

Webex通話のアテンダントコンソールの問題の トラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[アテンダントコンソールの一般的な問題](#)

[組織とユーザにAttendant Consoleライセンスがあることを確認します。](#)

[ユーザがAttendant ConsoleLicenseを使用できない](#)

[アテンダントコンソールライセンスを使用してプロビジョニングした後も、受付担当者がコントロールハブに表示される](#)

[Webexアプリでアテンダントコンソールを使用できない](#)

[アテンダントコンソールクライアントからのログの収集](#)

[TACケースのための推奨情報](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Webex Calling(WxC)のアテンダントコンソールツールに関する最も一般的な問題について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Calling
- コントロールハブ
- 受付クライアント

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のハードウェアやソフトウェアのバージョンに限定されるものではありません。このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

Webex通話用アテンダントコンソールは、受付担当者やオペレータが着信コールを効率的に管理できるように設計されたアプリケーションです。このコンソールは使いやすいインターフェイスを提供し、アテンダントは複数のコールを同時に処理したり、適切な相手にコールを転送したり、組織内の回線のステータスを監視したり、ディレクトリにアクセスして迅速なコールルーティングを行ったりできます。

アテンダントコンソールの一般的な問題

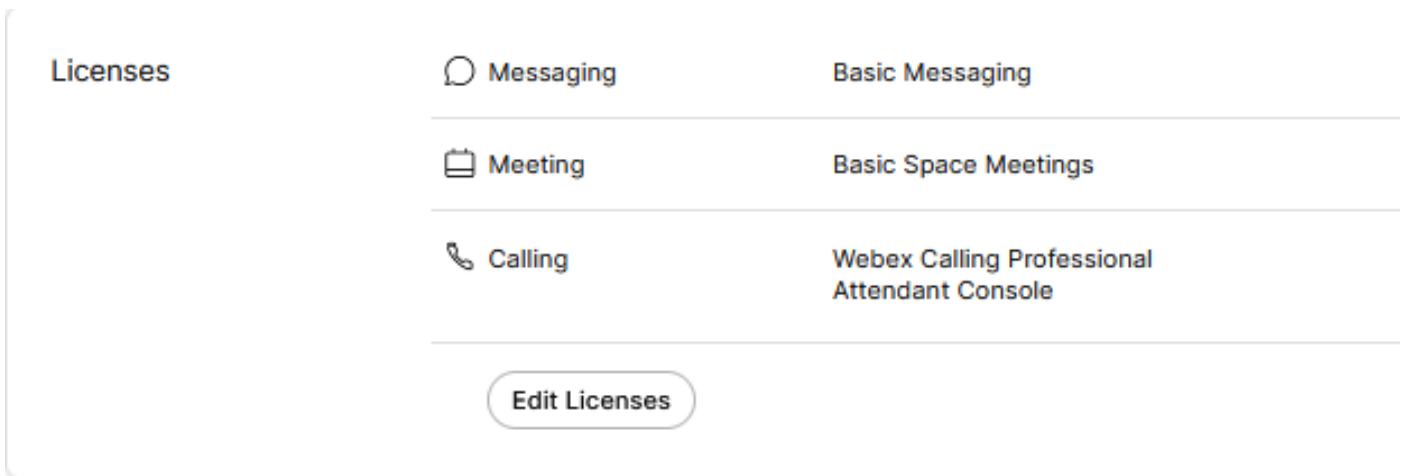
組織とユーザにAttendant Consoleライセンスがあることを確認します。

ユーザはWebex Calling ProfessionalライセンスとAttendant Consoleライセンスを所有している必要があります。

ステップ 1 : MANAGEMENT > Usersの下で、Userをクリックします。

ステップ 2 : Summary > Licenseまでスクロールします。




ステップ 3 : Webex Calling ProfessionalライセンスとAttendant Consoleライセンスの両方が割り当てられていることを確認します。



ライセンスの概要

ステップ 4 : 必要なライセンスが追加されていない場合は、Edit Licenses > Edit Licenses > Callingの順にクリックします。

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

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

ユーザ通話ライセンスの編集

ステップ 5 : 必要なライセンスのチェックボックスをクリックします。

手順 6 : [Save] をクリックします。

ユーザが使用できないアテンダントコンソールライセンス

ユーザが Attendant Console を使用できない場合は、組織に使用可能な Attendant Console ライセンスがないことが原因である可能性があります。

ステップ 1 : MANAGEMENT > Account > Subscriptions > License Summary > Calling の順に選択します。

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

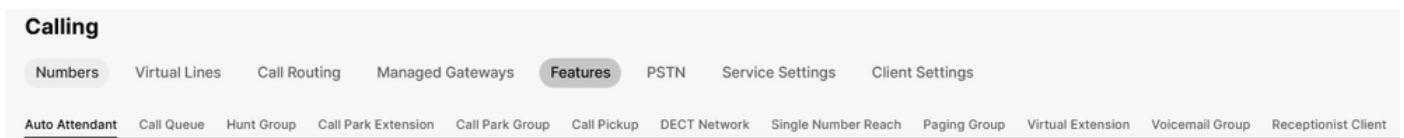
アカウント呼び出しライセンスの概要

ステップ 2 : Attendant Consoleの割り当て済みライセンスがアカウントの制限に達していないことを確認します。

ステップ 3 : アテンダントコンソールで割り当てたライセンスがサマリーに表示されない場合、または複数のライセンスが必要な場合は、「[アテンダントコンソールライセンスのプロビジョニング](#)」を参照してください。

