

Solucionar problemas dos principais módulos de expansão na chamada do Webex

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problemas comuns de configuração](#)

[Verifique se o tipo correto de KEM está configurado no telefone](#)

[Configurações do Hub de Controle](#)

[Compatibilidade da fonte de alimentação](#)

[Verificar](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve os problemas mais comuns enfrentados com o Key Expansion Module (KEM) em telefones registrados para Webex Calling (WxC).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Calling
- Hub de controle
- Telefones Cisco

Componentes Utilizados

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Um Módulo de Expansão Principal amplia as capacidades dos Telefones IP. Seu objetivo é fornecer teclas adicionais para discagens rápidas, números de diretório (DN) ou teclas de recursos programáveis para os telefones IP 8800.

Problemas comuns de configuração

Verifique se o tipo correto de KEM está configurado no telefone

Etapa 1. No teclado do telefone, pressione a tecla **Applications**

Etapa 2. Selecione **Preferências do usuário > Console de atendimento preferências > tipo KEM**

Etapa 3. Selecione o tipo de módulo de expansão de chave:

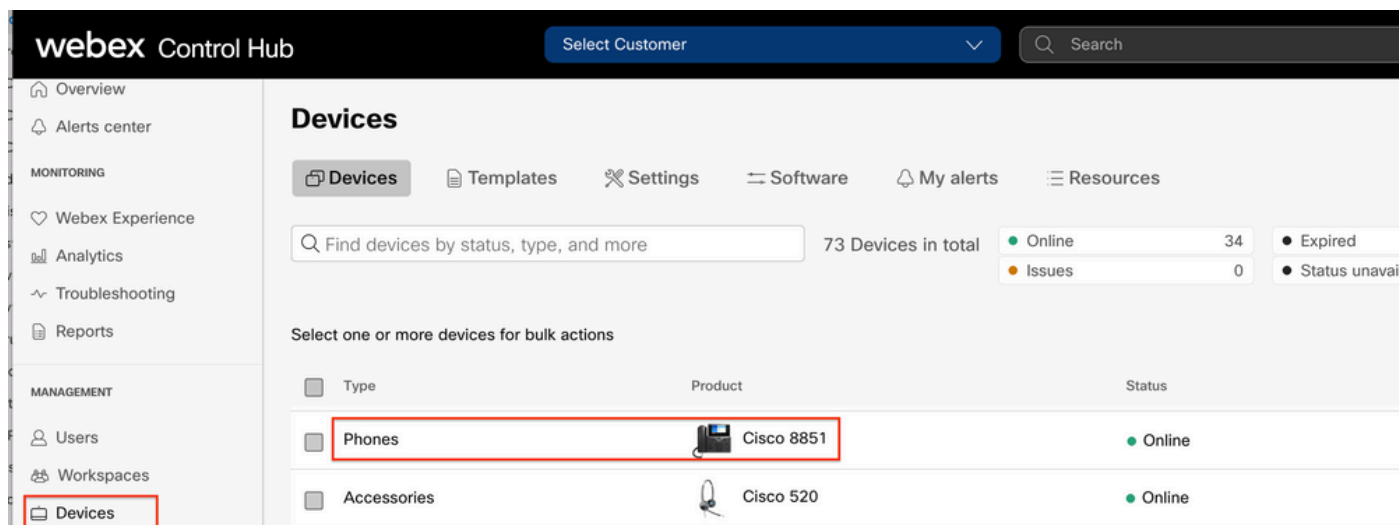
- BEKEM
- CP-8800-Áudio
- CP-8800-Vídeo

Note: O tipo de modelo correto pode ser obtido na parte traseira do KEM.

Etapa 4. Clique em **Save** e reinicie o dispositivo

Configurações do Hub de Controle

Para confirmar a configuração do dispositivo, navegue até **Control Hub > Devices** e selecione o dispositivo ao qual o KEM está conectado:



The screenshot displays the webex Control Hub interface. The top navigation bar includes 'webex Control Hub', a 'Select Customer' dropdown, and a search bar. The left sidebar contains navigation options under 'MONITORING' (Overview, Alerts center, Webex Experience, Analytics, Troubleshooting, Reports) and 'MANAGEMENT' (Users, Workspaces, Devices). The 'Devices' page is active, showing a search bar, a total count of 73 devices, and status filters (Online: 34, Issues: 0, Expired, Status unavailable). Below the filters, a table lists devices with columns for Type, Product, and Status. The 'Phones' row is highlighted with a red box, showing 'Cisco 8851' as the product and 'Online' as the status. The 'Accessories' row shows 'Cisco 520' as the product and 'Online' as the status.

