

Dépannage des services téléphoniques déconnectés dans les équipes Webex pour WxC

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Informations générales](#)

[Problèmes de configuration courants](#)

[Licences d'appel Webex attribuées](#)

[Validation des applications d'appel Webex](#)

[Vérifiez que vous disposez de la dernière version de Webex Teams](#)

[Essayez de forcer la connexion des services téléphoniques](#)

[Validez votre réseau et votre périphérique](#)

[Opérations suivantes](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner les erreurs de services téléphoniques dans les équipes Webex qui utilisent des licences Webex Calling (WxC).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Calling
- [Control Hub](#) (CH). Vérifiez que vous disposez d'un accès administrateur.
- Webex Teams

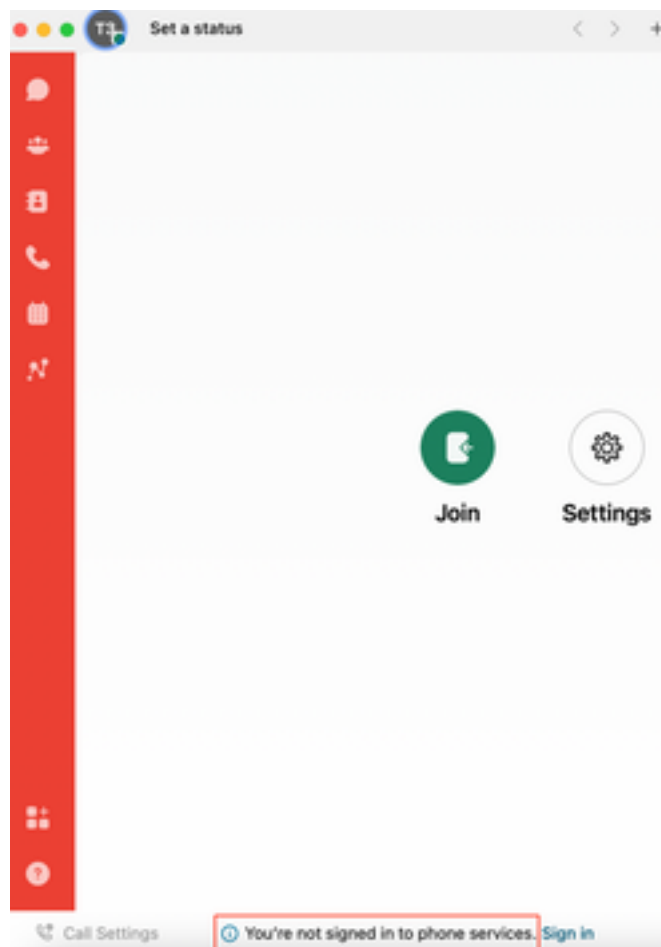
Informations générales

L'un des problèmes les plus courants liés aux équipes Webex qui utilisent les services d'appel Webex est que les services téléphoniques sont affichés comme étant déconnectés. Cela signifie que votre utilisateur n'est pas inscrit aux services d'appel Webex et que vous ne pouvez pas recevoir ou passer d'appels tant que le problème n'est pas résolu. Ce document se concentre sur la façon de dépanner PC et Mobile, mais vous pouvez utiliser les mêmes étapes si vous avez un problème avec une tablette.

Comment vérifier si vos services téléphoniques sont déconnectés :

- PC Mac/Windows

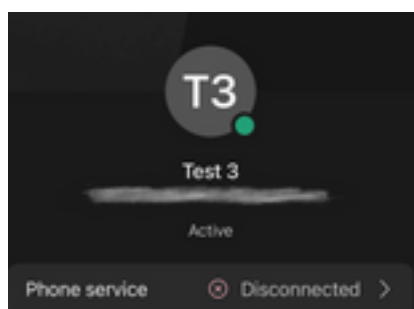
Dans vos équipes Webex, dans le coin inférieur gauche, le message **Vous n'êtes pas connecté aux services téléphoniques** s'affiche.



- Système D'Exploitation Mobile/Android

Étape 1. Sélectionnez l'image du profil dans le coin supérieur gauche.

Étape 2. Les services téléphoniques sont déconnectés.



