

排除Webex呼叫中的话务台问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[常见话务台问题](#)

[确保组织和用户拥有Attendant Console许可证](#)

[Attendant ConsoleLicense对用户不可用](#)

[使用Attendant Console许可证进行调配后，接待员仍会显示在Control Hub中](#)

[Webex应用中不提供Attendant Console](#)

[从Attendant Console客户端收集日志](#)

[TAC案例的建议信息](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍Webex Calling (WxC)中Attendant Console工具面临的最常见问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex Calling
- 控制中心
- 接待员客户端

使用的组件

本文档不限于特定的硬件和软件版本。本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

用于Webex呼叫的Attendant Console是一个应用程序，旨在帮助接待员或话务员高效地管理来电。此控制台提供了一个用户友好的界面，使话务员可以同时处理多个呼叫、轻松地将呼叫转给适当的方、监控组织内线路的状态，以及访问目录以进行快速呼叫路由。

常见话务台问题

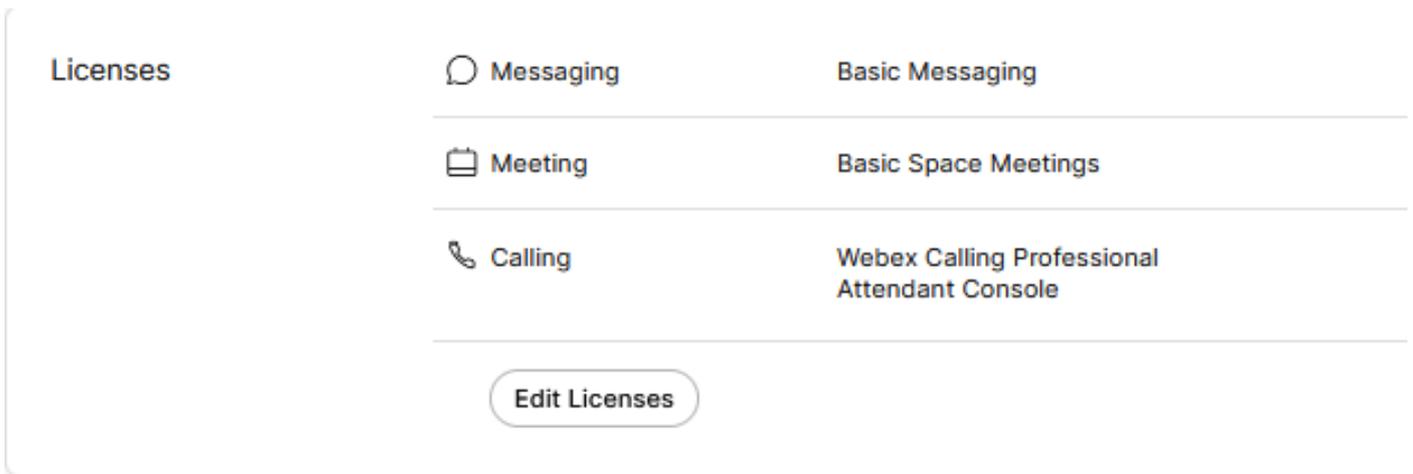
确保组织和用户拥有Attendant Console许可证

用户必须具有Webex Calling Professional许可证和Attendant Console许可证。

步骤1:在MANAGEMENT > Users下，单击User。

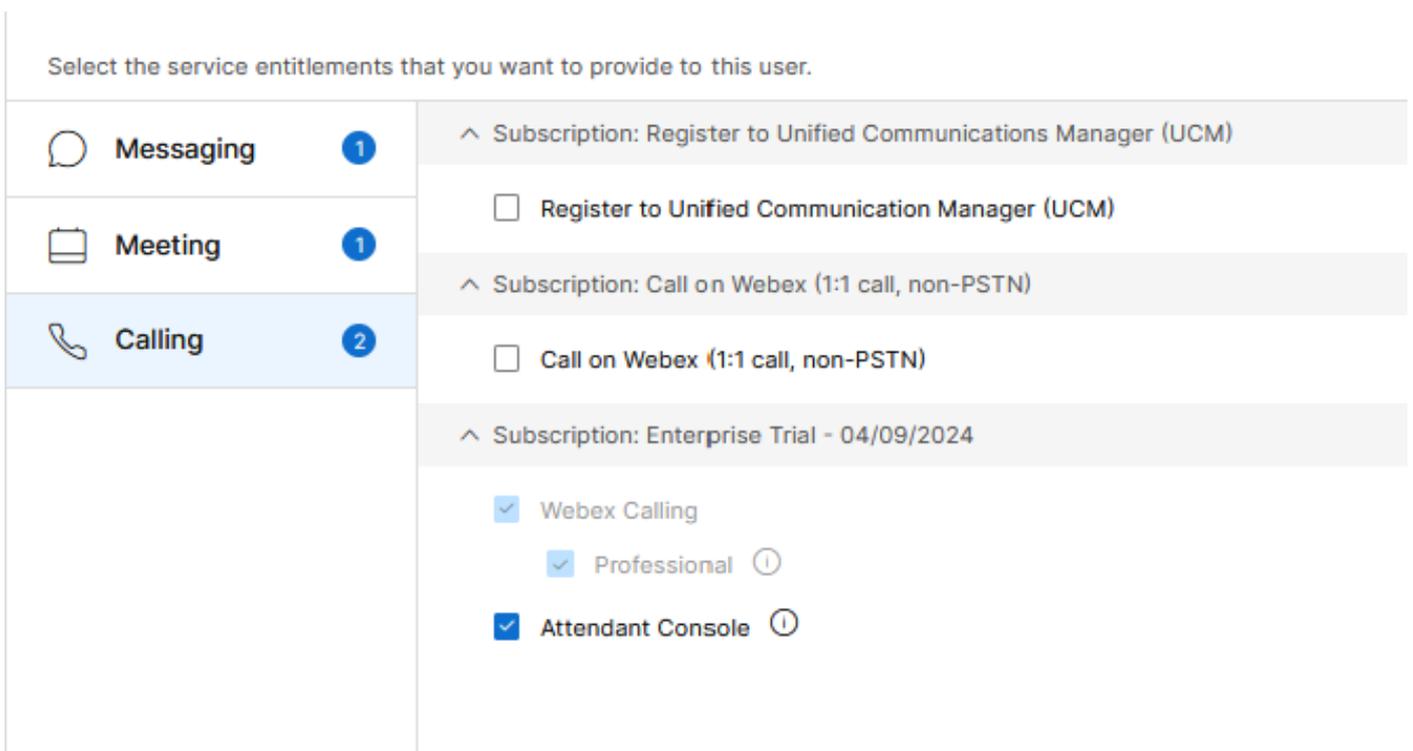
第二步：滚动到Summary > License。

