

Risoluzione dei problemi relativi ai servizi telefonici disconnessi in Webex Teams per WxC

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Premesse](#)

[Problemi comuni di configurazione](#)

[Licenze Webex Calling Assegnate](#)

[Convalida delle applicazioni Webex Calling](#)

[Verifica Di Disporre Della Versione Più Recente Di Webex Teams](#)

[Prova a forzare l'accesso ai servizi telefonici](#)

[Convalida rete e dispositivo](#)

[Quali saranno le prossime fasi?](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi agli errori dei servizi telefonici nei team Webex che usano le licenze Webex Calling (WxC).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Calling
- CH ([Control Hub](#)). Assicurarsi di disporre dell'accesso come amministratore.
- Webex Teams

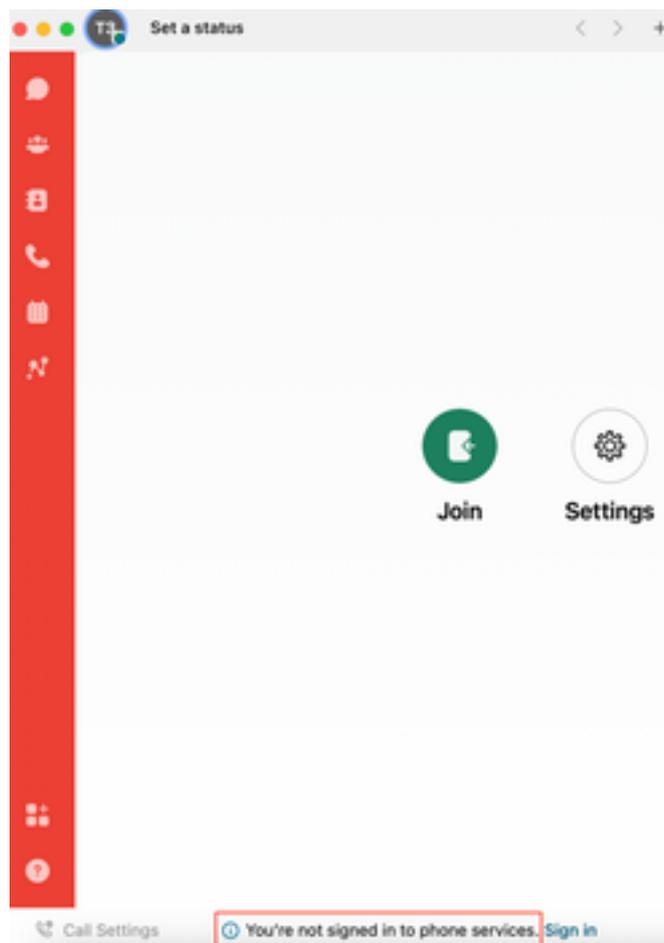
Premesse

Uno dei problemi più comuni relativi ai team Webex che usano i servizi Webex Calling è che i servizi telefonici sono visualizzati come disconnessi. Ciò significa che l'utente non è registrato a Webex Calling Services e non è possibile ricevere o effettuare chiamate finché il problema non viene risolto. In questo documento viene illustrato come risolvere i problemi relativi a PC e dispositivi mobili, ma è possibile seguire la stessa procedura se si verifica un problema con un Tablet PC.

Come verificare se i servizi telefonici sono disconnessi:

- PC Mac/Windows

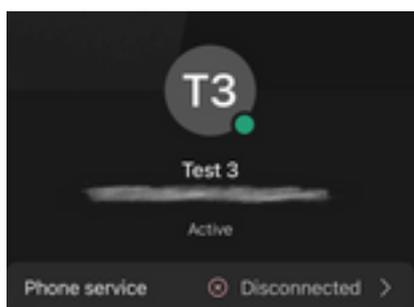
Nell'angolo inferiore sinistro dei team Webex viene visualizzato il messaggio **You are not sign in to phone services** (Non sei connesso ai servizi telefonici).



- Mobile iOS/Android

Passaggio 1. Selezionare l'immagine del profilo nell'angolo superiore sinistro.

Passaggio 2. I servizi telefonici sono disconnessi.



