

Problemen met begeleidende console oplossen bij Webex bellen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Veelvoorkomende problemen met begeleidende console](#)

[Zorg ervoor dat de organisatie en de gebruiker over de Attendant Console-licenties beschikken](#)

[Licentie voor begeleidende console niet beschikbaar voor de gebruiker](#)

[Na provisioning met begeleidende consolelicenties verschijnt er nog steeds een receptionist in Control Hub](#)

[Bevoegde console niet beschikbaar in de Webex-app](#)

[Verzamel logbestanden van de begeleidende consoleclient](#)

[Aanbevolen informatie voor een TAC-case](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de meest voorkomende problemen die zich voordoen bij het Hulpprogramma Attendant Console in Webex Calling (WxC).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Calling
- Control Hub
- Receptionistische client

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke hardware- en softwareversie. De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

De Attendant Console voor Webex Calling is een toepassing die is ontworpen om receptionisten of operatoren te helpen inkomende gesprekken efficiënt te beheren. Deze console biedt een gebruikersvriendelijke interface die de begeleider in staat stelt om meerdere oproepen gelijktijdig te behandelen, gemakkelijk vraag over te brengen naar de juiste partij, de status van de lijnen binnen de organisatie te controleren, en toegangsgidsen voor snelle vraag routing.

Veelvoorkomende problemen met begeleidende console

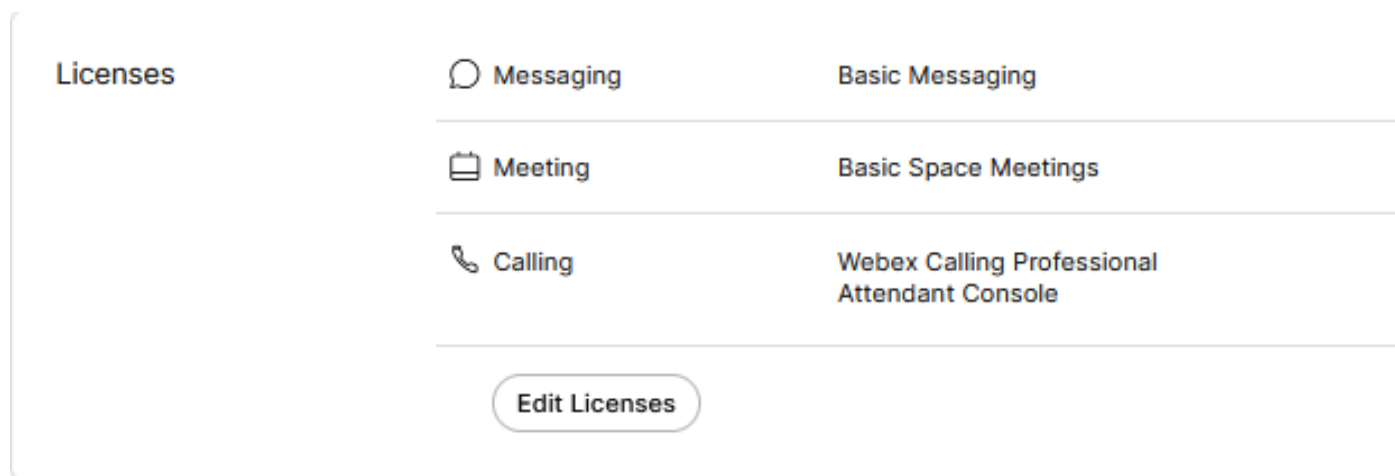
Zorg ervoor dat de organisatie en de gebruiker over de Attendant Console-licenties beschikken

De gebruiker moet een Webex Calling Professional-licentie en een Attendant Console-licentie hebben.

Stap 1. Klik onder Beheer > Gebruikers op de Gebruiker.

Stap 2. Blader naar Samenvatting > Licentie.




Stap 3. Zorg ervoor dat zowel de Webex Calling Professional-licentie als de Attendant Console-licentie worden toegewezen.



Licentieoverzicht

Stap 4. Als de benodigde licenties niet worden toegevoegd, klikt u op Licenties bewerken > Licenties bewerken > Bellen.

Select the service entitlements that you want to provide to this user.

