排除Webex Teams for WxC中断开的电话服务故 障

目录

<u>简介</u> <u>先决条件</u> <u>要求</u> <u>背景信息</u> <u>常见配置问题</u> <u>分配的Webex呼叫许可证</u> <u>验证Webex呼叫应用</u> <u>验证您有最新的Webex Teams版本</u> <u>尝试强制电话服务登录</u> <u>验证您的网络和设备</u> <u>接下来做什么?</u>

简介

本文档介绍如何对使用Webex Calling(WxC)许可证的Webex团队中的电话服务错误进行故障排除。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题:

- Webex Calling
- 控制中心(CH)。请确保您具有管理员访问权限。
- Webex Teams

背景信息

与使用Webex呼叫服务的Webex团队相关的最常见问题之一是,电话服务显示为Disconnected。这 意味着您的用户未注册到Webex呼叫服务,并且在问题解决之前您无法接收或进行任何呼叫。本文 档重点介绍如何对PC和移动设备进行故障排除,但是如果您在平板电脑上遇到问题,可以使用相同 的步骤。

如何验证您的电话服务是否已断开连接:

PC Mac/Windows

在Webex团队的左下角,将显示消息You are not sign in to phone services。

•••	G,	Set a sta	tus				<	>	+
•									
٠									
8									
٩,									
$N_{\rm c}$									
						•	(1	\$	
						inin	Cat	tine	
					J	oin	Set	ung	•
:: •									

•移动iOs/Android **步骤1.**选择左上角的轮廓图像。

步骤2.电话服务已断开连接。



常见配置问题

分配的Webex呼叫许可证

验证用户是否已分配Wxc许可证。

步骤1.在Control Hub中,选择Users

步骤2.选择[Your-user]

步骤3.在配置文件中,查看许可证配置。必须显示Webex呼叫许可证。

webex Control H	lub Sel	ect Customer	\checkmark		0
 	Users 온 Users 용 Groups	⊘ Licenses			
MANAGEMENT	1 Q Search by name or email	= Filter	1 users	Send invitations	Manage users
	First / Last name 🔹	Email	Status	Admin roles	
88 Apps	User 1	Contraction of the local distance	Active	Full admin	:
ি Account					
SERVICES					
C Updates & Migrations					
Messaging					
Meeting					
% Calling					
S Connected UC					
Hybrid					

webex Control H	łub	Select Customer	\checkmark	0
 G Overview G Getting Started Guide 	< <u>A</u> User 1	Profile General Me	Hetings Calling Messaging Hybrid Services	Action V
Alerts center		Last Name Display Name	User 1	
교 Analytics ~ Troubleshooting		Primary Email		
Reports		Preferred Email Language	English - American English V Using location settings	
MANAGEMENT		Last Email Status	None	
요 Users 솽 Workspaces i Devices		Name Labels	Status: Not enrolled Organization Setting: Off ①	
88 Apps	Licenses	O Messaging	Basic Messaging	
Account Ø Organization Settings		Heeting	Basic Space Meetings	
SERVICES		𝗞 Calling	Call on Webex (1:1 call, non-PSTN) Webex Calling Professional	
C Updates & Migrations		Edit Licenses		

验证Webex呼叫应用

验证用户是否已分配Webex呼叫应用许可证。

步骤1.在Control Hub中,选择Users

步骤2.选择**[Your-user]**

步骤3.选择呼叫选项卡

步骤4.选择Advanced Call Settings

步骤5.选择应用

步骤6.验证Webex Applications框Desktop/Mobile 或Tablet已选中。

webex Control H	Select Cu	istomer	\sim		0
 ∽ Troubleshooting Reports MANAGEMENT 	Users 요Users 용 Groups ⊘L	icenses I Contacts			
요 Users 恷 Workspaces 다 Devices 2	1 Q Search by name or email First / Last name ↑	Ξ Filter 1 us Email	sers Status	Send invitations Admin roles	Manage users
응 Apps	Legen 1		Active	Full admin	:
services					
 Messaging Meeting Calling 					
 Connected UC Hybrid 					
Reports	Profile General Meetings Ca	Iling Messaging Hybrid Services	Devices		
MANAGEMENT 요 Users 숈 Workspaces	Calling template applied: None				

Devices	Directory numbers	Add Number
88 Apps	and	Primary >
Account		
Organization Settings	Call Settings	
SERVICES	Voicemail	On >
C Updates & Migrations	Call forwarding	Off >
Messaging	Call waiting	On >
Meeting	Caller ID	>
% Calling		<i>.</i>
Connected UC	Emergency callback number	>
→ Hybrid	Advanced Call Settings	>
Ē	User Details	

Overview Getting Started Guide	User 1	Action V
△ Alerts center	Active Active Location: Headquarters	
	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	
Analytics		
Penorte	< Calling	
[] Reports	Advanced Call Settings	
MANAGEMENT	Applications	>
은 Users	Barge in	Off > 5
悉 Workspaces	Call intercept	Off >
Devices	Outgoing and Incoming Permissions	>
Account	Compression options	>
Organization Settings	Executive / Executive assistant	Off >
SERVICES	Call Recording	Off >
C Updates & Migrations	Hoteling	Off >
	Monitoring	>
 ⊖ Overview ⊙ Getting Started Guide 	Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices	

 Getting Started Guide 	
MONITORING	Calling > Advanced
	Applications
M Analytics	Settings
	Set the ringing behavior of all devices and calling applications.
Reports	These settings also apply to Shared Devices.
	Ring all devices and applications whenever:
MANAGEMENT	Click to Dial calls are made
요 Users	Group Pages are received
恐 Workspaces	A call the user parked is recalled back to the user's line
Devices	
88 Apps	Webex Applications
Account	The following selected Webex applications are assigned for use.
Organization Settings	Each enabled application is considered to be a device, which counts toward your licensed device count.
	Z Desktop
SERVICES	Mobile
○ Updates & Migrations	✓ Tablet
	6

验证您有最新的Webex Teams版本

确保您有最新版本。建议重新安装应用。

在PC中为Webex Teams下载此<u>链接</u>,或者通过iPhone的App Store或Android的Play Store重新安装 应用。

尝试强制电话服务登录

PC Mac

步骤1.在Webex团队的左下角,看到消息**You are not sign in to phone services**。选择**登录**。

移动iOS

步骤1.选择左上角的轮廓图像

步骤2.选择设置

步骤3.选择呼叫

步骤4.选择Phone Services

步骤5.选择 登录

注意:WxC不支持同时在2台不同的PC或移动设备上注册。

验证您的网络和设备

确保您的网络符合Webex<u>呼叫端口参考要求</u>

接下来做什么?

在您检查这些配置后,如果您有任何问题,请向TAC反映问题。

您必须添加以下信息:

- 您的组织ID
- •存在问题的特定电子邮件地址
- •提供webex团队日志。

然后,执行以下步骤:

Webex Teams PC Mac日志

步骤1.在顶角选择 帮助

步骤2.选择Send logs

Webex Teams PC Windows日志

步骤1.选择左上角的轮廓图像

步骤2.选择 帮助

步骤3.选择Send logs

Webex Teams移动iOs/Android日志

步骤1.选择左上角的轮廓图像

步骤2.选择Send logs

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言,希望全球的用户都能通过各 自的语言得到支持性的内容。

请注意:即使是最好的机器翻译,其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任,并建议您总是参考英文原始文档(已提供 链接)。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言,希望全球的用户都能通过各 自的语言得到支持性的内容。

请注意:即使是最好的机器翻译,其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任,并建议您总是参考英文原始文档(已提供 链接)。