Problèmes de configuration courants

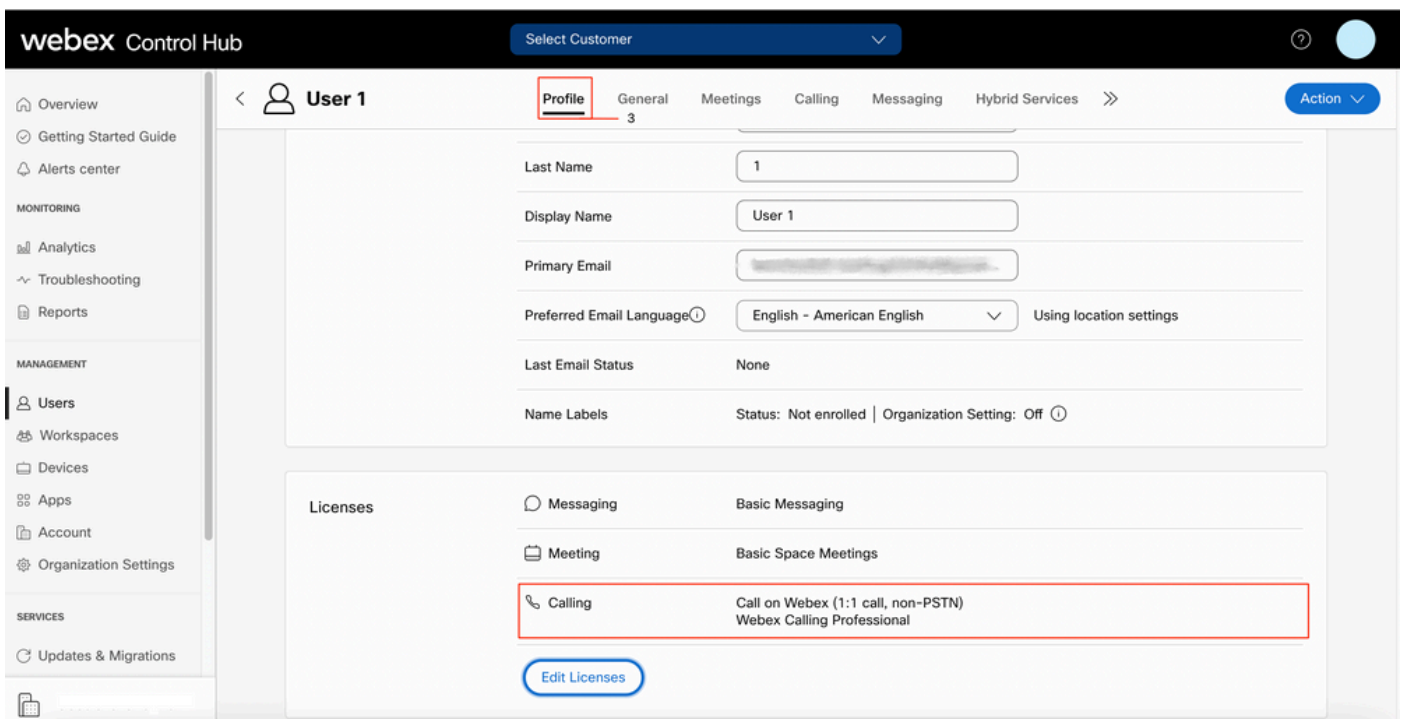
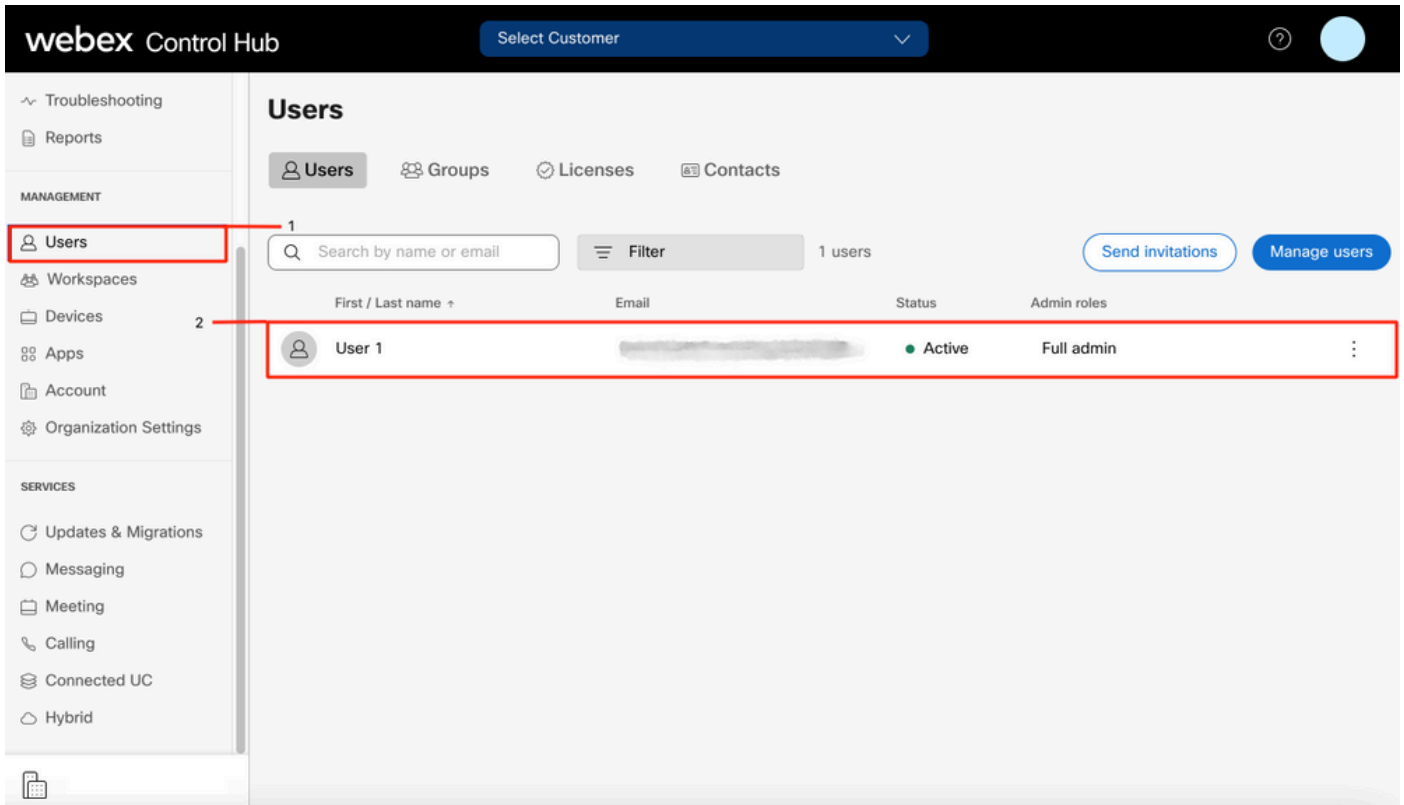
Licences d'appel Webex attribuées