 Messaging 1	<input type="checkbox"/> Subscription: Register to Unified Communications Manager (UCM) <input type="checkbox"/> Register to Unified Communication Manager (UCM)
 Meeting 1	<input type="checkbox"/> Subscription: Call on Webex (1:1 call, non-PSTN)
 Calling 2	<input type="checkbox"/> Call on Webex (1:1 call, non-PSTN)
	<input type="checkbox"/> Subscription: Enterprise Trial - 04/09/2024
	<input checked="" type="checkbox"/> Webex Calling
	<input checked="" type="checkbox"/> Professional ⓘ
	<input checked="" type="checkbox"/> Attendant Console ⓘ

Licenties voor bellen door gebruikers bewerken

Stap 5. Klik op het aanvinkvakje voor de benodigde licenties.

Stap 6. Klik op Save (Opslaan).

Licentie voor begeleidende console niet beschikbaar voor de gebruiker

Als de begeleidende console niet beschikbaar is voor de gebruiker, kan dit zijn omdat de organisatie geen begeleidende console-licenties beschikbaar heeft.

Stap 1. Onder Beheer > Account > Abonnementen > Licentieoverzicht > bellen.

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

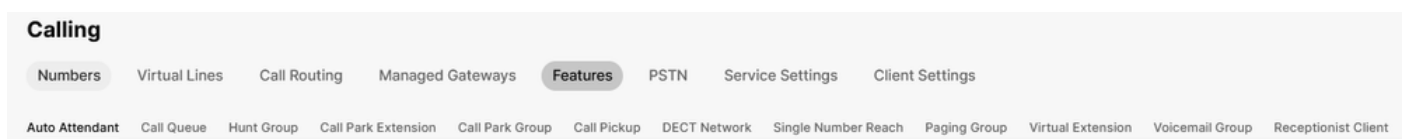
Samenvatting van bellicentie

Stap 2. Zorg ervoor dat Attendant Console Toegewezen licenties de limiet van de account niet hebben bereikt.

Stap 3. Als de Attendant Console Toegewezen licenties niet in de Samenvatting worden weergegeven of als er meer licenties nodig zijn, raadpleegt u [Provisioning the Attendant Console-licentie](#).

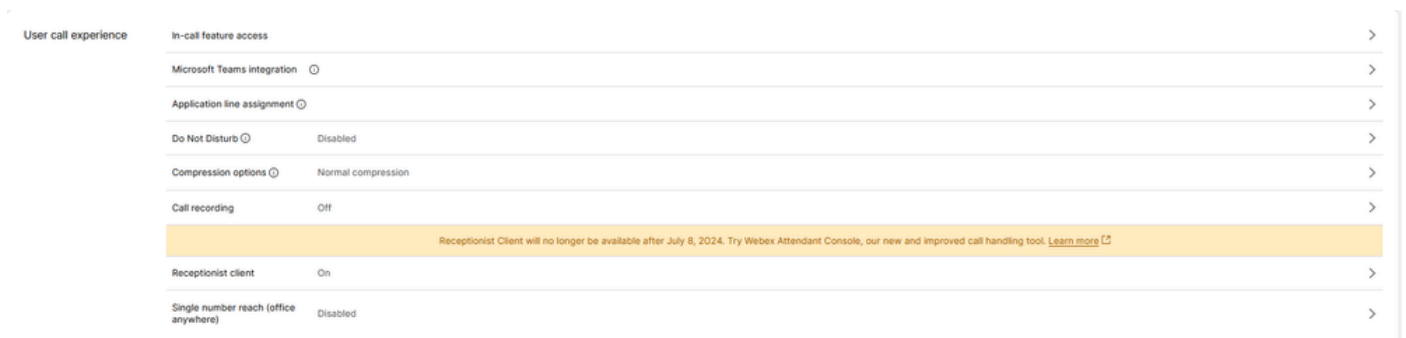
Na provisioning met begeleidende consolelicenties verschijnt er nog steeds een receptionist in Control Hub

Proeforganisaties die oorspronkelijk voorzien waren van Receptionist Client-functie en die achteraf van Attendant Console-proeflicenties voorzien waren, blijven de Receptionist Client in SERVICES > Roepen > Kenmerken > Receptionist Client zien.



