

Detaillierter Bericht zum Anrufsverlauf für WebEx Anrufe

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Anrufsszenario](#)

[Anrufablauf](#)

[Berichtszeilen](#)

[Anrufablauf des Berichts](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird ein einziges Beispiel für einen Bericht mit detailliertem Anrufsverlauf beschrieben, um den Anruffluss in diesen Berichten zu verstehen.

Voraussetzungen

Anforderungen

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

- Kenntnis von Funktionen wie Berichtsvorlagen
- Verstehen Sie den Anruffluss der Anrufe, die Sie analysieren möchten, genau.
- Kenntnis der Webex Calling-Funktionen wie automatische Anrufvermittlung und Anrufwarteschlange sowie deren Konfiguration und Terminologie

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf:

- Steuerungs-Hub

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 kennen.

Hintergrundinformationen

In diesem Dokument wird ein Anrufsszenario festgelegt, um grundlegende Konzepte im Anrufsbericht für den Anruf Detaillierter Anrufsverlauf zu verstehen.

Mithilfe von Berichten können Sie die Leistung der WebEx Services in Ihrem Unternehmen verfolgen und

analysieren. Sie können diese Berichte verwenden, um Details zu jedem Meeting, die Häufigkeit, mit der sich Benutzer gegenseitig Nachrichten senden, Details zu Webex-Anrufen und Anrufwarteschlangen, die Häufigkeit der Verwendung von Webex-Geräten, Bordinformationen und vieles mehr anzuzeigen.

In diesem Dokument werden nur die WebEx Calling-Berichte und insbesondere der Bericht mit dem detaillierten Anrufverlauf für Anrufer behandelt.

Hinweis: Der erstellte Bericht enthält mehrere Spalten. Jede Spaltenbeschreibung kann im [detaillierten Anrufverlaufsbericht](#) des [Anrufers](#) gelesen werden.

Anrufszenario

Für diesen Artikel wird als Anrufverlauf eine automatische Anrufvermittlung mit der Hauptleitung +12028638111 verwendet. Wenn der Anruf gewählt und Option 4 ausgewählt wird, wird er an einen Sammelanschluss mit der Durchwahl 8001 weitergeleitet, von dem 30 Mitarbeiter den Anruf empfangen. Anschließend kann dieser Anruf von einem verfügbaren Mitarbeiter dieses Sammelanschlusses beantwortet werden. Wenn niemand abnimmt, muss der Anruf an die Voicemail-Durchwahl 8002 weitergeleitet werden.

Anrufablauf

1. Die erste Etappe dieses Anrufs ist eine PSTN-Nummer (Telefonnummer des Anrufers), die die Webex-Rufnummer +12028638111 anruft, die zur automatischen Anrufvermittlung gehört.
2. Die automatische Anrufvermittlung +12028638111 ruft das Menü für die automatische Anrufvermittlung auf. Wenn Option 4 gedrückt wird, hört der Anrufer die IVR und wird an die Durchwahl 8001 weitergeleitet. Das ist die zweite Etappe dieses Anrufs.
3. Wenn der Anruf nicht beantwortet wird, wird er an die freigegebene Voicemail mit Durchwahl 8002 weitergeleitet. Wenn dieses Szenario erreicht wird, ist dies der dritte Anrufabschnitt.

Dies sind die Eckpfeiler, die das Anrufszenario vervollständigen würden.

Jede dieser Verbindungen hat dieselbe Korrelations-ID, die einen einzelnen Anruf darstellt.

Hinweis: Jeder 1:1-Anruf hat zwei Einträge. Ein Ursprungs- und ein Endpunkt. Ursprung (ausgehend) in Bezug auf einen Anrufer und Terminierung (eingehend) für das Empfängerende.

Berichtszeilen

Dieser Bericht enthält detaillierte Anrufverlaufsdaten. Diese Informationen können verwendet werden, um Trends auf hoher Ebene anzuzeigen oder detaillierte Informationen zu bestimmten Anruftypen zu erhalten. Diese können verwendet werden, um das Anrufverhalten zu verstehen.

