

Solución de problemas de llamadas en fallos de Webex cuando se combina con un dispositivo registrado en las instalaciones

Contenido

[Introducción](#)

[Problema: Webex no puede realizar llamadas cuando se combina con un dispositivo registrado en las instalaciones](#)

[Solución](#)

[Opción 1. La GUI del dispositivo](#)

[Opción 2. CUCM si el dispositivo está registrado en CUCM](#)

[Opción 3: CLI del dispositivo](#)

[Información Relacionada](#)

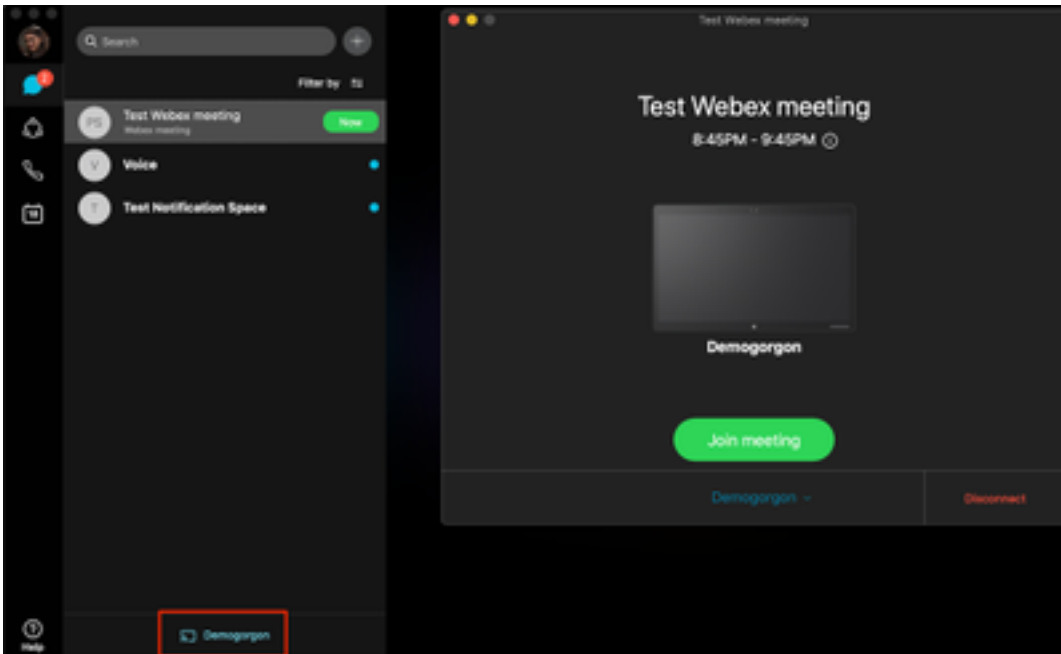
Introducción

Este documento describe un problema en el que Webex no puede realizar llamadas cuando se empareja con un dispositivo registrado en las instalaciones a través de la proximidad.

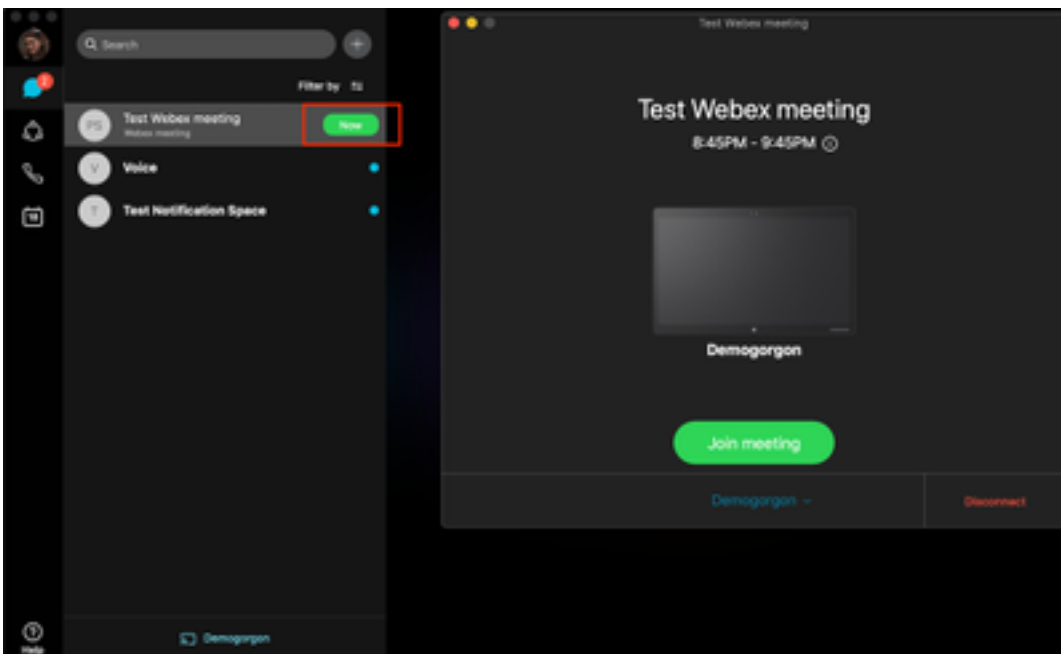
Problema: Webex no puede realizar llamadas cuando se combina con un dispositivo registrado en las instalaciones