Clientfunctie voor recepties

Op het niveau van de Gebruiker bij Beheer > Gebruikers > Roepelen > de ervaring van de gebruikersvraag, verschijnt de Receptionistische Cliënt eveneens.



client voor gebruikersreceptionisten

Deze organisaties kunnen gebruik maken van de Attendant Console-client in de Webex App. Zodra de Attendant Console-licentie is aangeschaft, wordt verwacht dat de Receptionist Client en de belinstelling van de gebruiker onder de belervaring van de gebruiker zullen veranderen in de Attendant Console-optie.

Bevoegde console niet beschikbaar in de Webex-app

Er zijn ingesloten apps nodig om de begeleidende console weer te geven in de Webex App om ervoor te zorgen dat deze in de organisatie zijn toegestaan:

Stap 1. Ga naar MANAGEMENT > Algemeen > Ingesloten apps.

Stap 2. Zorg ervoor dat Gebruikers toegang tot ingesloten apps vanaf vergaderingen, spaties en de Webex App knoppenbalk is toegestaan.

Embedded Apps

Allow users to seamlessly interact with applications from within Webex.

Embedded Apps

Allow users access to Embedded Apps from meetings, spaces, and the Webex App sidebar. To configure settings for individual apps, go to the [Embedded Apps tab](#).

Allowed

Geïntegreerde apps voor organisaties

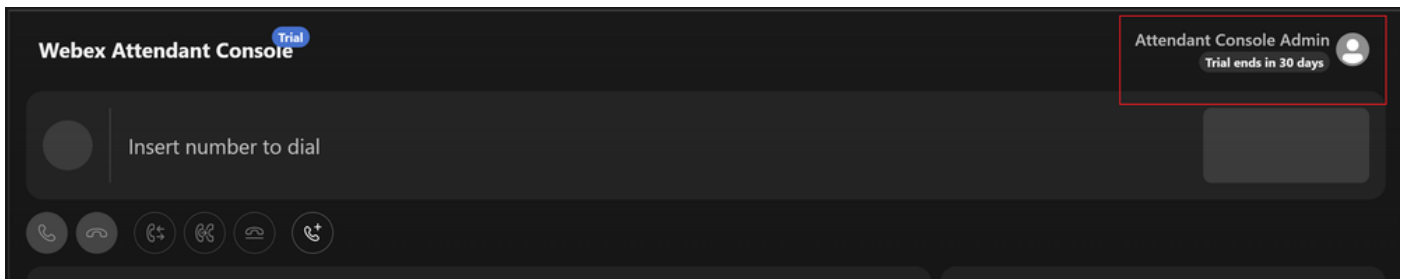
Stap 3. Opnieuw ondertekenen in de Webex-app.

Verzamel logbestanden van de begeleidende consoleclient

Logbestanden verzamelen om problemen op te lossen die niet in dit document worden vermeld:

Stap 1. Reproduceer het probleem in de begeleidende consoleclient.

Stap 2. Klik rechtsboven op Profiel en instellingen.



Profielen en instellingen

f

Stap 3. Klik op Help > Toepassingslogs downloaden.



AA

Attendant Console Admin

robertoalvarezag+100@gmail.com


 Device preferences 

 Integrations 

 Keyboard shortcuts 

 Compact view

 Help 

 Download application logs

v. 1.4.24

 Sign out

arezag+

Toepassingslogboeken downloaden

Stap 4. De logbestanden kunnen op uw downloads worden gevonden als een zip-bestand.

Aanbevolen informatie voor een TAC-case

Als een probleem blijft bestaan nadat de stappen voor probleemoplossing in dit document zijn uitgevoerd en er een TAC-case nodig is, raadt Cisco aan deze informatie op te nemen:

- Organisatie-ID
- Locatie-ID of locatiennaam
- Bevoegde console Gebruikersnummer, extensie en e-mail
- Een gedetailleerde beschrijving van het ervaren probleem.
- Tijdzone en tijdstempel van de kwestie ervaren.
- Hang de Attendant Console toepassingslogboeken van de Gebruiker.

Gerelateerde informatie

[Aan de slag met de begeleidende console](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.