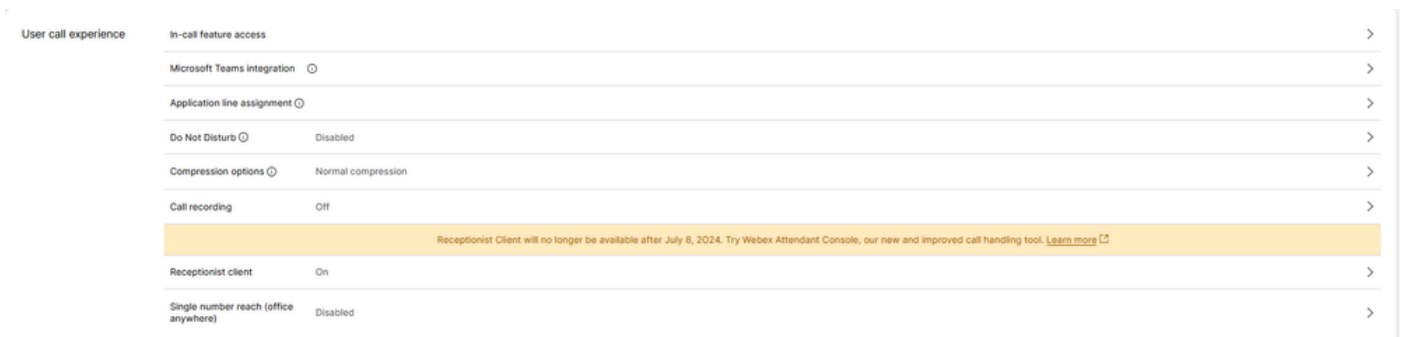
アテンダントコンソールライセンスを使用してプロビジョニングした後も、受付担当者がコントロールハブに表示される

受付係クライアント機能が最初にプロビジョニングされ、その後Attendant Consoleトライアルライセンスが提供されたトライアル組織では、引き続きSERVICES > Calling > Features > Receptionist Clientで受付係クライアントと表示されます。



Receptionistクライアント機能

MANAGEMENT > Users > Calling > User call experienceのユーザレベルで、受付係のクライアントも表示されます。



ユーザ受付係クライアント

これらの組織は、Webexアプリケーションでアテンダントコンソールクライアントを使用できません。Attendant Consoleライセンスを購入すると、受付クライアントとユーザコールエクスペリエンスの下のユーザの通話設定がAttendant Consoleオプションに変わります。

Webexアプリでアテンダントコンソールを使用できない

Attendant ConsoleをWebexアプリケーションで表示するには、組み込みアプリケーションが必要です。これにより、次のことが組織で許可されます。

ステップ 1 : MANAGEMENT > General > Embedded Appsの順に選択します。

ステップ 2 : ミーティング、スペース、Webexアプリサイドバーから埋め込みアプリへのアクセスを許可するトグルが許可されていることを確認します。

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

組織の組み込みアプリ

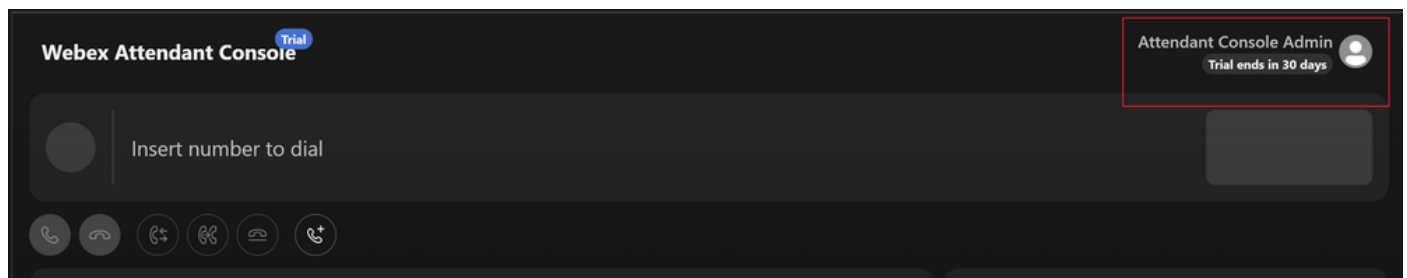
ステップ 3 : Webexアプリに再度サインインします。

アテンダントコンソールクライアントからのログの収集

ログを収集して、このドキュメントに記載されていない問題のトラブルシューティングを行います。

ステップ 1 : アテンダントコンソールクライアントで問題を再現します。

ステップ 2 : 右上のProfile and Settingsをクリックします。



プロフィールと設定

f

ステップ 3 : Help > Download application logsの順にクリックします。



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+

アプリケーションログのダウンロード

ステップ 4 : ログは、ダウンロードでZipファイルとして保存されています。

TACケースのための推奨情報

このドキュメントのトラブルシューティング手順を実行した後も問題が解決せず、TACが必要な場合は、次の情報を含めることをお勧めします。

- 組織ID
- ロケーションIDまたはロケーション名
- アテンダントコンソールユーザの番号、内線番号、およびメール
- 発生した問題の詳細な説明
- 問題が発生したタイムゾーンとタイムスタンプ。
- ユーザからアテンダントコンソールアプリケーションログを添付します。

関連情報

[Attendant Consoleの概要](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。