Cuando intenta realizar una llamada saliente o unirse a una reunión de Webex desde la aplicación Webex, mientras se empareja con un dispositivo en las instalaciones, Webex produce el error "Este dispositivo no le permite iniciar llamadas ni unirse a reuniones mediante la aplicación Webex. Intente realizar la llamada directamente desde el dispositivo." Los pasos para reproducir el problema se describen aquí:

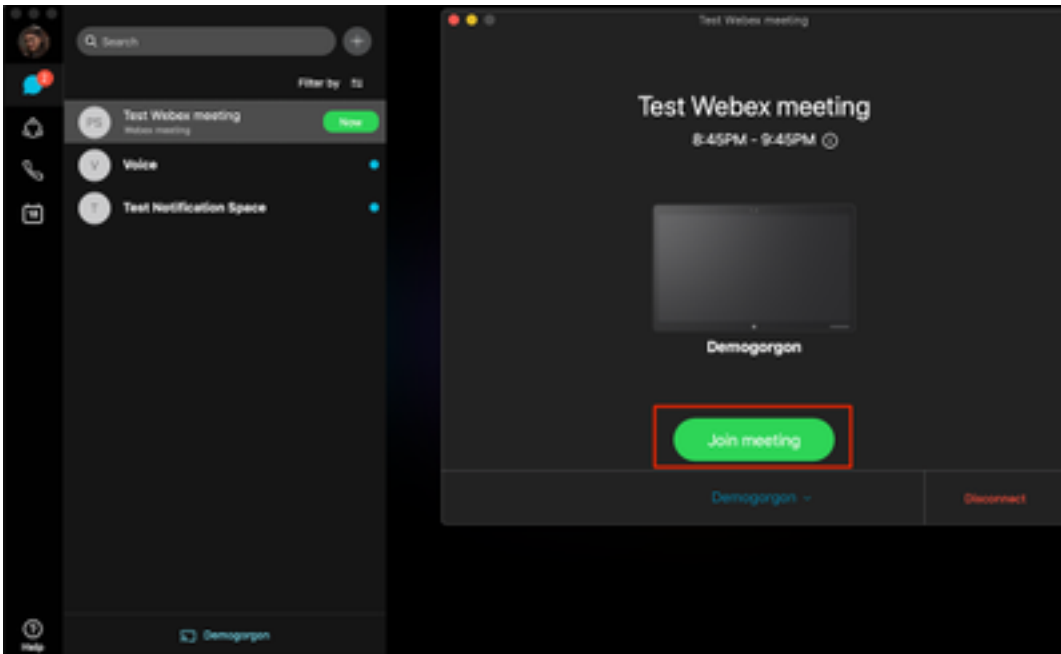
Paso 1. La aplicación Webex se empareja correctamente con el dispositivo, como se muestra en la imagen:



