

Datenanforderungen zur Fehlerbehebung bei der Sprachqualität von WebEx Contact Center-Anrufen

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Datensammlung](#)

[Allgemeine Informationen zum Problem und Tenant-Details](#)

[Informationen zu Anrufen mit Sprachqualität](#)

[Ressourcen und Referenzen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird detailliert beschrieben, wie Sie wichtige Informationen zu Problemen bei der Sprachqualität erfassen, die bei ein- und ausgehenden Anrufen auftreten.

Beitrag von Anuj Bhatia & Vishal Goyal, Cisco TAC Engineers.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Contact Center
- Contact Center und Voice over Internet Protocol (VoIP)

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle verstehen.

Datensammlung

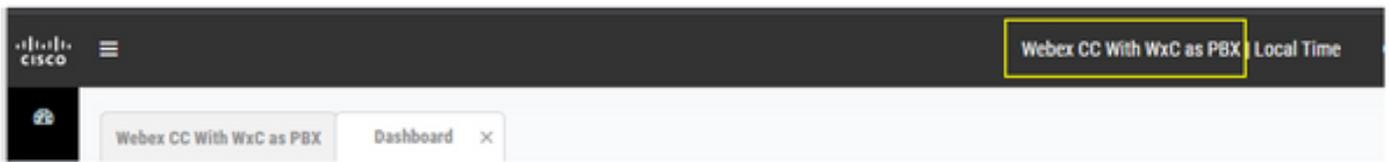
Dieses Dokument soll Administratoren beim Sammeln wichtiger Informationen helfen, die den Technikern des Technical Assistance Center (TAC) helfen, das Problem besser zu verstehen und

das Problem zeitnah zu lösen. Zur Vereinfachung wird im Dokument erläutert, welche Datentypen in diesen Abschnitten erfasst werden müssen.

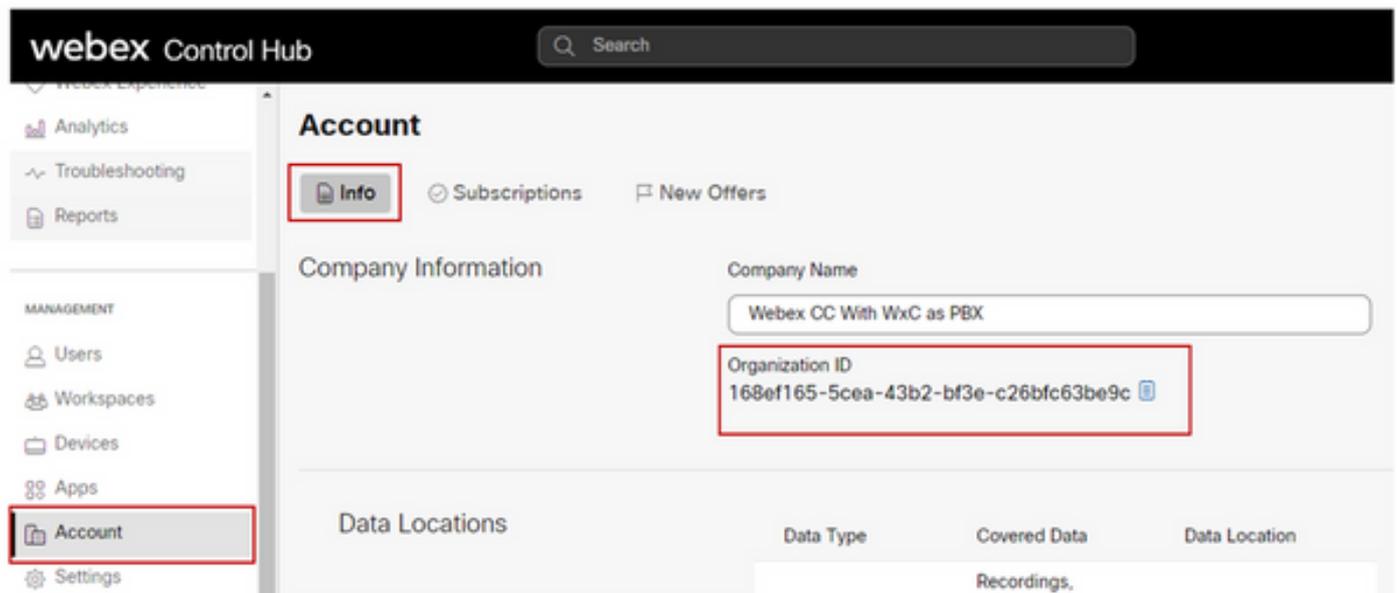
- Allgemeine Informationen zum Problem und Tenant-/Org-Details
- Informationen zu Anrufen, bei denen Probleme mit der Sprachqualität auftreten

