# Solução de problemas de serviços telefônicos desconectados em equipes do Webex para WxC

# Contents

Introduction Prerequisites Requirements Informações de Apoio Problemas comuns de configuração Licenças De Chamada Do Webex Atribuídas Validar os aplicativos de chamada do Webex Verifique Se Você Tem A Versão Mais Recente Das Equipes Do Webex Tente forçar a entrada dos serviços de telefone Valide sua rede e seu dispositivo O que vem a seguir?

# Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de erro de serviços de telefone em equipes do Webex que usam licenças WxC (Webex Calling).

# Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Calling
- Control Hub (CH). Verifique se você tem Acesso de Administrador.
- Webex Teams

# Informações de Apoio

Um dos problemas mais comuns relacionados às equipes do Webex que usam serviços de chamada do Webex é que os serviços de telefone são mostrados como desconectados. Isso significa que seu usuário não está registrado no Webex Calling Services e você não pode receber ou fazer chamadas até que o problema seja resolvido. Este documento se concentra em como solucionar problemas de PC e Mobile, mas você pode usar as mesmas etapas se tiver problemas com um tablet.

Como validar se os serviços de telefone estão desconectados:

Mac/Windows

Em suas equipes do Webex, no canto inferior esquerdo, a mensagem **You are signed in to phone services** é exibida.

•••	G.	Set a sta	tus			<	>	+
•								
٠								
8								
۹.								
•								
$N_{\rm e}$								
					3	(	\$	
					nin	Se	tting	e
					UNIT I	00	cung.	
:: •								

iOs/Android móveis

Etapa 1. Selecione a imagem de perfil no canto superior esquerdo.

Etapa 2. Os serviços telefônicos estão desconectados.



# Problemas comuns de configuração

## Licenças De Chamada Do Webex Atribuídas

Verifique se o usuário tem licenças Wxc atribuídas.

Etapa 1. No Hub de Controle, selecione Usuários

Etapa 2. Selecione [Seu-usuário]

**Etapa 3.** No Perfil, revise a configuração de Licenças. Isso deve mostrar as licenças do Webex Calling.

webex Control H	łub	Select Customer	$\checkmark$		0
~ Troubleshooting Reports MANAGEMENT	Users 요Users 왕 Group	s ⊘ Licenses 🔊 Conta	acts		
요 Users	Q Search by name or em	ail = Filter	1 users	Send invitations	Manage users
Workspaces     Devices	First / Last name 🛧	Email	Status	Admin roles	
88 Apps	Q User 1	Print Law and	Active	Full admin	:
C Account					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
O Messaging					
Meeting					
% Calling					
Connected UC					
→ Hybrid					

webex Control H	łub	Select Customer		0
Overview Getting Started Guide	< <u>A</u> User 1	Profile General Me	etings Calling Messaging Hybrid Services >>	Action V
Alerts center		Last Name Display Name	User 1	
<ul> <li>Managers</li> <li>✓ Troubleshooting</li> <li></li></ul>		Primary Email Preferred Email Language①	English - American English V Using location settings	
MANAGEMENT		Last Email Status	None	
& Workspaces  Devices			Galaxie Hot official organization octaing. On C	
部 Apps 合 Account 令 Organization Settings	Licenses	<ul> <li>Messaging</li> <li>Meeting</li> </ul>	Basic Messaging Basic Space Meetings	
SERVICES		℅ Calling	Call on Webex (1:1 call, non-PSTN) Webex Calling Professional	
Updates & Migrations		Edit Licenses		

## Validar os aplicativos de chamada do Webex

Verifique se o usuário tem licenças do aplicativo Webex Calling atribuídas.

Etapa 1. No Hub de Controle, selecione Usuários

Etapa 2. Selecione [Seu-usuário]

#### Etapa 4. Selecionar Configurações Avançadas de Chamada

Etapa 5. Selecionar Aplicativos

Etapa 6. Verifique se a caixa de seleção Webex Applications Desktop/Mobile ou Tablet está marcada.

webex Control H	ub Select C	Customer	~	C	۵ 🕒
<ul> <li>∽ Troubleshooting</li> <li>☐ Reports</li> <li>MANAGEMENT</li> </ul>	Users 용 Groups ⊘	Licenses I Contacts			
요 Users	Q Search by name or email	= Filter	1 users	Send invitations	Manage users
Workspaces					
Devices 2	First / Last name ↑	Email	Status	Admin roles	
88 Apps	A User 1	Contract Contract on the Contract	Active	Full admin	:
h Account					
Organization Settings					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
Messaging					
Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
<ul> <li>Hybrid</li> </ul>					
_					
Reports	Profile General Meetings C	alling <sup>3</sup> Messaging Hybrid Ser	vices Devices		
MANAGEMENT					
요 Users	Calling template applied: None				
悉 Workspaces					
Devices	Directory numbers			Add Nun	iber
88 Apps	4745			Primar	у >
Account     Account     Account					
to organization oottingo	Call Settings				
SERVICES	Voicemail			0	n >
C Updates & Migrations	Call forwarding			0	ff >
Messaging	Call waiting			0	in >
Meeting	Caller ID				>
% Calling	Emergeney cellback number				
Connected UC	4				<u> </u>
O Hybrid	Advanced Call Settings				>
	User Details				