Type	Product	Status
Phones	Cisco 8851	Online
Accessories	Cisco 520	Online

Na página Dispositivo, navegue até a seção **Gerenciamento de dispositivos** e selecione **Configurações do dispositivo**.


Device Management

The users and workspaces that appear on this device are displayed below in the order of appearance.

To add and remove users and workspaces, select **Configure Lines**.

To customize the programmable Line Keys, select **Configure Layout**.

To set up the display settings and dialing options, select **Device Settings**.

Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	41062/NA	

9 of 10 total lines available

-  Configure Lines Manage >
-  Configure Layout Manage >
-  **Device Settings** Manage >

Em Configurações do dispositivo, confirme se o **modo POE** está definido como **Máximo** e selecione **Salvar**.

Device Settings ✕

Off Hook Timer ⓘ

Phone Language ⓘ

POE Mode ⓘ

QoS ⓘ

Screensaver ⓘ ^

Screen Timeout

Rear USB Port ⓘ

VLANs ⓘ v

Wifi Network ⓘ v

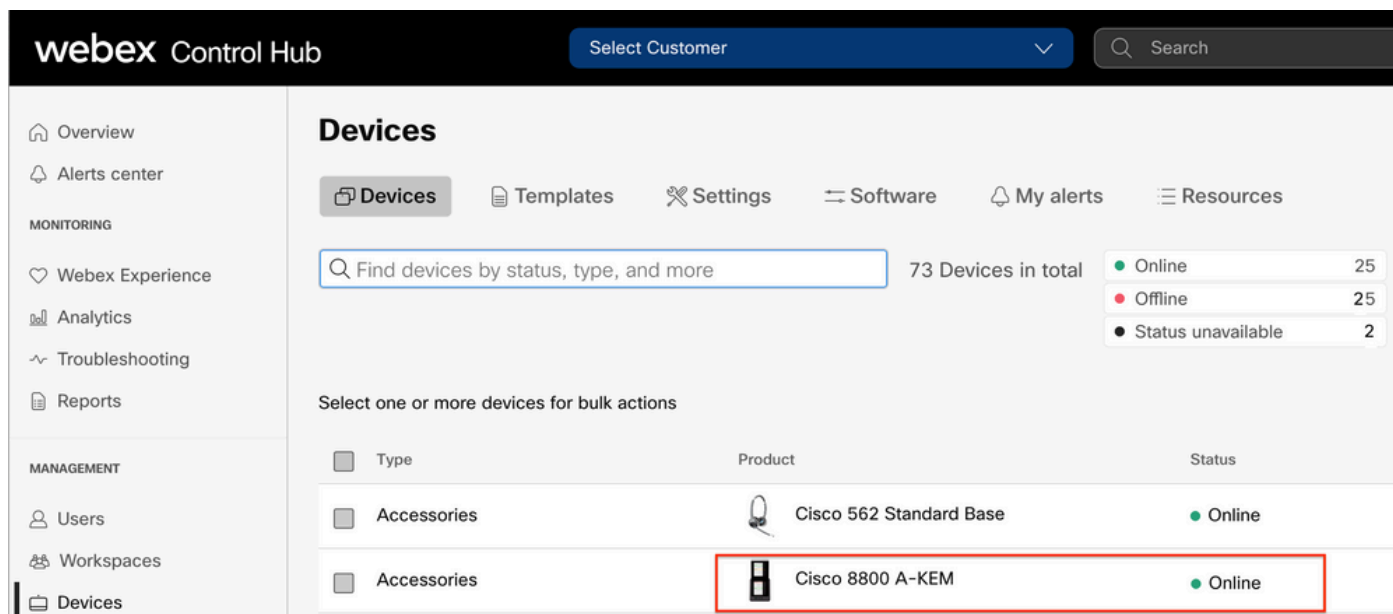
Compatibilidade da fonte de alimentação

Um dos problemas mais comuns com KEMs está relacionado ao POE. Se o telefone usar POE,

certifique-se de que haja energia suficiente no telefone para que os KEMs conectados a ele possam ser ligados e que o número de KEMs conectados ao telefone seja suportado, conforme mostrado na Tabela 4 no [Guia de Administração de Telefones Multiplataforma do Cisco IP Phone 8800 Series](#).

