

Données requises pour dépanner les appels du centre de contact Webex

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Collecte de données](#)

[Informations génériques sur le problème et détails du locataire](#)

[Informations relatives à l'échec des appels entrants et sortants](#)

[Ressources et références](#)

Introduction

Ce document décrit en détail comment recueillir des informations importantes relatives aux appels entrants et sortants en difficulté.

Contribution d'Anuj Bhatia et Vishal Goyal, ingénieurs du centre d'assistance technique Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Centre de contact Webex
- Centre de contact et VoIP (Voice Over Internet Protocol)

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Collecte de données

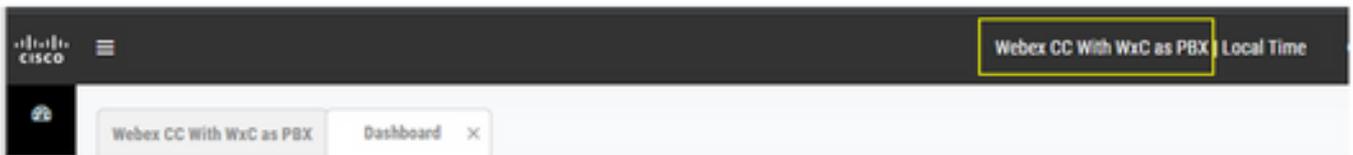
L'objectif de ce document est d'aider les administrateurs à recueillir des informations importantes qui aident les ingénieurs du centre d'assistance technique (TAC) à mieux comprendre le problème et à le résoudre rapidement. Pour simplifier les choses, le document explique quel type de

données doit être collecté via ces sections.

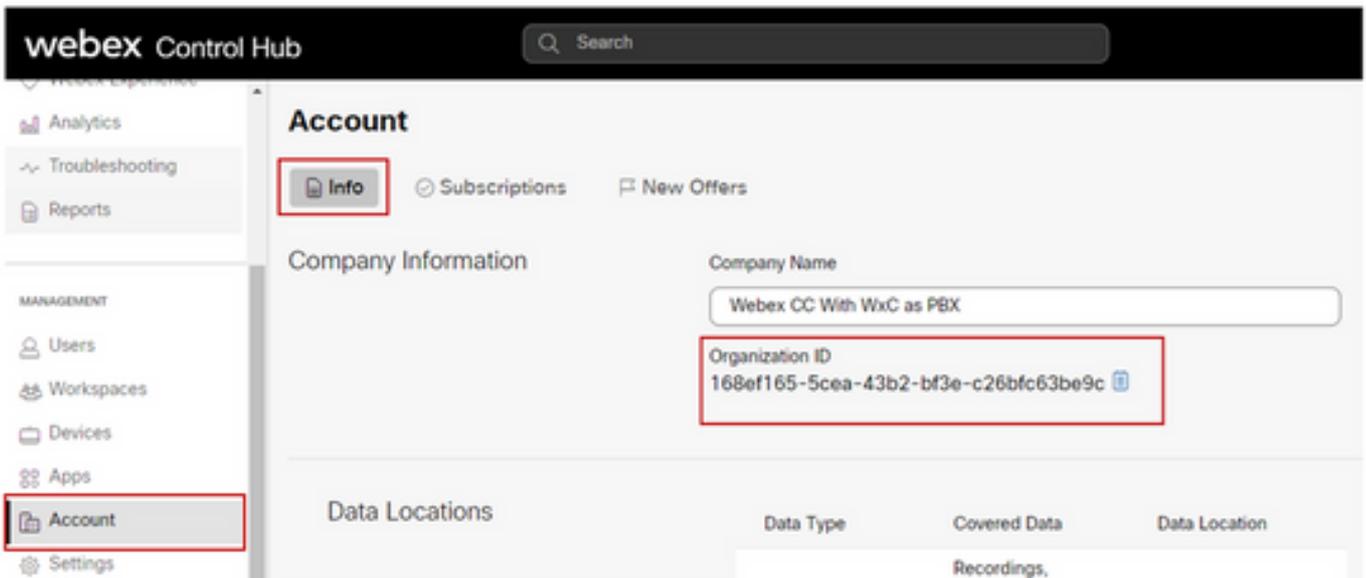
- Informations génériques sur le problème et détails du locataire/de l'organisation
- Informations relatives aux échecs d'appels entrants et sortants

Informations génériques sur le problème et détails du locataire

- Description du problème - Recueillez des informations complètes sur le problème exact. Incluez des informations telles que le nombre d'utilisateurs affectés, les horodatages exacts, etc.
- Type d'installation : s'agit-il d'un nouveau déploiement ou d'une configuration de production ?
- Modifications de la configuration- Des modifications récentes sur le tableau de bord du centre de contacts Webex ou sur le réseau ?
- Impact commercial - Définissez l'impact commercial exact. Associez-le à un numéro si possible. Par exemple, ce problème affecte 20 agents, 9 appels sur 10 destinés au centre d'appels échouent, etc.
- Nom du locataire/de l'organisation : il se trouve dans le coin supérieur droit de la page du tableau de bord.



- ID d'organisation :



Informations relatives à l'échec des appels entrants et sortants

Les détails sont mis en surbrillance sous la forme d'un tableau

Type d'émission	Description	Détails	Données à collecter
-----------------	-------------	---------	---------------------

<ul style="list-style-type: none"> Échecs d'appels entrants 	<ul style="list-style-type: none"> Ces problèmes sont liés aux appels entrants où l'appelant appelle le système et reçoit un traitement de réponse vocale interactive (IVR) en libre-service avant son interaction avec les agents. 	<ul style="list-style-type: none"> Le téléphone de l'agent sonne-t-il ou reçoit-il une erreur sur Agent Desktop ? L'agent ne peut-il pas répondre à l'appel reçu sur le téléphone ? Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents d'un site particulier ? Les numéros de répertoire (DN) / extensions de l'agent ont-ils été ajoutés récemment ? 	<ul style="list-style-type: none"> ID de session ANI ou de contact de l'appel défaillant Horodatage exact de l'échec de l'appel Informations agent Capture d'écran de toute erreur (assurez-vous que tous les détails sont capturés à l'écran)
<ul style="list-style-type: none"> Échecs d'appels sortants 	<ul style="list-style-type: none"> Ils sont liés aux appels sortants où l'agent établit l'appel sortant à partir d'Applet. Le premier tronçon d'appel est établi vers le téléphone de l'agent. Une fois la branche agent établie, l'appel est tenté vers l'interlocuteur externe. 	<ul style="list-style-type: none"> Le tronçon d'appel de l'agent est-il établi ? Y a-t-il un délai important pour établir l'appel vers le téléphone de l'agent ? Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents d'un site particulier ? Les numéros de répertoire (DN) / extensions de l'agent ont-ils été ajoutés récemment ? Quel est le pourcentage d'appels qui connaissent ces défaillances ? 	<ul style="list-style-type: none"> ID de session ANI ou de contact de l'appel défaillant Horodatages exacts de l'échec de l'appel Informations agent capture d'écran de toute erreur (assurez-vous que tous les détails sont capturés à l'écran)

		<ul style="list-style-type: none">• Dépend-il des indicatifs régionaux d'emplacements spécifiques ?• Le problème peut-il être recréé à la demande ?	
--	--	--	--

L'ANI ou l'ID de session des appels ayant échoué peuvent être facilement collectés à partir d'un simple rapport CSR. Les étapes de création du rapport sont visibles dans cette vidéo

Ressources et références

- La collecte globale de données des journaux pour divers problèmes dans WXCC peut être visualisée via ce lien "[WxCC Data Collection](#)"

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.