Vérifiez que des licences Wxc sont attribuées à l'utilisateur.

Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users

Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]

Étape 3. Dans Profil, vérifiez la configuration des licences. Les licences d'appel Webex doivent être affichées.



Validation des applications d'appel Webex

Vérifiez que des licences d'application Webex Calling sont attribuées à l'utilisateur.

Étape 1. Dans Control Hub, sélectionnez Users

Étape 2. Sélectionnez [Votre-utilisateur]

Étape 3. Sélectionnez l'onglet Appel

Étape 4. Sélectionnez Advanced Call Settings

Étape 5. Sélectionnez Applications

Étape 6. Vérifiez que la case Applications Webex Desktop/Mobile ou Tablet est cochée.

webex Control Hub

Select Customer

Users

Users Groups Licenses Contacts

1

Search by name or email Filter 1 users

Send invitations Manage users

First / Last name	Email	Status	Admin roles
User 1	[REDACTED]	Active	Full admin

Reports

MANAGEMENT

Users Workspaces Devices Apps Account Organization Settings

SERVICES

Updates & Migrations Messaging Meeting Calling Connected UC Hybrid

Profile General Meetings Calling³ Messaging Hybrid Services Devices

Calling template applied: None

Directory numbers [Add Number](#)

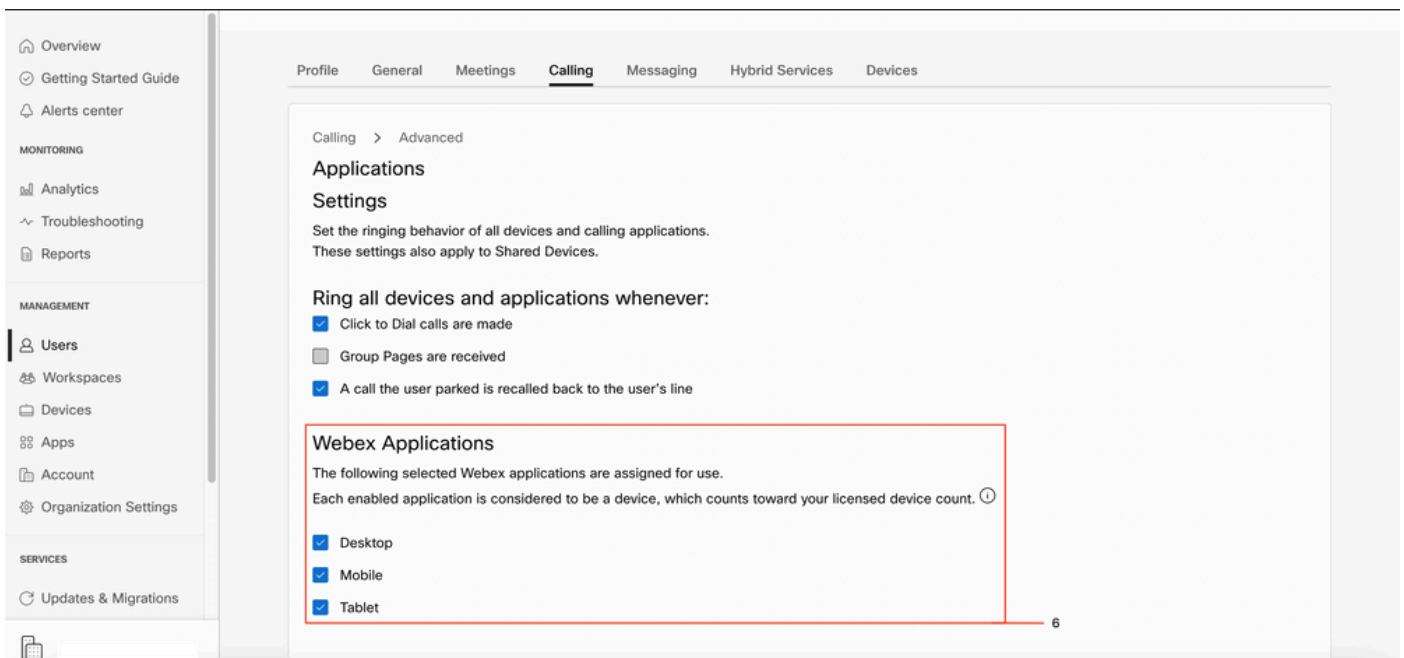
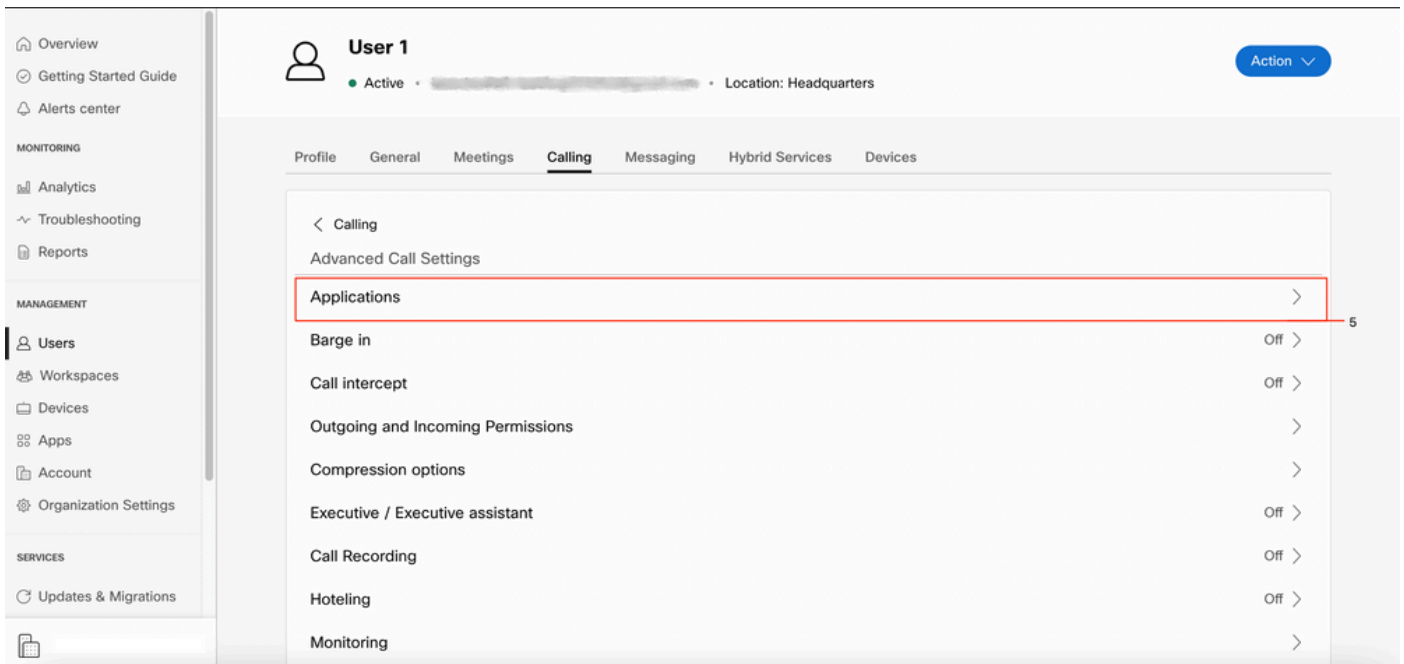
[REDACTED]	Primary >
------------	-----------