Problemi comuni di configurazione

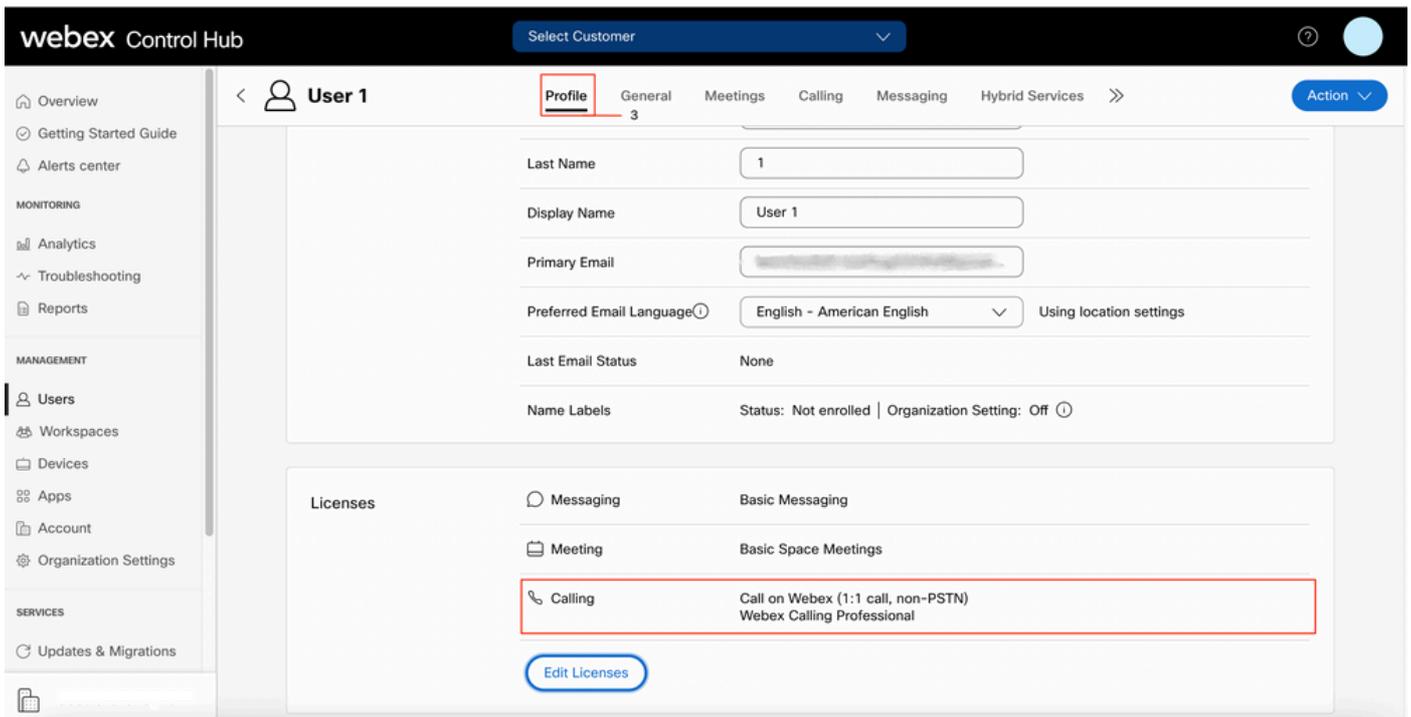
