

Solução de problemas de serviços telefônicos desconectados em equipes do Webex para WxC

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problemas comuns de configuração](#)

[Licenças De Chamada Do Webex Atribuídas](#)

[Validar os aplicativos de chamada do Webex](#)

[Verifique Se Você Tem A Versão Mais Recente Das Equipes Do Webex](#)

[Tente forçar a entrada dos serviços de telefone](#)

[Valide sua rede e seu dispositivo](#)

[O que vem a seguir?](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de erro de serviços de telefone em equipes do Webex que usam licenças WxC (Webex Calling).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Calling
- [Control Hub](#) (CH). Verifique se você tem Acesso de Administrador.
- Webex Teams

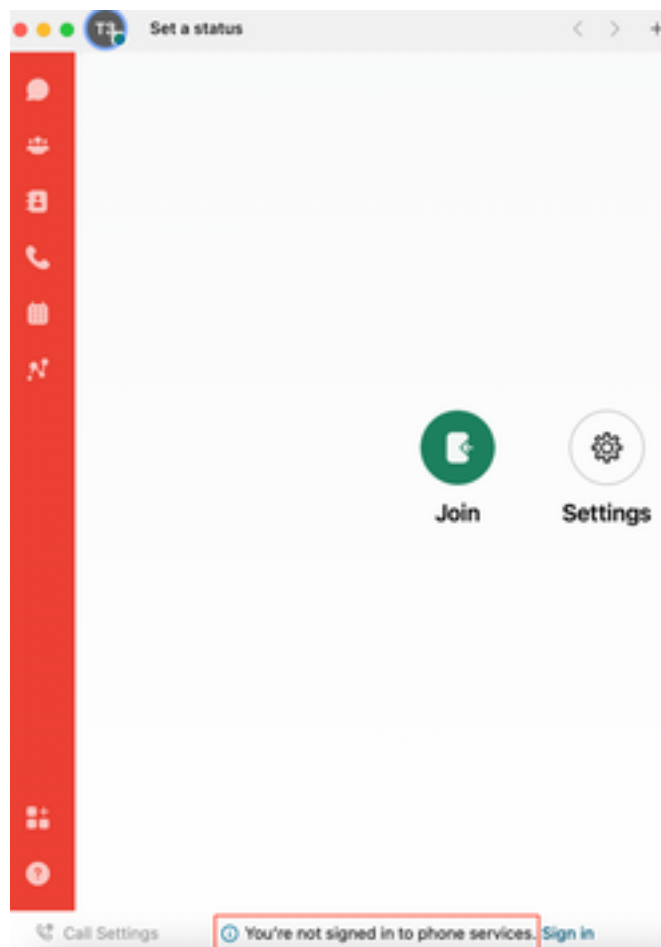
Informações de Apoio

Um dos problemas mais comuns relacionados às equipes do Webex que usam serviços de chamada do Webex é que os serviços de telefone são mostrados como desconectados. Isso significa que seu usuário não está registrado no Webex Calling Services e você não pode receber ou fazer chamadas até que o problema seja resolvido. Este documento se concentra em como solucionar problemas de PC e Mobile, mas você pode usar as mesmas etapas se tiver problemas com um tablet.

Como validar se os serviços de telefone estão desconectados:

- Mac/Windows

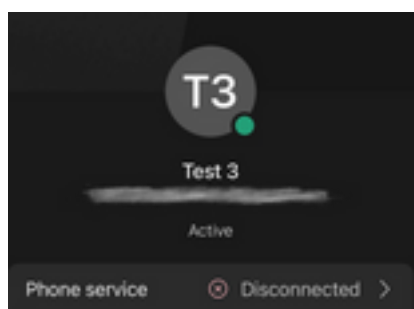
Em suas equipes do Webex, no canto inferior esquerdo, a mensagem **You are signed in to phone services** é exibida.



- iOS/Android móveis

Etapa 1. Selecione a imagem de perfil no canto superior esquerdo.

Etapa 2. Os serviços telefônicos estão desconectados.



