

Cómo recuperar una ID de usuario y una contraseña de Webex

Contenido

[Introducción](#)

[Requirements](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Cómo restablecer el nombre de usuario y la contraseña:](#)

[Para obtener ayuda con mensajes de error:](#)

[Para obtener ayuda para iniciar sesión en su cuenta de host:](#)

Introducción

Este documento describe el proceso para recuperar una ID de usuario y una contraseña de Cisco Webex.

Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Este artículo también proporciona los pasos para estas consultas:

- Cómo utilizar la ayuda de inicio de sesión para recuperar mi nombre de usuario y contraseña de Webex
- Cómo restablecer mi contraseña sin iniciar sesión
- La contraseña de mi cuenta de host no funciona
- Pérdida u olvido la contraseña de mi cuenta de host

Problema

Cómo recuperar una ID de usuario y una contraseña de Webex.

Solución

Nota: No puede restablecer la contraseña desde un smartphone o una tablet.

Cómo restablecer el nombre de usuario y la contraseña:

1. Acceda a su sitio WebEx. (Ejemplo: [SITENAME.webex.com](#))
2. En Vista clásica, seleccione en **Inicio de sesión de host** o **Inicio de sesión**, en la parte superior derecha. En Vista moderna, seleccione **Iniciar sesión** en la parte superior izquierda.
3. Seleccione **¿Ha olvidado su nombre de usuario o contraseña?**. ¿Ha olvidado el nombre de usuario o la contraseña? aparecerá la ventana.
4. Introduzca la dirección de correo electrónico de su cuenta de host.
5. Si es necesario, introduzca el **CAPTCHA** en el campo.
6. Seleccione **Submit** o **OK**.
7. Consulte su correo electrónico para ver el mensaje "Su solicitud de información de cuenta de Webex".
8. Siga las instrucciones del correo electrónico para restablecer su nombre de usuario o contraseña.

Para obtener ayuda con mensajes de error:

- [WBX89094 - Error: 'Su cuenta está desactivada. Póngase en contacto con el administrador del sitio.'](#)
- [WBX72462 - Error: 'La dirección de correo electrónico no coincide con una cuenta de usuario válida.'](#)

Si ve el error: 'Formato de dirección de correo electrónico no válido', asegúrese de introducir su dirección de correo electrónico completa.

Si se une a una reunión como participante de Webex Meetings, Webex Training, etc., no tendrá que iniciar sesión, a menos que el sitio lo requiera.

El soporte técnico de Webex no puede restablecer su contraseña. Si no puede iniciar sesión después de estos pasos, póngase en contacto con el administrador del sitio WebEx. Debe poder acceder al administrador del sitio a través de su departamento de TI o soporte informático local. El contacto del administrador del sitio también se puede incluir en el correo electrónico de recordatorio de contraseña.

Para obtener ayuda para iniciar sesión en su cuenta de host:

- [WBX726 - 'Error: El nombre de usuario o la contraseña que ha escrito son incorrectos.'](#)

Si necesita ayuda con su **ID de usuario** y no ve el enlace de nombre de usuario en la página de inicio de sesión, intente estos pasos:

- Su dirección de correo electrónico completa
- La primera parte de su dirección de correo electrónico antes del dominio (@mycompany.com)
- La ID de usuario es la misma que la de inicio de sesión único (SSO)
- Si todavía tiene problemas con su nombre de usuario, póngase en contacto con el administrador del sitio.