

Información detallada sobre el informe de historial de llamadas para llamadas Webex

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Escenario de llamada](#)

[Flujo de llamada](#)

[Filas de informe](#)

[Flujo de llamadas en el informe](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe un solo ejemplo de un informe de historial detallado de llamadas para comprender el flujo de llamadas en estos informes.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Comprender funciones como las plantillas de informes.
- Comprender claramente el flujo de llamadas de las llamadas que pretende analizar.
- Comprender las funciones de llamada de Webex, como el asistente automático y la cola de llamadas, así como su configuración y terminología.

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en:

- Concentrador de control

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Este documento establece un escenario de llamada para comprender los conceptos básicos del informe de llamadas para el Historial de llamadas detallado.

Los informes le ayudan a realizar un seguimiento y analizar el rendimiento de los servicios de Webex en su

organización. Puede utilizar estos informes para ver los detalles de cada reunión, la frecuencia con la que los usuarios se envían mensajes entre sí, los detalles de las llamadas y colas de llamadas de Webex Calling, la frecuencia con la que se utilizan los dispositivos Webex, la información incluida, etc.

Para este documento, debe conocer solamente los informes de llamadas de Webex, específicamente el informe de historial de llamadas detallado de llamadas.

Nota: El informe generado tiene varias columnas. La descripción de cada columna se puede leer en la [información del informe de historial de llamadas detallado de la llamada](#).

Escenario de llamada

Para este artículo, el flujo de llamadas utilizado es un contestador automático con la línea principal +12028638111. Cuando se llama y se selecciona la opción 4, la llamada se reenvía a un grupo de captura con la extensión 8001, donde 30 agentes reciben la llamada y, a continuación, un agente disponible de este grupo de captura puede responder a esta llamada. Si nadie responde, la llamada debe dirigirse a la extensión de correo de voz 8002.

Flujo de llamada

1. El primer segmento de esta llamada es un número de red telefónica pública conmutada (PSTN) (número de llamada) que llama al número de llamada Webex +12028638111 que pertenece al contestador automático.
2. El asistente automático +12028638111 accede al menú del asistente automático y, si se pulsa la opción número 4, la persona que llama oirá el IVR y se transferirá a la extensión 8001. Este es el segundo tramo de esta llamada.
3. Si la llamada no se contesta, se reenvía al correo de voz compartido en la extensión 8002. Si se alcanza este escenario, este es el tercer tramo de llamada.

Estos son los tramos que harían que el escenario de la llamada se completara.

Cada uno de estos segmentos tiene el mismo ID de correlación, que representa una sola llamada.

Nota: Cada llamada 1:1 tiene dos entradas. Uno de Origen y otro de Terminación. Origen (saliente) en términos de la persona que llama y Terminación (entrante) para el extremo del receptor.

Filas de informe

Este informe muestra datos detallados del historial de llamadas. Esta información se puede utilizar para ver tendencias de alto nivel o profundizar en tipos de llamadas específicos, que se pueden utilizar para comprender el comportamiento de las llamadas.

Un informe completo de este escenario de llamadas a lo largo de un período de un mes tiene más de mil filas de entrada.

Es por esto que es útil tener las llamadas filtradas por ID de correlación, para que pueda enfocar y analizar solo esa llamada.

En la siguiente imagen, puede ver un informe mensual de este escenario de llamada, donde la sección resaltada representa una sola llamada:

Calling Detailed Call History_e06f5cc814bd4c40bfaebc31d96f35c0_DNC

View 29% Zoom Add Category Pivot Table Insert Table Chart Text Shape

Sheet 1

The screenshot displays a spreadsheet with columns labeled A through AF. A large pink rectangular highlight covers a significant portion of the table, specifically focusing on column I. Within this column, a single cell containing a call ID is highlighted with a green circle. This single call ID is repeated in the same column across numerous rows, illustrating that one call can be associated with multiple agent interactions or segments.

Puede ver que una sola llamada (puede verla si filtra la columna por ID de correlación) tiene varias filas. Esto puede resultar abrumador, además en ejemplos como este, donde la llamada en sí tiene diferentes tramos de llamada y muchos agentes involucrados.

Es importante comprender que, para cada segmento, tiene dos entradas (filas) en el informe para el final y el origen.

Puede volver al escenario original, donde la llamada llega a 30 agentes. Para esta única llamada, dispone de 60 entradas para cada interacción de esta llamada con cada agente del grupo de captura. La llamada a un grupo de captura se considera como una sola llamada, y esta tiene subllamadas que se encapsulan dentro de la llamada al grupo de captura.

Flujo de llamadas en el informe

De acuerdo con el ejemplo proporcionado, esta es una parte del informe generado para el informe del historial de llamadas detalladas.

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

Nota: Las columnas mostradas son un objeto de interés para el análisis que se presenta aquí. Hay más columnas en los informes que pueden ser de interés en su propio escenario.

El primer campo, resaltado en amarillo, es la entrada de la primera etapa, cuando el número de PSTN (como Verizon) +15152905490 llega al grupo de captura +12028638111. Puede confirmarlo si marca la columna Tipo de usuario en el informe. El valor *AutomatedAttendantVideo* indica un asistente automático.

Como puede ver, en la segunda fila, el asistente automático llama al grupo de captura (extensión 8001), que se resalta en marrón, y el grupo de captura llama al primer agente, que se resalta en verde (Bruce Wayne con extensión 2001). La entrada de origen indica esta llamada. De manera similar, la entrada de terminación para el mismo segmento. Se trata de una llamada entre el grupo de captura y el primer agente, que genera una entrada de origen y de finalización. Bruce Wayne no responde a la llamada (puede ver esto en la columna Respuestas, que para este segmento está establecida en FALSO).

La llamada luego se mueve hacia el siguiente agente según el patrón de ruteo y alcanza la extensión 3010 - resaltada en azul, y como puede ver Diana Prince tampoco responde la llamada. La llamada se desplaza hacia el siguiente agente, etc.

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

Esto continúa hasta la extensión 5002, que pertenece a Thanos, resaltado en negro, que responde a la llamada y establece la llamada con la persona que llama a PSTN.

Nota: El informe se basa en la zona horaria UTC para la estandarización entre zonas horarias y no es posible procesar datos en otra zona horaria.

Información Relacionada

- [Informes para su cartera de productos de colaboración en la nube](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).