Call Settings

Voicemail	On >
Call forwarding	Off >
Call waiting	On >
Caller ID	>
Emergency callback number	>
Advanced Call Settings	>

4

User Details



Vérifiez que vous disposez de la dernière version de Webex Teams

Vérifiez que vous disposez de la dernière version. Il est recommandé de réinstaller l'application.

Téléchargez ce [lien](#) pour Webex Teams sur votre PC ou réinstallez l'application via l'App Store pour votre iPhone ou le Play Store pour votre Android.

Essayez de forcer la connexion des services téléphoniques

PC Mac

Étape 1. Dans les équipes Webex, dans le coin inférieur gauche, voyez le message « **Vous n'êtes pas connecté aux services téléphoniques.** Sélectionnez **Connexion.**

iOS mobile

Étape 1. Sélectionnez l'image du profil dans le coin supérieur gauche

Étape 2. Sélectionnez Paramètres

Étape 3. Sélectionnez Calling

Étape 4. Sélectionnez Services téléphoniques

Étape 5. Sélectionnez Se connecter

Note: WxC ne prend pas en charge l'enregistrement simultané sur 2 ordinateurs ou périphériques mobiles différents.

Validez votre réseau et votre périphérique

Assurez-vous que vos réseaux répondent aux [exigences de référence des ports d'appel Webex](#)

Opérations suivantes

Après avoir examiné ces configurations, si vous rencontrez des problèmes, ouvrez un dossier auprès du TAC.

Vous devez ajouter ces informations :

- Votre OrgID
- Adresse e-mail spécifique du problème
- Fournir les journaux des équipes webex.

Ensuite, procédez comme suit :

Journaux Mac de Webex Teams PC

Étape 1. Dans le coin supérieur, sélectionnez Aide

Étape 2. Sélectionnez Envoyer les journaux

Journaux Windows du PC Webex Teams

Étape 1. Sélectionnez l'image du profil dans le coin supérieur gauche

Étape 2. Sélectionnez Aide

Étape 3. Sélectionnez Envoyer les journaux

Webex Teams journaux mobiles iOS/Android

Étape 1. Sélectionnez l'image du profil dans le coin supérieur gauche

Étape 2. Sélectionnez Envoyer les journaux

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.