第三步：确保同时分配了Webex Calling Professional许可证和Attendant Console许可证。



许可证摘要

第四步：如果没有添加所需的许可证，请点击编辑许可证>编辑许可证>呼叫。



编辑用户呼叫许可证

第五步：点击所需许可证的复选框。

第六步：Click Save.

Attendant Console许可证对用户不可用

如果Attendant Console对用户不可用，这可能是由于组织没有任何可用的Attendant Console许可证。

步骤1:在管理>帐户>订用>许可证摘要>呼叫下。

Calling

Webex Calling

Professional Assigned licenses 3/100

- User: 3
- Workspace: 0

Workspaces Assigned licenses 0/100

Cisco Calling Plan Assigned licenses 3/100

- Standard Telephone Number(s) Provisioned: 10

Webex Go Usage: 0/100

Webex Go Mobile Usage: 0/100

Attendant Console Assigned licenses 3/5

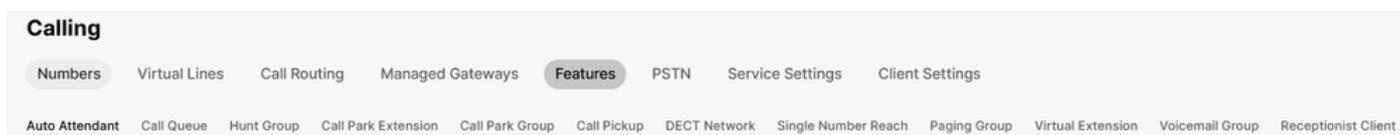
帐户呼叫许可证摘要

第二步：确保Attendant Console分配的许可证未达到帐户限制。

第三步：如果Attendant Console分配的许可证未显示在摘要中，或者需要更多许可证，请参阅[调配 Attendant Console许可证](#)。

使用Attendant Console许可证进行调配后，接待员仍会显示在Control Hub中

最初调配了接待员客户端功能但随后又调配了Attendant Console试用许可证的试运行组织，仍然会在SERVICES > Calling > Features > Receptionist Client中看到接待员客户端。