Problemas comuns de configuração

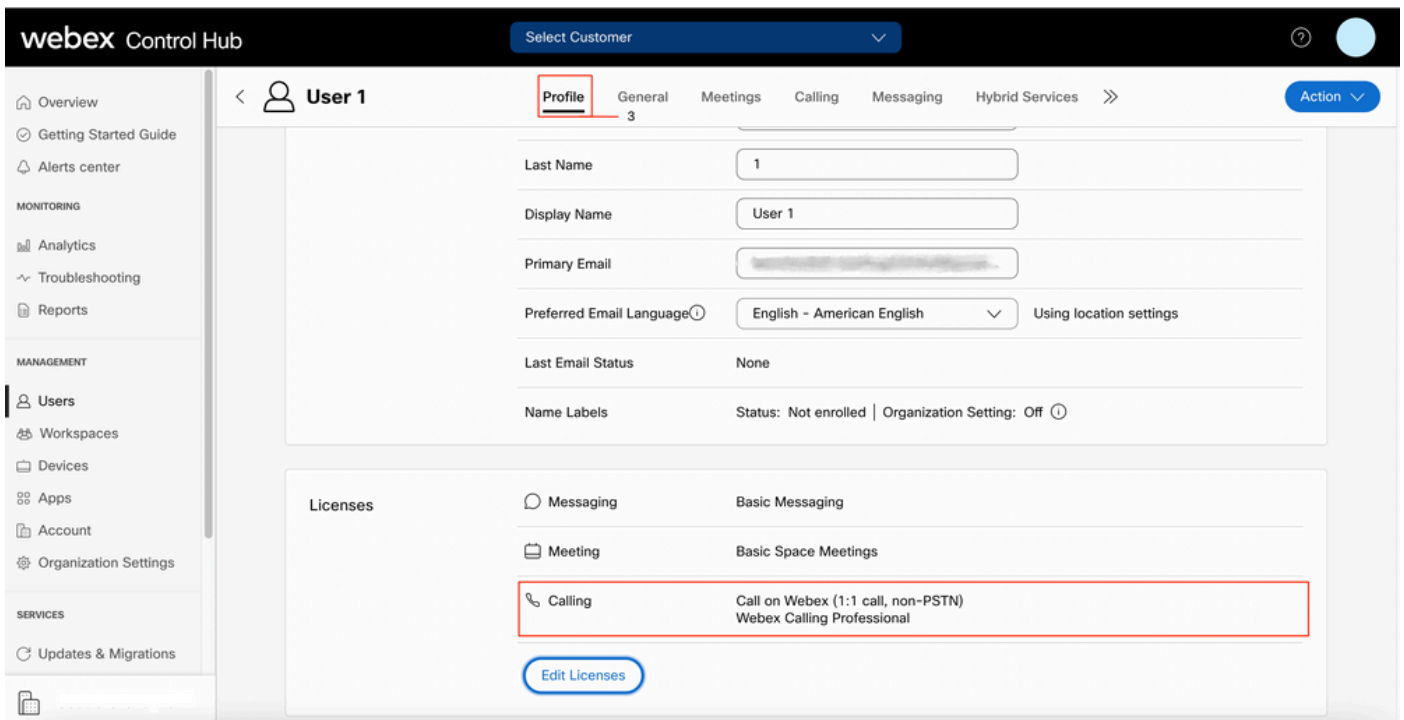