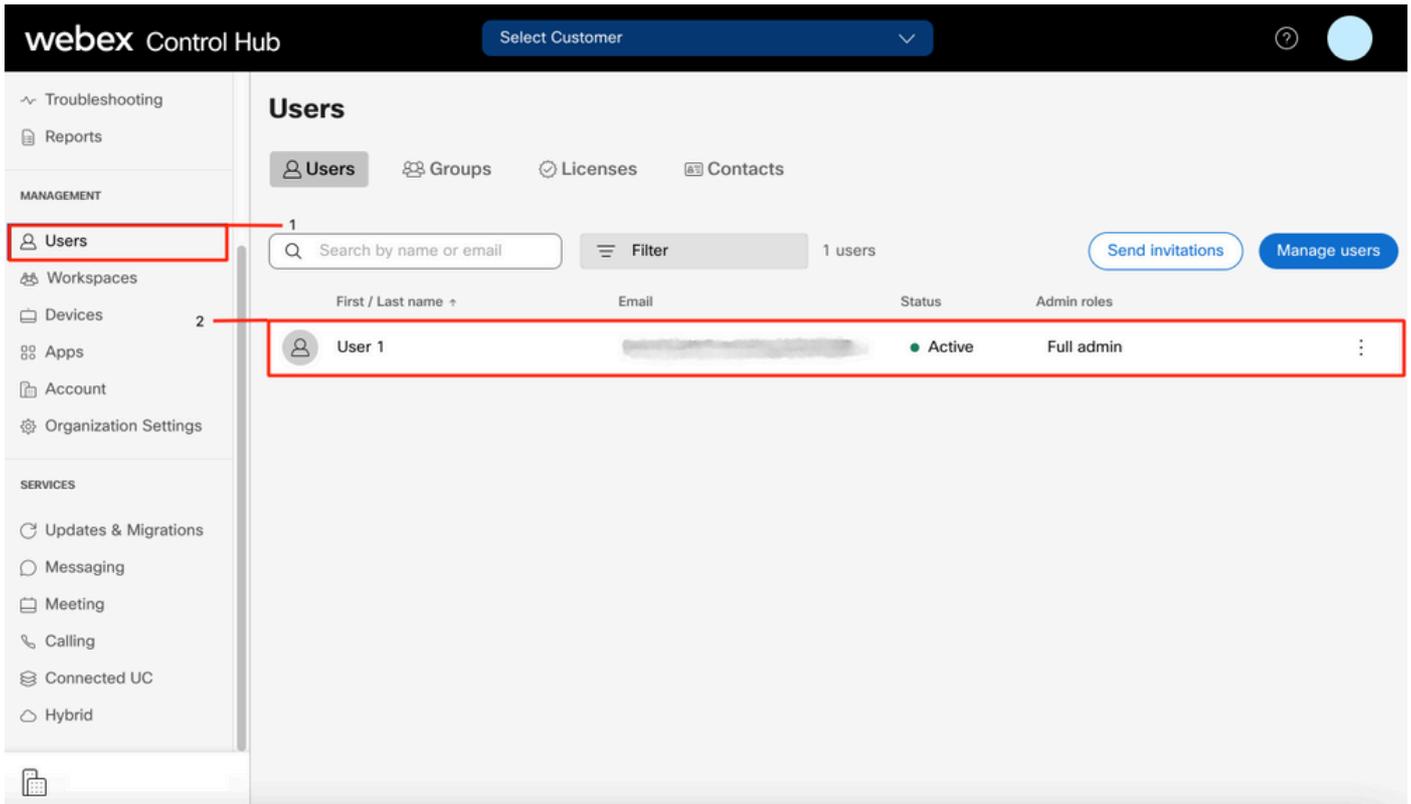
Licenze Webex Calling Assegnate

