

Requisiti dei dati per la risoluzione dei problemi relativi alle chiamate a Webex Contact Center

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Raccolta dati](#)

[Informazioni generiche sull'emissione e dettagli tenant](#)

[Informazioni correlate agli errori delle chiamate in entrata e in uscita](#)

[Risorse e riferimenti](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto in dettaglio come raccogliere informazioni importanti relative alle chiamate in entrata e in uscita con problemi.

Contributo di Anuj Bhatia & Vishal Goyal, Cisco TAC Engineers.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center
- Contact Center e VoIP (Voice over Internet Protocol)

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Raccolta dati

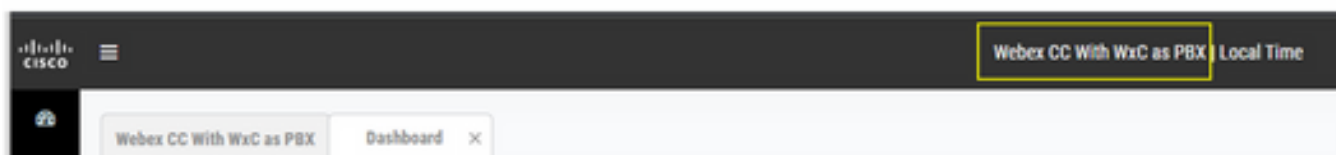
Lo scopo di questo documento è quello di aiutare gli amministratori a raccogliere informazioni importanti che consentano ai tecnici dei centri Cisco TAC di comprendere meglio il problema e

risolverlo tempestivamente. Per semplificare le procedure, il documento spiega il tipo di dati che è necessario raccogliere tramite queste sezioni.

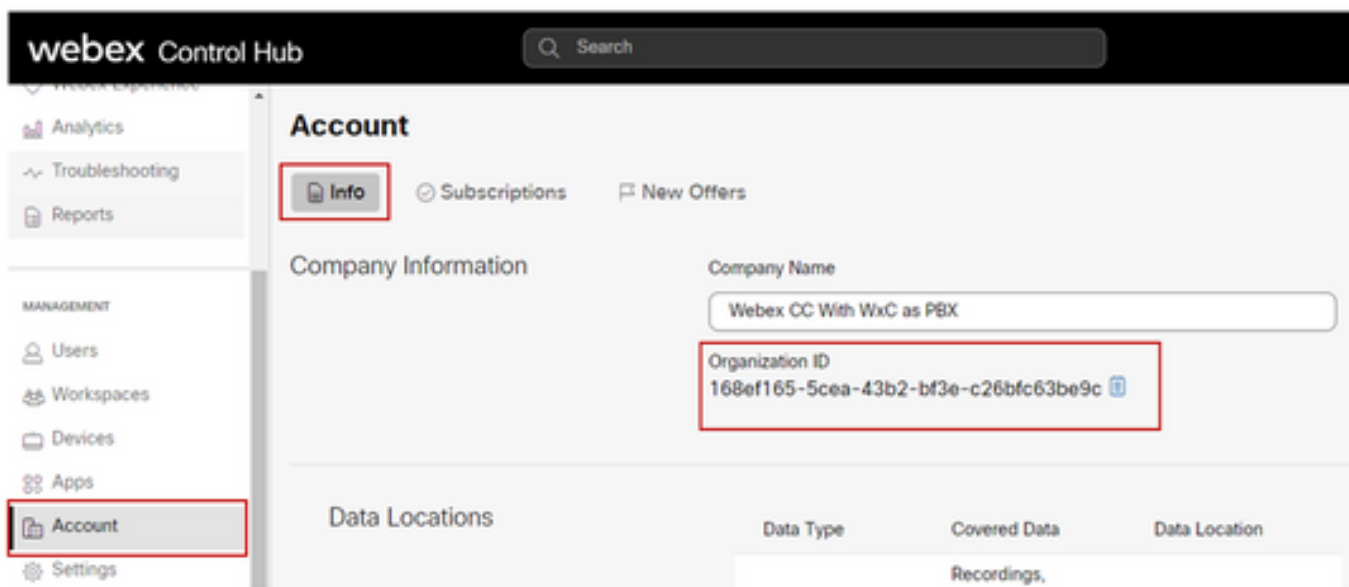
- Informazioni generiche sull'emissione e dettagli tenant/organizzazione
- Informazioni correlate agli errori delle chiamate in entrata e in uscita