Alerts center		
ITORING	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	
Analytics		
Troubleshooting	< Calling	
Reports	Advanced Call Settings	
AGEMENT	Applications	>
Users	Barge in	Off >
Workspaces	Call intercept	Off >
Devices	Outrains and Incoming Dermissions	(
Apps	Outgoing and incoming Permissions	/
Account	Compression options	>
Organization Settings	Executive / Executive assistant	Off >
RVICES	Call Recording	Off >
Updates & Migrations	Hoteling	Off >
Updates & Migrations	Hoteling Monitoring	Off >
Updates & Migrations Overview Getting Started Guide	Hoteling Monitoring Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	Off >
Overview Getting Started Guide	Hoteling       Monitoring       Profile     General       Meetings     Calling       Messaging     Hybrid Services	Off >
Dependence & Migrations	Hoteling Monitoring	Off >
Updates & Migrations	Hoteling Monitoring           Profile         General         Meetings         Calling         Messaging         Hybrid Services         Devices           Calling         > Advanced         Applications         Advanced         Applications         Advanced         Advanced         Applications         Advanced         Applications         Advanced	off >
Updates & Migrations  Overview Goverview Gotting Started Guide Alerts center ONITORING Analytics Tachlo charter	Hoteling Monitoring	Off >
Coverview Cover	Hoteling         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.	Off >
Updates & Migrations	Hoteling         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:	Off >
Updates & Migrations	Hoteling         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	Off >
Updates & Migrations	Hoteling Monitoring  Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices  Calling > Advanced  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 wall the user packed is received is received in the user's line.	Off >
Updates & Migrations	Hoteling   Monitoring     Profile   General   Meetings   Calling     Advanced     Applications   Settings   Settings   Settings also apply to Shared Devices.     Ring 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	Off >
Updates & Migrations	Hoteling   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:   Click to Dial calls are made   Group Pages are received   A call the user parked is recalled back to the user's line	Off >
Updates & Migrations	Hoteling   Monitoring     Profile   General   Meetings   Calling   Meetings   Meetings   Calling   Meetings   Calling   Meetings   Meeting	Off >
Updates & Migrations	Hoteling   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   Click to Dial calls are made   Group Pages are received   A call the user parked is recalled back to the user's line   Methode Met	Off >
Updates & Migrations	Hoteling         Monitoring             Profile       General       Meetings       Calling       Mybrid Services       Devices             Calling > Advanced             Applications             Settings             Bet heringing behavior of all devices and calling applications.         These settings also apply to Shared Devices.             Bick to Dial calls are made          Cick to Dial calls are made              Cick to Dial calls are made          Cick to Dial calls are made              Cick to Dial calls are made              Monitoring Selected Webex applications are assigned for use.         Ext enabled application is considered to be a device, which counts toward your licensed device count. ①	Off >

## Verifique Se Você Tem A Versão Mais Recente Das Equipes Do Webex

Verifique se você tem a versão mais recente. É recomendável reinstalar o aplicativo.

Baixe este <u>link</u> para Webex Teams em seu PC ou reinstale o aplicativo por meio da App Store para seu iPhone ou da Play Store para seu Android.

## Tente forçar a entrada dos serviços de telefone

Mac PC

Etapa 1. Nas equipes do Webex, no canto inferior esquerdo, veja a mensagem, Você não está conectado aos serviços telefônicos. Selecione entrar.

iOS móvel

Etapa 1. Selecione a imagem de perfil no canto superior esquerdo

- Etapa 2. Selecionar Configurações
- Etapa 3. Selecionar chamada
- Etapa 4. Selecionar serviços de telefone
- Etapa 5. Selecione Entrar

**Note**: O WxC não oferece suporte para registro em 2 PCs ou dispositivos móveis diferentes ao mesmo tempo.

#### Valide sua rede e seu dispositivo

Garantir que suas redes atendam aos requisitos de referência de porta de chamada do Webex

## O que vem a seguir?

Depois de revisar essas configurações, se tiver algum problema, abra um caso no TAC.

Você deve adicionar estas informações:

- Sua OrgID
- Endereço de email específico com o problema
- Forneça os logs das equipes do webex.

Em seguida, siga estas etapas:

Logs Mac do Webex Teams no PC

#### Etapa 1. No canto superior, selecione Ajuda

- Etapa 2. Selecionar Enviar logs
- Webex Teams logs do Windows do PC
- Etapa 1. Selecione a imagem de perfil no canto superior esquerdo
- Etapa 2. Selecionar Ajuda
- Etapa 3. Selecionar Enviar logs
- Webex Teams logs de iOs/Android móveis
- Etapa 1. Selecione a imagem de perfil no canto superior esquerdo
- Etapa 2. Selecionar Enviar logs

#### Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.

#### Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.