Verificare che all'utente siano assegnate licenze Wxc.

Passaggio 1. In Control Hub, selezionare Users

Passaggio 2. Selezionare [Your-user]

Passaggio 3. In Profilo, esaminare la configurazione delle licenze. Deve essere visualizzato Webex Calling licenses.



Convalida delle applicazioni Webex Calling

Verificare che all'utente siano assegnate le licenze dell'applicazione Webex Calling.

Passaggio 1. In Control Hub, selezionare Users

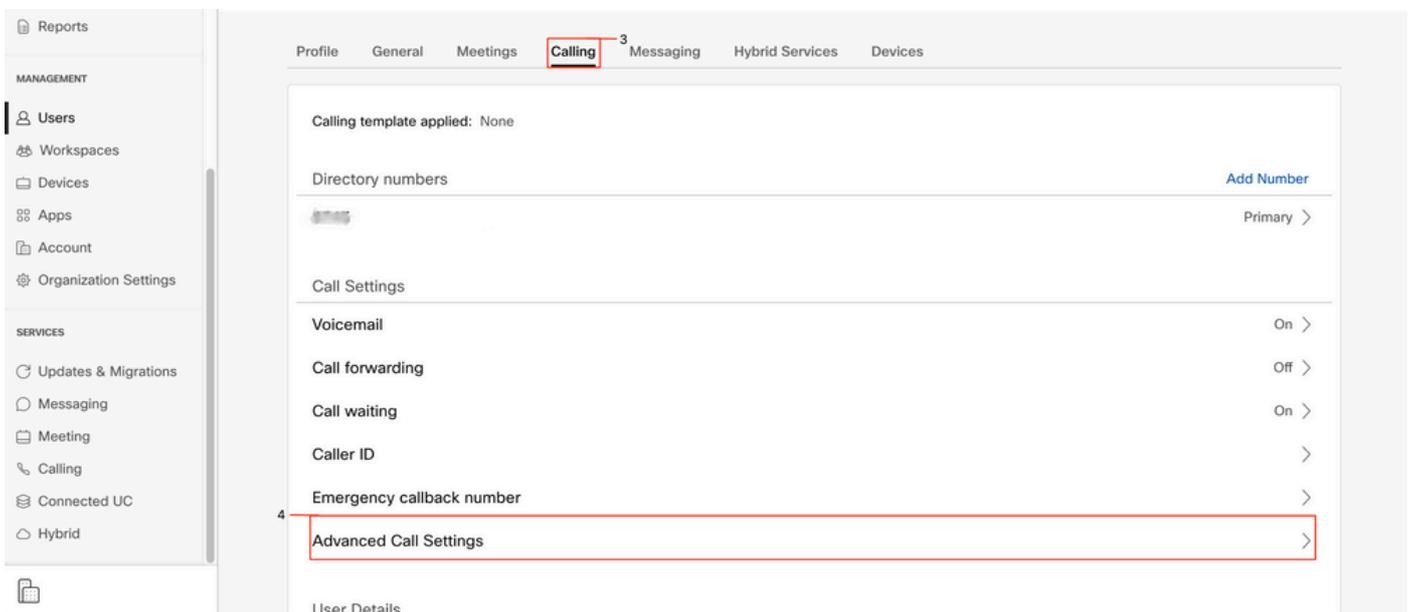
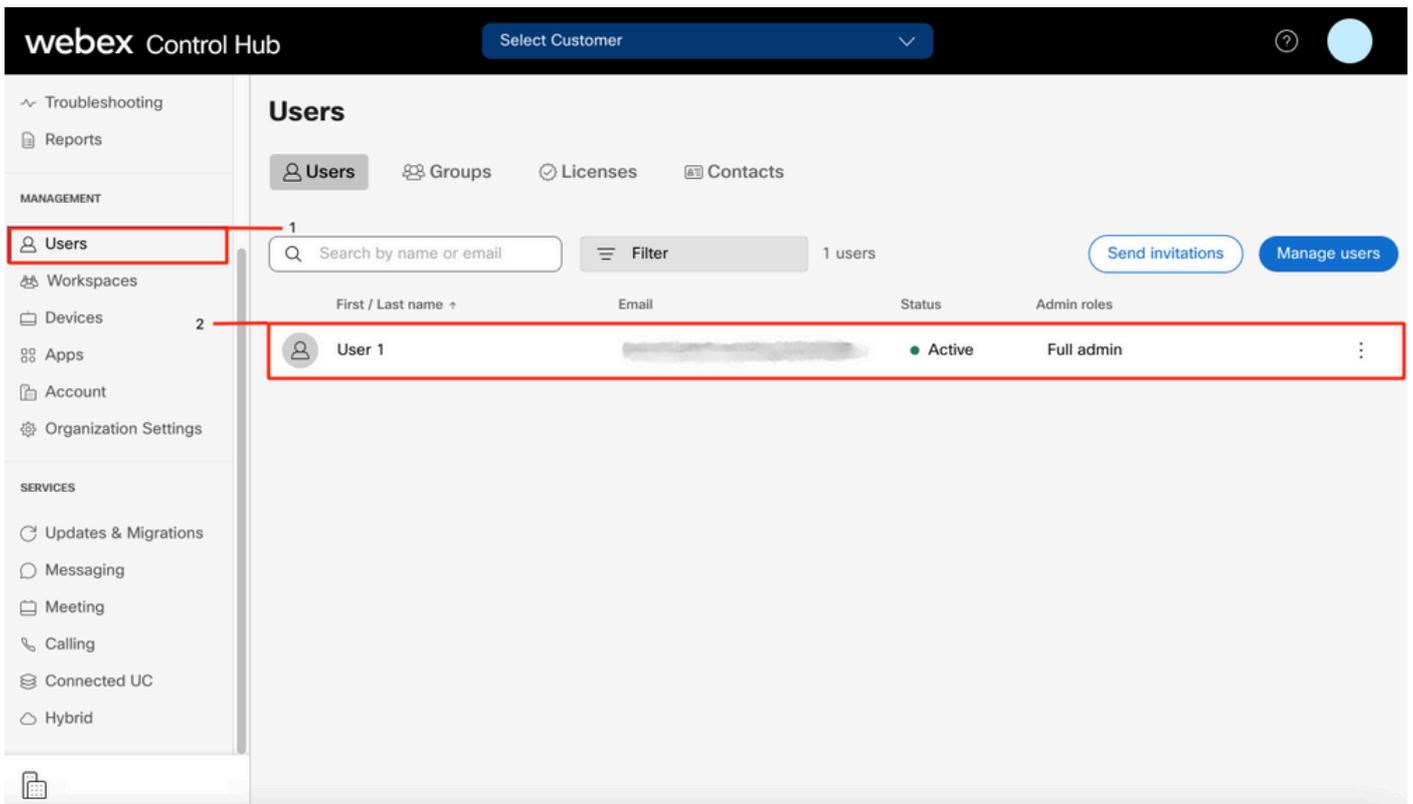
Passaggio 2. Selezionare [Your-user]