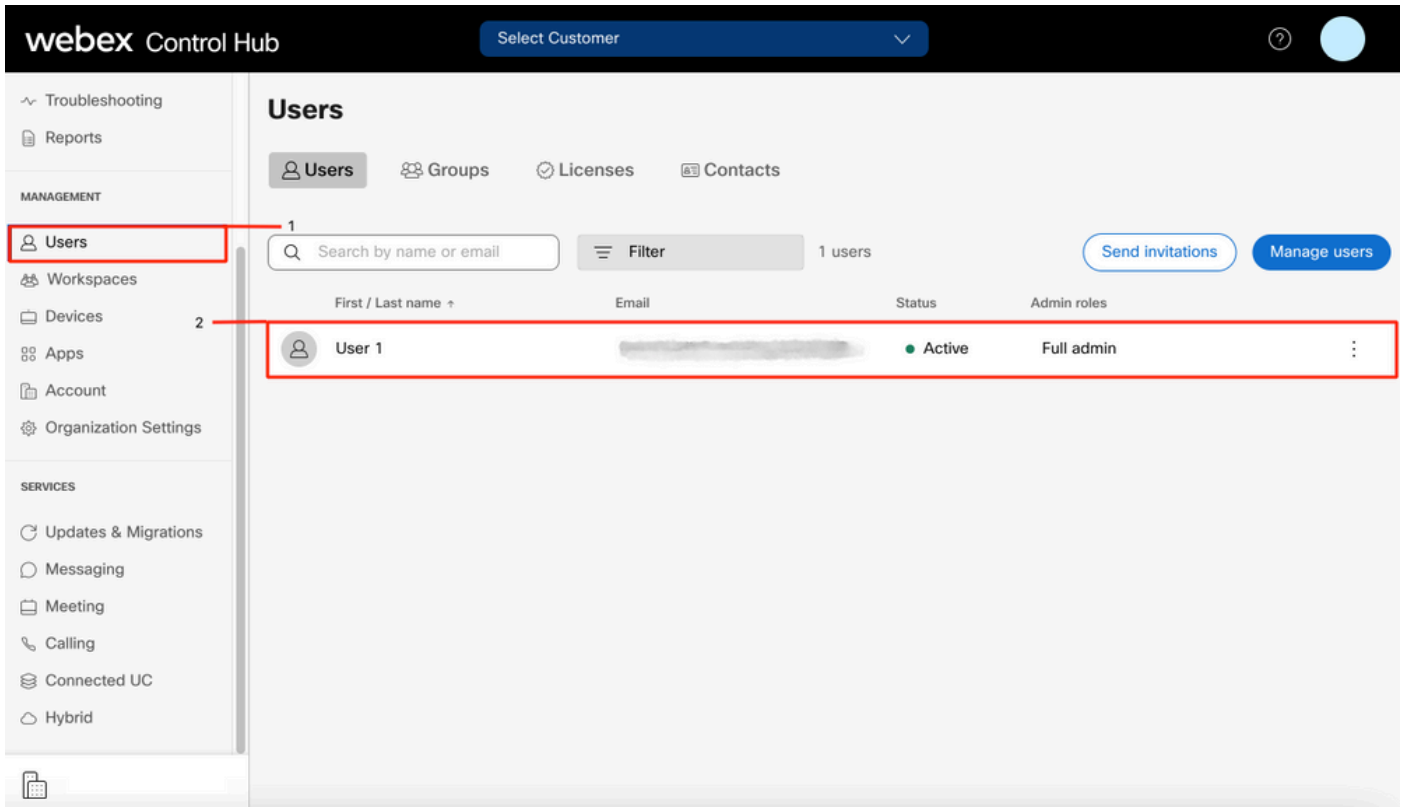
Licenças De Chamada Do Webex Atribuídas