Informazioni generiche sull'emissione e dettagli tenant

- Descrizione del problema: raccolta di informazioni complete sull'esatto problema. Includere informazioni quali il numero di utenti interessati, gli indicatori orari esatti e così via.
- Tipo di installazione: si tratta di una nuova installazione di distribuzione o produzione.
- Modifiche alla configurazione: sono state apportate modifiche recenti al dashboard di Webex Contact Center o alla rete?
- Impatto aziendale: definire l'impatto aziendale esatto. Se possibile, associarlo a un numero. Questo problema, ad esempio, interessa 20 agenti, 9 chiamate su 10 al call center non riescono e così via.
- Nome tenant/organizzazione: si trova nell'angolo in alto a destra della pagina del dashboard.



- ID organizzazione:



Informazioni correlate agli errori delle chiamate in entrata e in uscita

I dettagli vengono evidenziati nel formato della tabella

| | | | |
|------------------|-------------|----------|---------------------|
| Tipo di problema | Descrizione | Dettagli | Dati da raccogliere |
|------------------|-------------|----------|---------------------|

| | | | |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Errori di chiamata in ingresso | <ul style="list-style-type: none"> • Questi sono correlati alle chiamate in entrata in cui il chiamante chiama il sistema ed esegue il trattamento IVR (Interactive Voice Response) per il self-service prima dell'interazione con gli agenti. | <ul style="list-style-type: none"> • Il telefono dell'agente squilla o riceve un errore su Agent Desktop? • L'agente non è in grado di rispondere alla chiamata ricevuta al telefono? • Questi guasti sono specifici per gli agenti di un determinato sito? • I numeri di directory/estensioni dell'agente sono stati aggiunti di recente? | <ul style="list-style-type: none"> • ANI o ID della sessione di contatto della chiamata di errore • Timestamp esatto dell'errore della chiamata • Informazioni sull'agente • Schermata di qualsiasi errore (verificare che tutti i dettagli siano acquisiti sullo schermo) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Errori di chiamata in uscita | <ul style="list-style-type: none"> • Sono correlate alle chiamate in uscita in cui l'agente stabilisce la chiamata in uscita da Applet. La prima chiamata viene stabilita al telefono dell'agente. Una volta stabilita la gamba dell'agente, viene eseguito un tentativo di chiamata alla parte esterna. | <ul style="list-style-type: none"> • La gamba di chiamata dell'agente è stabilita? • Vi è un ritardo significativo nell'effettuare la chiamata al telefono dell'agente? • Questi guasti sono specifici per gli agenti di un determinato sito? • I numeri di directory/estensioni dell'agente sono stati aggiunti di recente? • Quale percentuale | <ul style="list-style-type: none"> • ANI o ID della sessione di contatto della chiamata di errore • Timestamp esatti dell'errore della chiamata • Informazioni sull'agente • schermata di qualsiasi errore (assicurarsi che tutti i dettagli |

| | | | |
|--|--|--|---------------------------------------|
| | | <p>di chiamate ha riscontrato questi errori?</p> <ul style="list-style-type: none">• Dipende dagli indicativi di località da località specifiche?• È possibile ricreare il problema su richiesta? | <p>siano acquisiti sullo schermo)</p> |
|--|--|--|---------------------------------------|

L'ANI o l'ID sessione delle chiamate non riuscite può essere facilmente raccolto da un semplice report CSR. In questo video è possibile visualizzare le procedure per la creazione del report

Risorse e riferimenti

- La raccolta dati generale dei log per vari problemi in WXCC può essere visualizzata tramite questo collegamento "[Raccolta dati WxCC](#)"

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).