

Resolución de problemas de módulos de expansión clave en llamadas Webex

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problemas comunes de configuración](#)

[Asegúrese de que se ha configurado el tipo de KEM correcto en el teléfono](#)

[Configuración del concentrador de control](#)

[Compatibilidad de fuentes de alimentación](#)

[Verificación](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe los problemas más comunes que se enfrentan con el módulo de expansión de teclas (KEM) en los teléfonos registrados para las llamadas Webex (WxC).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Calling
- Concentrador de control
- Teléfonos Cisco

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Un módulo de expansión de teclas amplía las funciones de los teléfonos IP. Su objetivo es

proporcionar claves adicionales para marcaciones rápidas, números de directorio (DN) o claves de funciones programables a los teléfonos IP 8800.

Problemas comunes de configuración

Asegúrese de que se ha configurado el tipo de KEM correcto en el teléfono

Paso 1. Desde el teclado del teléfono, presione la tecla Aplicaciones

Paso 2. Seleccione Preferencias de usuario > Preferencias de consola de operadora > Tipo de KEM

Paso 3. Seleccione el tipo de módulo de expansión de teclas:

- BEKEM
- CP-8800-Audio
- CP-8800-Vídeo

Nota: El tipo de modelo correcto se puede obtener desde la parte posterior del KEM.

Paso 4. Haga clic en Guardar y restablecer el dispositivo

Configuración del concentrador de control

Para confirmar la configuración del dispositivo, navegue hasta Concentrador de control > Dispositivos y seleccione el dispositivo al que el KEM está conectado:

The screenshot shows the Webex Control Hub interface. The main content area is titled 'Devices' and contains a search bar with the text 'Find devices by status, type, and more'. Below the search bar, it indicates '73 Devices in total'. There are two summary cards: 'Online' with a count of 34 and 'Issues' with a count of 0. Below these are two more cards: 'Expired' and 'Status unavail'. 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. The left sidebar contains navigation options like Overview, Alerts center, MONITORING, and MANAGEMENT. The 'Devices' option in the sidebar is highlighted with a red box.

En la página Dispositivo, navegue hasta la sección Administración de dispositivos y seleccione Configuración de dispositivos.

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 >

En Device Settings (Configuración del dispositivo), confirme que POE Mode esté establecido en Maximum y seleccione Save.

Device Settings ✕

Off Hook Timer ⓘ

Phone Language ⓘ

POE Mode ⓘ

QoS ⓘ

Screensaver ⓘ ^

Screen Timeout

Rear USB Port ⓘ

VLANs ⓘ x v

Wifi Network ⓘ x v

Compatibilidad de fuentes de alimentación

Uno de los problemas más comunes con los KEM está relacionado con POE. Si el teléfono utiliza POE, asegúrese de que el teléfono disponga de alimentación suficiente para alimentar los KEM conectados y de que el número de KEM conectados al teléfono sea compatible, como se muestra en la Tabla 4 de la [Guía de administración de teléfonos multiplataforma de la serie 8800 de teléfonos IP de Cisco](#).

Verificación

Una vez que se hayan aplicado los parámetros correctos, el registro se puede confirmar en Control Hub > Devices. Confirme que el estado de KEM se muestre En línea.

The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface. The left sidebar contains navigation options: Overview, Alerts center, MONITORING (Webex Experience, Analytics, Troubleshooting, Reports), and MANAGEMENT (Users, Workspaces, Devices). The main content area is titled 'Devices' and includes a search bar, a total count of '73 Devices in total', and a status summary: Online (25), Offline (25), and Status unavailable (2). Below this is a table of devices with columns for Type, Product, and Status. The 'Cisco 8800 A-KEM' device is highlighted with a red box.

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

Para configurar el KEM, seleccione el teléfono IP al que está conectado el KEM en la pestaña Devices en Control Hub:

The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface. The left sidebar contains navigation options: Overview, Alerts center, MONITORING (Webex Experience, Analytics, Troubleshooting, Reports), and MANAGEMENT (Users, Workspaces, Devices). The main content area is titled 'Devices' and includes a search bar, a total count of '73 Devices in total', and a status summary: Online (34), Issues (0), Expired, and Status unavail. Below this is a table of devices with columns for Type, Product, and Status. The 'Phones' device is highlighted with a red box.

Type	Product	Status
Phones	Cisco 8851	Online
Accessories	Cisco 520	Online

En la página Dispositivo, navegue hasta la sección Administración de dispositivos y seleccione Diseño del 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 >

En la ventana Configurar diseño, se pueden configurar las asignaciones de líneas clave correctas.

Información Relacionada

- [Guía de administración de teléfonos multiplataforma Cisco IP Phone serie 8800](#)
- [Hoja de datos del módulo de expansión de teclas del teléfono IP 8800 de Cisco](#)
- [Documentación y soporte técnico de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).