Receptionis客户端功能

在MANAGEMENT > Users > Calling > User call experience的用户级别，接待员客户端也会显示。

User call experience	In-call feature access	>
	Microsoft Teams integration	>
	Application line assignment	>
	Do Not Disturb	Disabled >
	Compression options	Normal compression >
	Call recording	Off >
Receptionist Client will no longer be available after July 8, 2024. Try Webex Attendant Console, our new and improved call handling tool. Learn more		
	Receptionist client	On >
	Single number reach (office anywhere)	Disabled >

用户接待员客户端

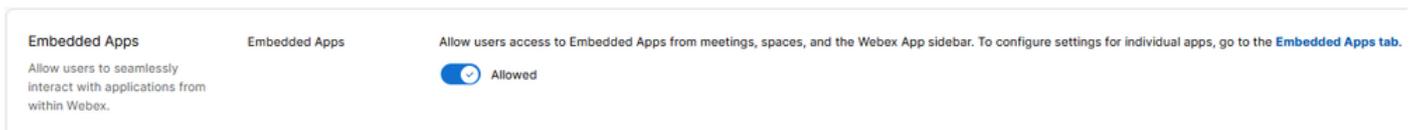
这些组织可以在Webex应用中使用Attendant Console客户端。购买Attendant Console许可证后，接待员客户端和“用户呼叫体验”下的用户呼叫设置会更改为Attendant Console选项。

Webex应用中不提供Attendant Console

Attendant Console需要嵌入式应用才能在Webex应用中显示，以确保在组织中允许这些应用：

步骤1:转到管理>常规>嵌入式应用。

第二步：确保Allow users access to Embedded Apps from meetings，spaces，and the Webex App sidebar 设置为Allowed。