Verifique se o usuário tem licenças Wxc atribuídas.

Etapa 1. No Hub de Controle, selecione Usuários

Etapa 2. Selecione [Seu-usuário]

Etapa 3. No Perfil, revise a configuração de Licenças. Isso deve mostrar as licenças do Webex Calling.



Validar os aplicativos de chamada do Webex

Verifique se o usuário tem licenças do aplicativo Webex Calling atribuídas.

Etapa 1. No Hub de Controle, selecione Usuários

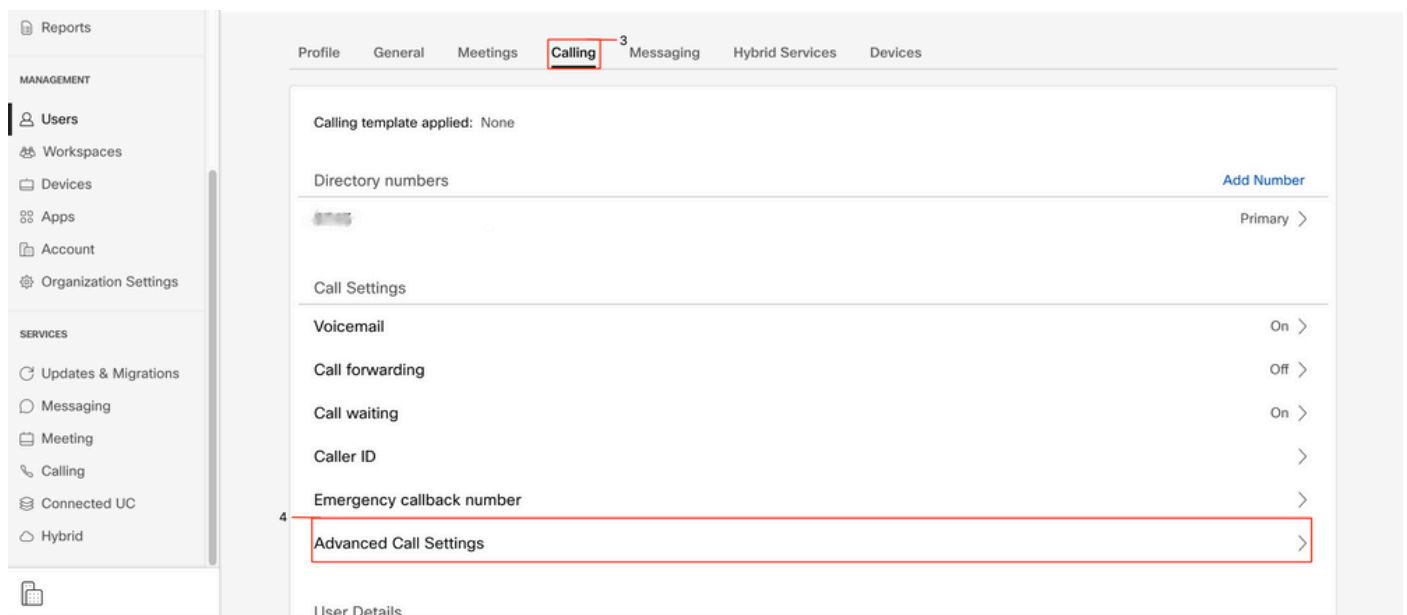
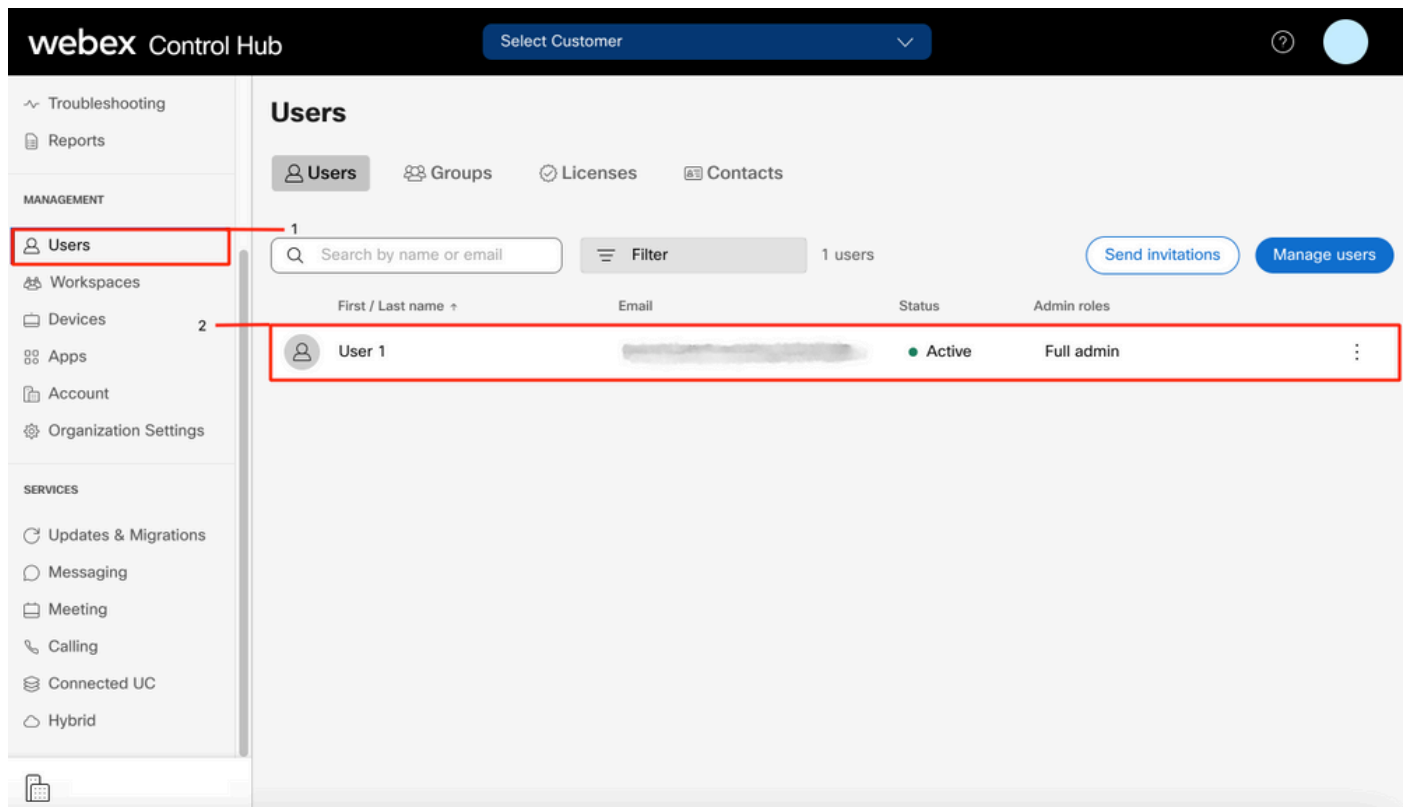
Etapa 2. Selecione [Seu-usuário]