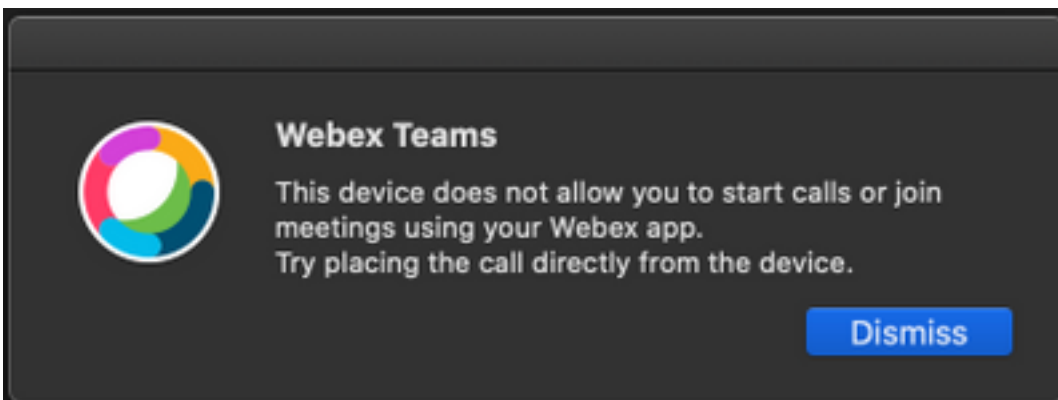
Paso 2. Cuando la reunión esté disponible para unirse, haga clic en el botón **Ahora** para iniciar la pantalla de unión, como se muestra en la imagen:



Paso 3. Verifique que el dispositivo esté seleccionado y haga clic en **Unirse a la reunión** como se muestra en la imagen:



Paso 4. Después de hacer clic en Unirse a la reunión, aparece un error como se muestra en la imagen:



Si necesita estos errores, recopile los registros de la aplicación Webex para su análisis.

La ubicación de los archivos de registro para la aplicación Webex es:

1. Windows: %USERPROFILE%\AppData\Local\CiscoSpark
2. MacOS: ~/Library/Logs/SparkMacDesktop

Revisión de registro

En la trayectoria de registro mencionada anteriormente, busque el archivo **current_log.txt** y revise para verificar:

Desde el archivo de registro, las palabras clave de servicio **TelephonyDevices.cpp** y **TelephonyService.cpp** se utilizan para encontrar la llamada intentada realizada por el cliente.

```
2020-04-19T01:46:47.024Z <Debug> [0x1190cad0] TelephonyDevices.cpp:1252 create:Creating device of type: PairedXApiDevice
```

```
2020-04-19T01:46:47.024Z <Debug> [0x1190cad0] TelephonyService.cpp:3851
```

getSelectedCallDevice:Call Device created of type: PairedXApiDevice

Una vez intentada la llamada, debe ver el error producido para la falla de llamada como se muestra a continuación:

```
2020-04-19T01:46:47.029Z <Error> [0x1190cad0] TelephonyDevices.cpp:1158  
notifyXapiCallError:Notifying UI of call failure due to xAPI error : Call Control setting  
disabled for OnPrem Device
```

```
2020-04-19T01:46:47.030Z <Debug> [0x1190cad0] TelephonyService.cpp:5436 notifyCallFailure:Will  
notify head about error
```

Solución

Este problema ocurre cuando no se habilita **CallControl** en Proximity settings. Debe activar CallControl en la configuración de proximidad del dispositivo. Esto se puede lograr con una de estas opciones:

Opción 1. La GUI del dispositivo

Inicie sesión en la GUI de los terminales y navegue hasta **Setup > Configuration > Proximity and** enable **CallControl** como se muestra en la imagen:

Configuration

Proximity

Mode	On
Services	
CallControl	Enabled
ContentShare	
FromClients	Enabled
ToClients	Enabled

Opción 2. CUCM si el dispositivo está registrado en CUCM

Desde Cisco Unified Communications Manager (CUCM) Administration, vaya a **Device > Phone > Select Affected Device** y desplácese hacia abajo hasta la configuración de proximidad y habilite **Call Control** como se muestra en la imagen:

Proximity	
Proximity Mode*	On <input type="button" value="⌵"/>
Call Control*	Enabled <input type="button" value="⌵"/>
Proximity Content Share From Clients*	Enabled <input type="button" value="⌵"/>
Proximity Content Share To Clients*	Enabled <input type="button" value="⌵"/>

Opción 3: CLI del dispositivo

```
xConfiguration Proximity Services CallControl: Enabled
```

Información Relacionada

- [Guía de Cisco Webex para dispositivos registrados in situ](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

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).