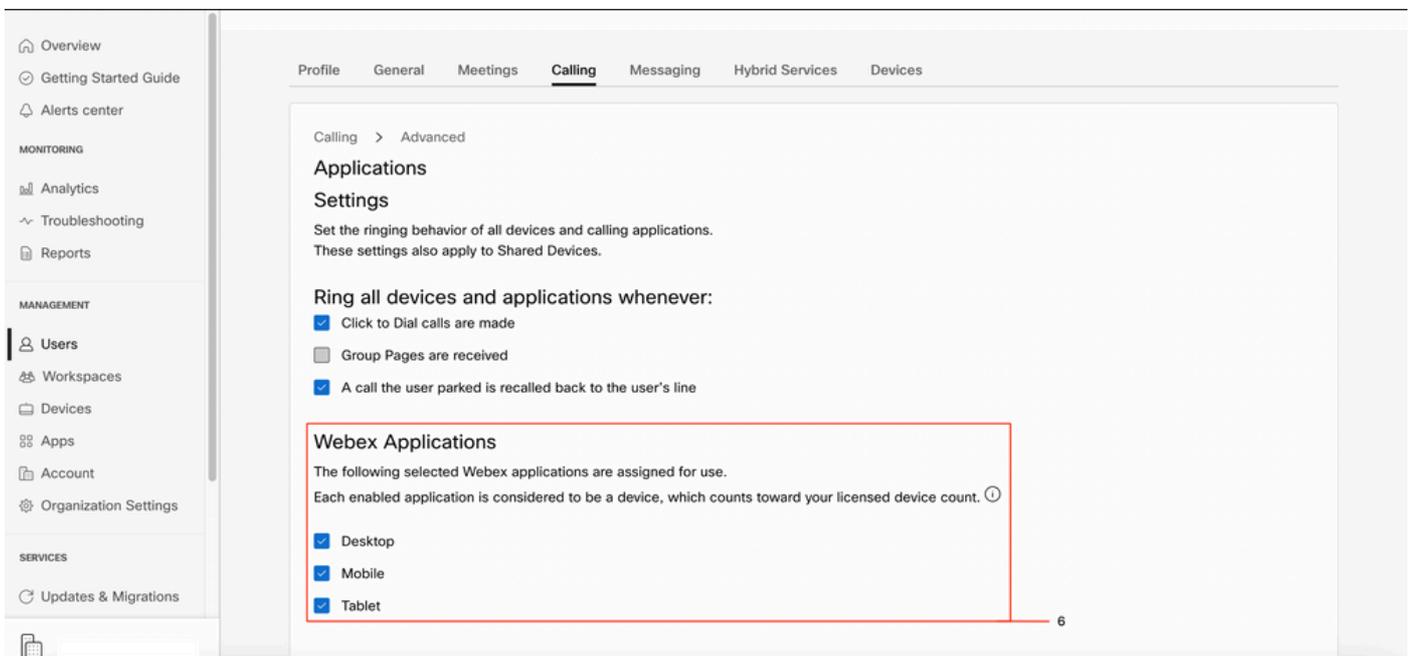
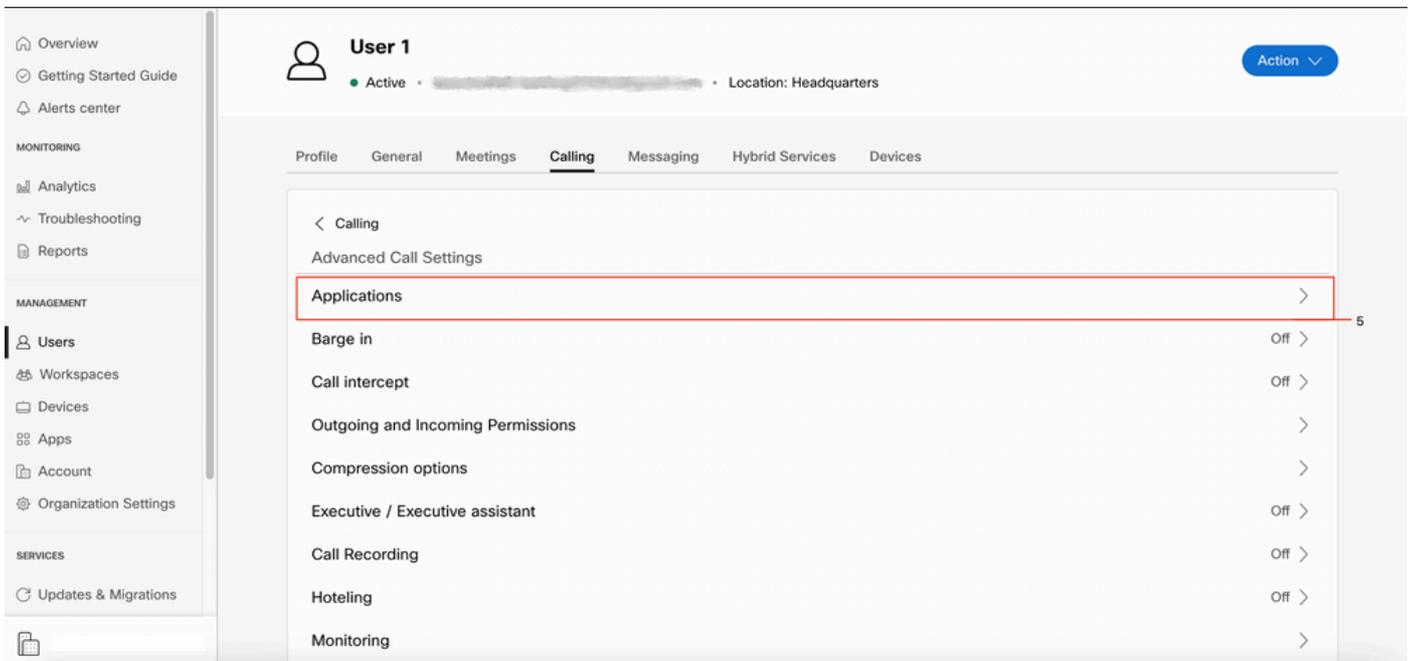
Passaggio 3. Selezionare la scheda Chiamate