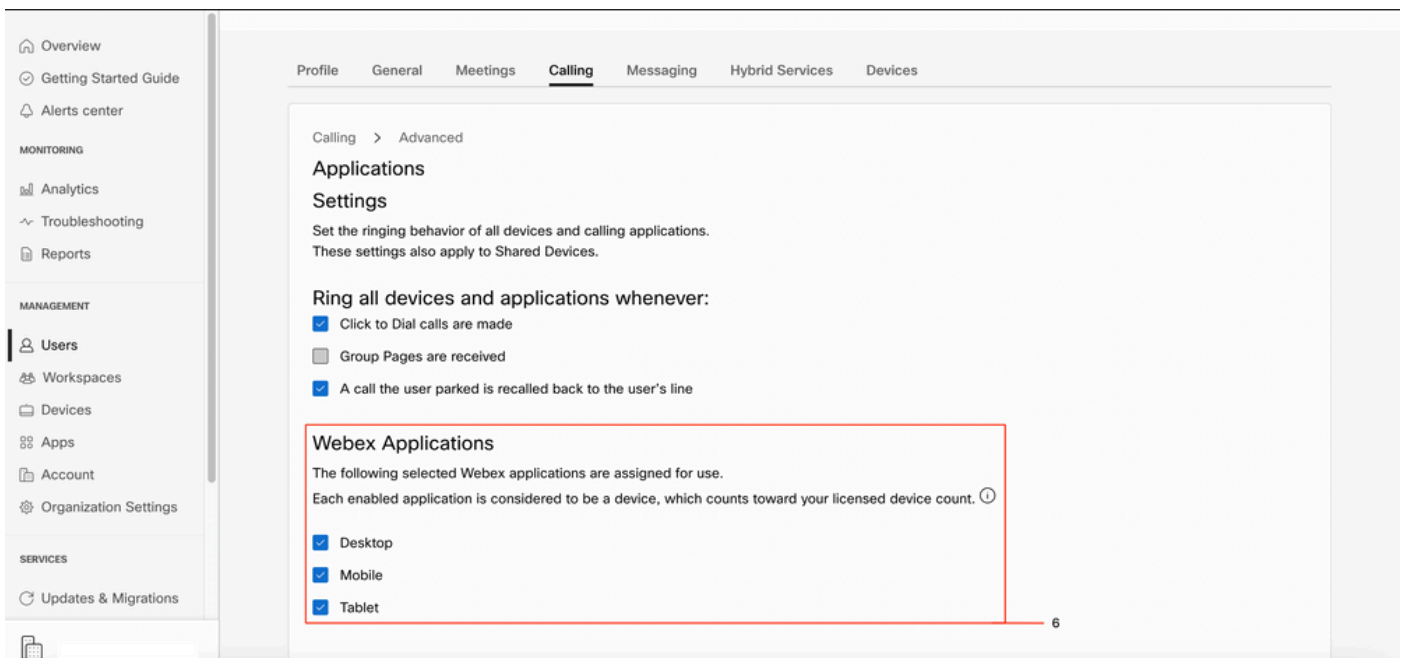
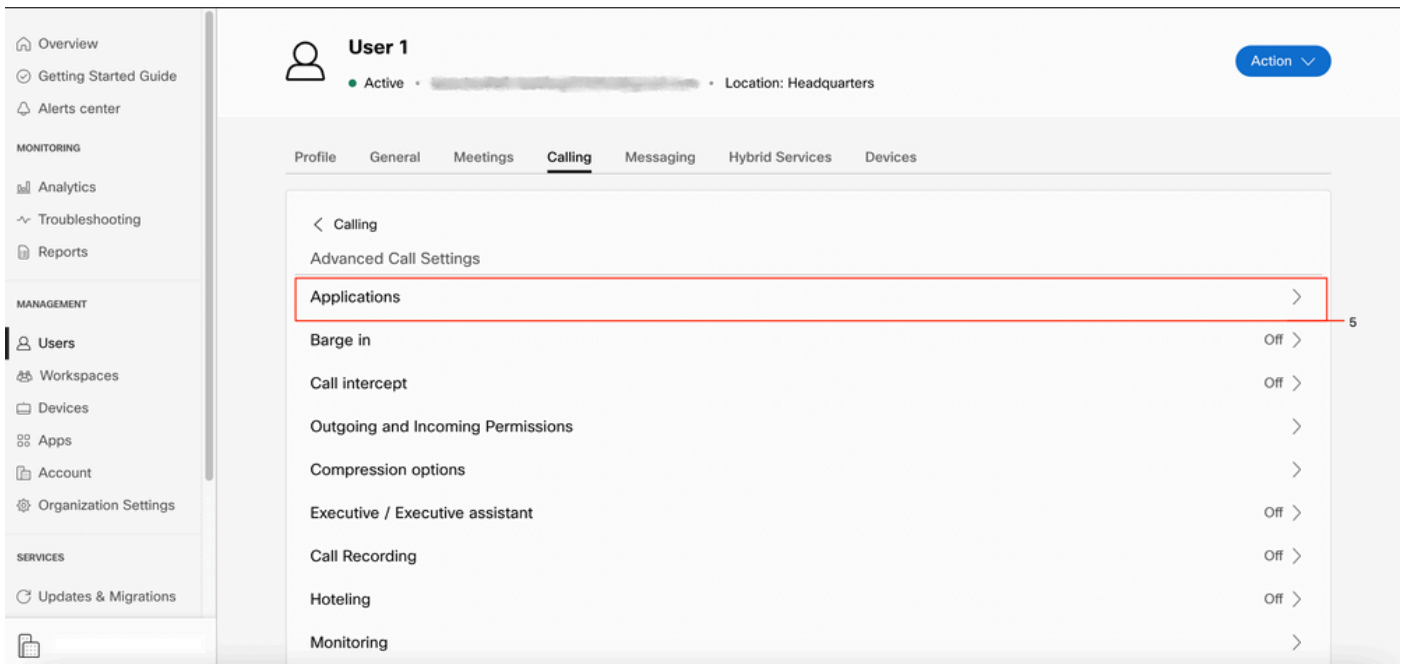
Etapa 3. Selecione a guia Chamada

