, aprire una richiesta con TAC.

Ènecessario aggiungere le seguenti informazioni:

- OrgID
- Indirizzo di posta elettronica specifico con il problema
- Fornire i log dei team webex.

Quindi, attenersi alla seguente procedura:

Webex Teams - Registri PC Mac

Passaggio 1. Nell'angolo superiore, selezionare Help

- Passaggio 2. Selezionare Invia log
- Registri di Windows per PC Webex Teams
- Passaggio 1. Selezionare l'immagine del profilo nell'angolo superiore sinistro
- Passaggio 2. Selezionare Help
- Passaggio 3. Selezionare Invia log
- Log iOS/Android mobili Webex Teams
- Passaggio 1. Selezionare l'immagine del profilo nell'angolo superiore sinistro

Passaggio 2. Selezionare Invia log

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).