组织嵌入式应用

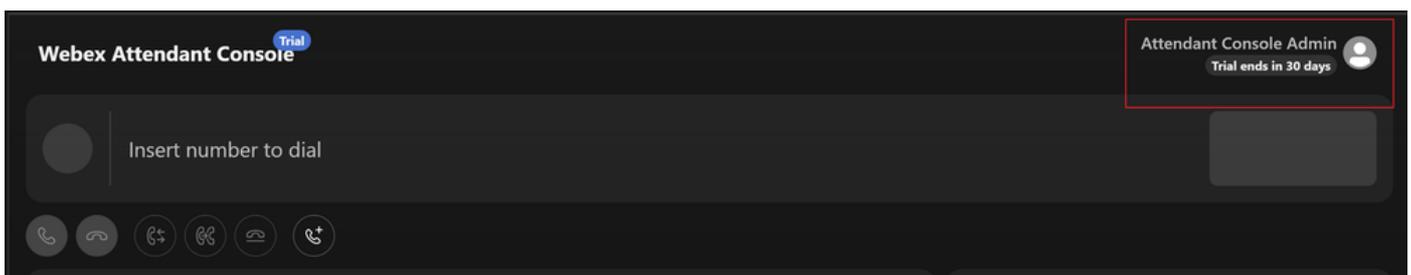
第三步：重新登录Webex应用。

从Attendant Console客户端收集日志

收集日志以排除本文档中未提及的任何问题：

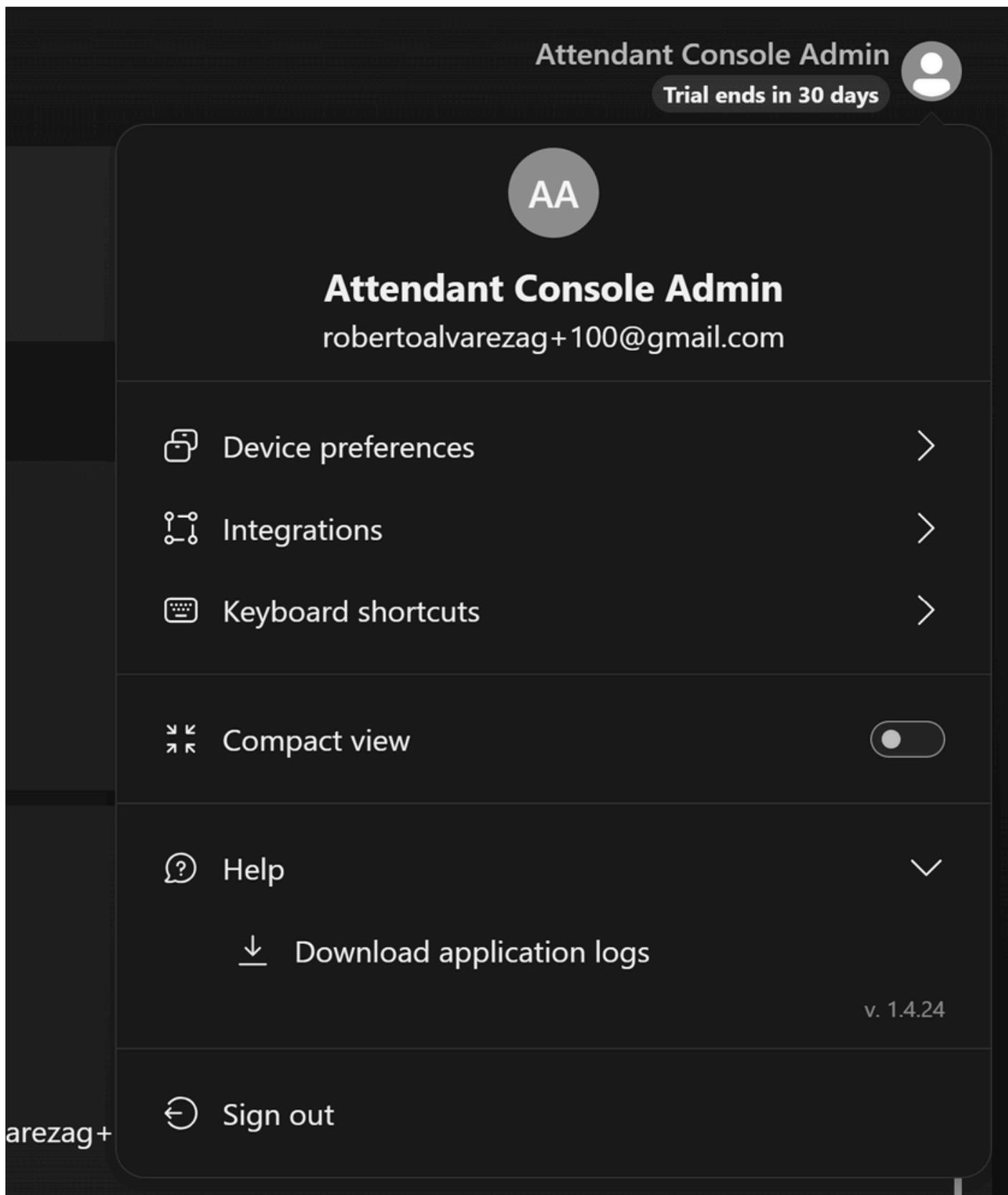
步骤1:在Attendant Console客户端中重现问题。

第二步：单击右上方的Profile and Settings。



配置文件和设置

第三步：单击Help > Download application logs。



下载应用程序日志

第四步：日志可以以Zip文件的形式在下载中找到。

TAC案例的建议信息

如果在执行本文档中的故障排除步骤后问题仍然存在，并且需要TAC支持请求，Cisco建议包括以下信息：

- 组织ID
- 位置ID或位置名称
- 话务台用户号码、分机和邮件
- 所遇问题的详细说明。
- 出现问题的时区和时间戳。
- 从用户附加Attendant Console应用程序日志。

相关信息

[Attendant Console入门](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。