Passaggio 4. Selezionare Impostazioni avanzate chiamata

Passaggio 5. Selezione applicazioni

Passaggio 6. Verificare che la casella di controllo Desktop/Mobile o Tablet delle applicazioni Webex sia selezionata.





Verifica Di Disporre Della Versione Più Recente Di Webex Teams

Assicurarsi di disporre della versione più recente. È consigliabile reinstallare l'app.

Scarica questo [link](#) per Webex Teams nel tuo PC o reinstalla l'app tramite App Store per il tuo iPhone o Play Store per Android.

Prova a forzare l'accesso ai servizi telefonici

PC Mac

Passaggio 1. Nei team Webex, nell'angolo in basso a sinistra, viene visualizzato il messaggio **You are not sign in to phone services**. Selezionare **accedi**.

iOS mobile

Passaggio 1. Selezionare l'immagine del profilo nell'angolo superiore sinistro

Passaggio 2. Selezione impostazioni

Passaggio 3. Seleziona chiamata

Passaggio 4. Selezione servizi telefonici

Passaggio 5. Selezionare Accedi

Nota: WxC non supporta la registrazione simultanea su due diversi PC o dispositivi mobili.

Convalida rete e dispositivo

Verificare che le reti soddisfino i [requisiti di riferimento per le porte chiamanti Webex](#)

Quali saranno le prossime fasi?

Dopo aver esaminato le configurazioni, in caso di problemi, aprire una richiesta con TAC.

È necessario aggiungere le seguenti informazioni:

- OrgID
- Indirizzo di posta elettronica specifico con il problema
- Fornire i log dei team webex.

Quindi, attenersi alla seguente procedura:

Webex Teams - Registri PC Mac

Passaggio 1. Nell'angolo superiore, selezionare Help

Passaggio 2. Selezionare Invia log

Registri di Windows per PC Webex Teams

Passaggio 1. Selezionare l'immagine del profilo nell'angolo superiore sinistro

Passaggio 2. Selezionare Help

Passaggio 3. Selezionare Invia log

Log iOS/Android mobili Webex Teams

Passaggio 1. Selezionare l'immagine del profilo nell'angolo superiore sinistro

Passaggio 2. Selezionare Invia log

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).