

Webex通話のキー拡張モジュールに関する問題のトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[一般的な設定上の問題](#)

[電話機に正しいKEMタイプが設定されていることを確認します。](#)

[コントロールハブの設定](#)

[電源モジュールの互換性](#)

[確認](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Webex Calling(WxC)に登録されている電話機のキー拡張モジュール(KEM)に関する最も一般的な問題について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Calling
- Control Hub
- シスコの電話機

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

キー拡張モジュールは、IP電話の機能を拡張します。その目的は、スピードダイヤル、電話番号

(DN)、またはプログラム可能な機能キー用の追加キーを8800 IP Phoneに提供することです。

一般的な設定上の問題

電話機に正しいKEMタイプが設定されていることを確認します。

ステップ1:電話のキーパッドで、Applicationsキーを押す

ステップ2:User preferences > Attendant console preferences > KEM typeの順に選択します

ステップ3:キー拡張モジュールタイプを選択します。

- ベケム
- CP-8800 – オーディオ
- CP-8800 – ビデオ



注：正しいモデルタイプは、KEMの背面から入手できます。

ステップ4:Saveをクリックして、デバイスをリセットします。

コントロールハブの設定

デバイスの設定を確認するには、Control Hub > Devicesの順に移動し、KEMが接続されているデバイスを選択します。

The screenshot displays the Webex Control Hub interface. On the left, the 'MANAGEMENT' section is active, with 'Devices' selected. The main area is titled 'Devices' and shows a search bar, a total count of 73 devices, and filters for Online (34), Issues (0), Expired, and Status unavailable. Below this, a table lists devices with columns for Type, Product, and Status. The 'Phones' row, representing a Cisco 8851, is highlighted with a red box and shows an 'Online' status. The 'Accessories' row, representing a Cisco 520, also shows an 'Online' status.

Type	Product	Status
Phones	Cisco 8851	Online
Accessories	Cisco 520	Online

デバイスページで、Device Managementセクションに移動し、Device Settingsを選択します。

Device Management

The users and workspaces that appear on this device are displayed below in the order of appearance.

To add and remove users and workspaces, select **Configure Lines**.

To customize the programmable Line Keys, select **Configure Layout**.

To set up the display settings and dialing options, select **Device Settings**.

Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	41062/NA	

9 of 10 total lines available

	Configure Lines	Manage >
	Configure Layout	Manage >
	Device Settings	Manage >

Device Settingsで、POE ModeがMaximumに設定されていることを確認し、Saveを選択します。

Device Settings

Off Hook Timer ⓘ

30

Phone Language ⓘ

English (United States) ▾

POE Mode ⓘ

Maximum ▾

QoS ⓘ

Screensaver ⓘ

^

Screen Timeout

300

Rear USB Port ⓘ

VLANs ⓘ

▾

Wifi Network ⓘ

▾

Cancel

Save

電源モジュールの互換性

KEMに関する最も一般的な問題の1つは、POEに関連する問題です。電話機でPOEを使用している場合、接続されているKEMに電力を供給できるだけの十分な電力が電話機に供給されていることを確認し、『[Cisco IP Phone 8800シリーズマルチプラットフォーム電話管理ガイド](#)』の表4に示すように、電話機に接続されているKEMの数がサポートされていることを確認します。

確認

正しい設定を適用すると、Control Hub > Devicesで登録を確認できます。KEMステータスにOnlineが表示されていることを確認します。

webex Control Hub

Select Customer

Search

Overview

Alerts center

MONITORING

Webex Experience

Analytics

Troubleshooting

Reports

MANAGEMENT

Users

Workspaces

Devices

Devices

Devices Templates Settings Software My alerts Resources

Find devices by status, type, and more

73 Devices in total

- Online 25
- Offline 25
- Status unavailable 2

Select one or more devices for bulk actions

Type	Product	Status
Accessories	Cisco 562 Standard Base	Online
Accessories	Cisco 8800 A-KEM	Online

KEMを設定するには、Control HubのDevicesタブから、KEMが接続されているIP Phoneを選択します。

webex Control Hub

Select Customer

Search

Overview

Alerts center

MONITORING

Webex Experience

Analytics

Troubleshooting

Reports

MANAGEMENT

Users

Workspaces

Devices

Devices

Devices Templates Settings Software My alerts Resources

Find devices by status, type, and more

73 Devices in total

- Online 34
- Issues 0
- Expired 0
- Status unavailable 0

Select one or more devices for bulk actions

Type	Product	Status
Phones	Cisco 8851	Online
Accessories	Cisco 520	Online

デバイスページで、Device Managementセクションに移動し、Device Layoutを選択します。

Device Management

The users and workspaces that appear on this device are displayed below in the order of appearance.

To add and remove users and workspaces, select **Configure Lines**.

To customize the programmable Line Keys, select **Configure Layout**.

To set up the display settings and dialing options, select **Device Settings**.

Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	41062/NA	

9 of 10 total lines available

	Configure Lines	Manage >
	Configure Layout	Manage >
	Device Settings	Manage >

Configure Layoutウィンドウで、正しいキー行の割り当てを設定できます。

関連情報

- [Cisco IP Phone 8800シリーズマルチプラットフォーム電話管理ガイド](#)
- [Cisco IP Phone 8800キー拡張モジュールデータシート](#)
- [シスコのテクニカルサポートとドキュメント](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。