Verificar

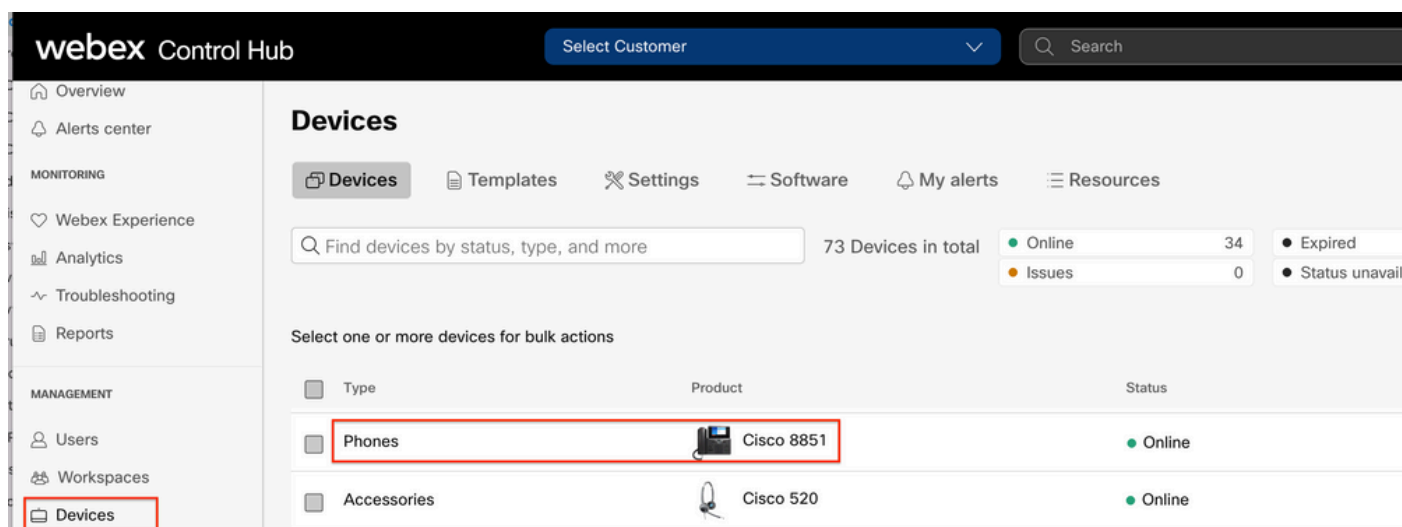
Depois que as configurações corretas forem aplicadas, o registro poderá ser confirmado em **Control Hub > Devices**. Confirme se o status do KEM mostra **Online**.



The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface. The 'Devices' section is active, displaying a search bar and a summary of 73 devices in total. A status summary shows 25 Online, 25 Offline, and 2 Status unavailable devices. Below this, a table lists devices with columns for Type, Product, and Status. The 'Cisco 8800 A-KEM' device is highlighted with a red box, showing it is 'Online'.

Type	Product	Status
Accessories	Cisco 562 Standard Base	Online
Accessories	Cisco 8800 A-KEM	Online

Para configurar o KEM, selecione o Telefone IP ao qual o KEM está conectado na guia **Dispositivos** no Hub de controle:



The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface. The 'Devices' section is active, displaying a search bar and a summary of 73 devices in total. A status summary shows 34 Online, 0 Issues, and 0 Expired devices. Below this, a table lists devices with columns for Type, Product, and Status. The 'Cisco 8851' device is highlighted with a red box, showing it is 'Online'.

Type	Product	Status
Phones	Cisco 8851	Online
Accessories	Cisco 520	Online

Na página Dispositivo, navegue até a seção **Gerenciamento de dispositivos** e selecione **Layout do dispositivo**.


Device Management

The users and workspaces that appear on this device are displayed below in the order of appearance.

To add and remove users and workspaces, select **Configure Lines**.

To customize the programmable Line Keys, select **Configure Layout**.

To set up the display settings and dialing options, select **Device Settings**.

Line	Name	Number/Extension	Reg.
1	Line	41062/NA	

9 of 10 total lines available

 Configure Lines	Manage >
 Configure Layout	Manage >
 Device Settings	Manage >

Na janela **Configurar layout**, é possível configurar as atribuições de Linha de chave corretas.

Informações Relacionadas

- [Manual de administração de telefones de várias plataformas do Cisco IP Phone 8800 Series](#)
- [Dados técnicos do Módulo de Expansão de Teclas do Telefone IP 8800 da Cisco](#)
- [Suporte técnico e documentação da Cisco](#)

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.