Allgemeine Informationen zum Problem und Tenant-Details

- **Problembeschreibung:** Sammeln Sie vollständige Informationen zum genauen Problem. Fügen Sie Informationen wie die Anzahl der betroffenen Benutzer, den genauen Zeitstempel usw. hinzu.
- **Setup-Typ** - Handelt es sich um eine neue Bereitstellung oder eine neue Produktionskonfiguration.
- **Konfigurationsänderungen** - Wurden kürzlich Änderungen am WebEx Contact Center-Dashboard oder am Netzwerk vorgenommen?
- **Geschäftliche Auswirkungen** - Bestimmen Sie die genauen Auswirkungen auf das Geschäft. Ordnen Sie die Nummer nach Möglichkeit einer Nummer zu. Dieses Problem betrifft beispielsweise 20 Mitarbeiter, 9 von 10 Anrufen beim Callcenter fallen aus usw.
- **Tenant/Org Name:** Dieser Name befindet sich oben rechts auf der Dashboard-Seite.



- Organisations-ID -



Informationen zu Anrufen mit Sprachqualität

Details sind in der Form der Tabelle hervorgehoben

Art des Problems	Beschreibung	Details	Zu erfassende Da
<ul style="list-style-type: none"> • Probleme mit der Anrufqualität 	<ul style="list-style-type: none"> • WebEx Contact Center ermöglicht endpunktunabhängige automatische Anrufverteilung (ACD) an Agenten. Das Agententelefon kann ein Mobiltelefon, ein Schreibtischtelefon oder ein Softclient eines Drittanbieters sein. Wenn Probleme mit der Anrufqualität auftreten, müssen diese von allen am Anruffluss beteiligten Parteien untersucht werden. • Als Best Practice empfiehlt es sich, das Problem der Anrufqualität innerhalb von 24 Stunden zu melden, wenn die Qualitätskennzahlen des Anrufs 24 Stunden lang protokolliert werden. Aufgrund der Art des Problems und der Beteiligung mehrerer Parteien am Anrufablauf sind mehrere Beispiele erforderlich. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hört der Agent/Anrufer während des Anrufs Musik? • Wenn die Anrufqualität schlecht ist, geht dies in Richtung Mitarbeiter oder Anrufer oder in beide Richtungen? • Wenn es sich um ein unidirektionales Audio handelt, geben Sie die spezifische Richtung an, in die das unidirektionale Audio aufgenommen wird. • Sind diese Ausfälle auf Mitarbeiter an einem bestimmten Standort beschränkt? • Wurden kürzlich Agenten-Verzeichnisnummern (DN)/Durchwahlen hinzugefügt? • Wie hoch ist der Prozentsatz der Anrufe, bei denen diese Ausfälle auftreten? • Hängt es von der Vorwahl eines bestimmten Standorts ab? • Kann das Problem bei Bedarf wiederhergestellt werden? 	<ul style="list-style-type: none"> • ANI oder Sitzung des Anrufs • Exakter Zeitstempel der fehlgeschlagenen Verbindung • Agenteninformation • Jukebox-Aufzeichnung des Anrufs, falls verfügbar

Die ANI- oder Session-ID fehlgeschlagener Anrufe kann einfach aus einem CSR-Bericht erfasst werden. Die Schritte zum Erstellen des Berichts können in diesem Video angezeigt werden.

Ressourcen und Referenzen

- Allgemeine Datensammlung von Protokollen für verschiedene Probleme in WXCC kann über diesen Link angezeigt werden "[WxCC Data Collection](#)"

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.