Ein vollständiger Bericht für dieses Anrufszenario über einen Zeitraum von einem Monat enthält mehr als tausend Eintragszeilen.

Aus diesem Grund ist es nützlich, Anrufe nach Korrelations-ID filtern zu lassen, sodass Sie sich nur auf diesen einzelnen Anruf konzentrieren und ihn analysieren können.

Im nächsten Bild sehen Sie einen monatlichen Bericht über dieses Anrufszenario, in dem der hervorgehobene Abschnitt einen einzelnen Anruf darstellt:

Anrufablauf des Berichts

Basierend auf dem angegebenen Beispiel ist dies ein Teil des Berichts, der für den detaillierten Anrufverlaufsbericht erstellt wurde.

Calling number	Called number	User	Calling line ID	Called line ID	Correlation ID
15152905490	12028638111	NA	Hunt Grpup - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	8001	NA	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	8001	NA	NA	Hunt Group	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	2001	NA	NA	Bruce Wayne	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	2001	Bruce Wayne	Hunt group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3010	NA	NA	Diana Prince	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3010	Diana Prince	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3009	NA	NA	Clark Kent	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3009	Clark Kent	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3006	NA	NA	Barry Allen	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3006	Barry Allen	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3008	NA	NA	Peter Parker	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3008	Peter Parker	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	1234	NA	NA	David Vasquez	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	1234	Bruce Banner	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905480	6033	NA	NA	Bruce Banner	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663

Hinweis: Die dargestellten Spalten sind für die hier vorgestellte Analyse von Interesse. Es gibt mehr Spalten in Berichten, die für Ihr eigenes Szenario von Interesse sein können.

Das erste Feld - gelb hervorgehoben - ist der Eintrag für die erste Etappe, wenn die PSTN-Nummer (z. B. Verizon) +15152905490 die Sammelgruppe +12028638111 erreicht. Sie können dies bestätigen, wenn Sie die Spalte Benutzertyp im Bericht überprüfen. Der Wert *AutomatedAttendantVideo* gibt eine automatische Anrufvermittlung an.

Wie Sie sehen, ruft die automatische Anrufvermittlung in der zweiten Zeile die Sammelgruppe (Durchwahl 8001) an - dies ist braun markiert -, und die Sammelgruppe ruft dann den ersten Agenten an - dieser ist grün markiert - (Bruce Wayne mit Durchwahl 2001). Der ursprüngliche Eintrag zeigt diesen Anruf an. Ebenso der abschließende Eintrag für dasselbe Bein. Hierbei handelt es sich um einen Anruf zwischen dem Sammelanschluss und dem ersten Agenten, der einen Ursprungs- und Terminierungseintrag generiert. Der Anruf wird nicht von Bruce Wayne angenommen (Sie können dies in der Spalte "Angenommen" sehen, die für diesen Abschnitt auf "FALSE" gesetzt ist.

Der Anruf bewegt sich dann basierend auf dem Routing-Muster zum nächsten Agenten und erreicht die Durchwahl 3010 - blau markiert, und wie Sie sehen, nimmt Diana Prince den Anruf auch nicht an. Der Anruf wird an den nächsten Mitarbeiter weitergeleitet usw.

15152905490	1042	NA	NA	Lex Luthor	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	1042	Lex Luthor	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	5002	NA	NA	Thanos	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	5002	Thanos	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663

Diese Verbindung setzt sich mit der Durchwahl 5002 fort, die zu Thanos gehört - schwarz hervorgehoben - der den Anruf annimmt und den Anruf beim PSTN-Anrufer einleitet.

Hinweis: Der Bericht basiert auf der UTC-Zeitzone, um eine Standardisierung über mehrere Zeitzeonen hinweg zu ermöglichen. Es ist nicht möglich, Daten in einer anderen Zeitzone wiederzugeben.

Zugehörige Informationen

- [Berichte für Ihr Cloud Collaboration-Portfolio](#)

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.