Etapa 4. Selecionar **Configurações Avançadas de Chamada**

Etapa 5. Selecionar **Aplicativos**

Etapa 6. Verifique se a caixa de seleção **Webex Applications Desktop/Mobile ou Tablet** está marcada.





Verifique Se Você Tem A Versão Mais Recente Das Equipes Do Webex

Verifique se você tem a versão mais recente. É recomendável reinstalar o aplicativo.

Baixe este [link](#) para Webex Teams em seu PC ou reinstale o aplicativo por meio da App Store para seu iPhone ou da Play Store para seu Android.

Tente forçar a entrada dos serviços de telefone

Mac PC

Etapa 1. Nas equipes do Webex, no canto inferior esquerdo, veja a mensagem, **Você não está conectado aos serviços telefônicos**. Selecione **entrar**.

iOS móvel

Etapa 1. Selecione a imagem de perfil no canto superior esquerdo

Etapa 2. Selecionar **Configurações**

Etapa 3. Selecionar chamada

Etapa 4. Selecionar serviços de telefone

Etapa 5. Selecione Entrar

Note: O WxC não oferece suporte para registro em 2 PCs ou dispositivos móveis diferentes ao mesmo tempo.

Valide sua rede e seu dispositivo

Garantir que suas redes atendam aos [requisitos de referência de porta de chamada do Webex](#)

O que vem a seguir?

Depois de revisar essas configurações, se tiver algum problema, abra um caso no TAC.

Você deve adicionar estas informações:

- Sua OrgID
- Endereço de email específico com o problema
- Forneça os logs das equipes do webex.

Em seguida, siga estas etapas:

Logs Mac do Webex Teams no PC

Etapa 1. No canto superior, selecione **Ajuda**

Etapa 2. Selecionar **Enviar logs**

Webex Teams - logs do Windows do PC

Etapa 1. Selecione a imagem de perfil no canto superior esquerdo

Etapa 2. Selecionar **Ajuda**

Etapa 3. Selecionar **Enviar logs**

Webex Teams logs de iOS/Android móveis

Etapa 1. Selecione a imagem de perfil no canto superior esquerdo

Etapa 2. Selecionar **Enviar logs**

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.

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.