

Webex 컨택 센터 통화 문제 해결을 위한 데이터 요구 사항

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[데이터 수집](#)

[문제 및 테넌트 세부사항에 대한 일반 정보](#)

[인바운드 및 아웃바운드 통화 실패 관련 정보](#)

[리소스 및 참조](#)

소개

이 문서에서는 문제가 발생한 인바운드 및 아웃바운드 통화와 관련된 중요한 정보를 수집하는 방법에 대해 자세히 설명합니다.

기고자: Anuj Bhatia & Vishal Goyal, Cisco TAC 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex 컨택 센터
- 컨택 센터 및 VoIP(Voice Over Internet Protocol)

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

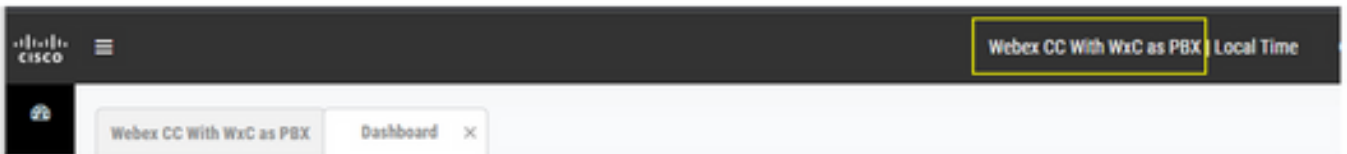
데이터 수집

이 문서의 목적은 TAC(Technical Assistance Center) 엔지니어가 문제를 더 잘 이해하고 적시에 문제를 해결하는 데 도움이 되는 중요한 정보를 관리자가 수집할 수 있도록 돕는 것입니다. 이 문서에서는 이러한 섹션을 통해 수집해야 하는 데이터 유형에 대해 설명합니다.

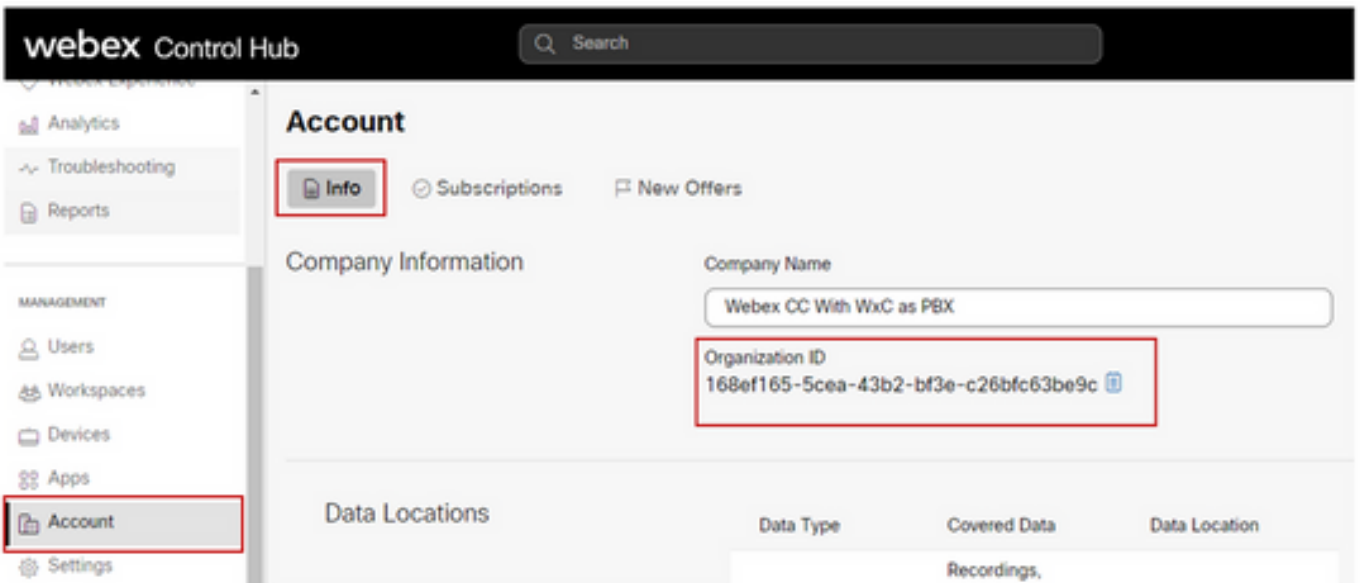
- 문제에 대한 일반 정보 및 테넌트/조직 세부사항
- 인바운드 및 아웃바운드 통화 실패 관련 정보

문제 및 테넌트 세부사항에 대한 일반 정보

- Problem Description(문제 설명) - 정확한 문제에 대한 전체 정보를 수집합니다. 영향을 받는 사용자 수, 정확한 타임스탬프 등의 정보를 포함합니다.
- Setup Type(설정 유형) - 신규 구축 또는 프로덕션 설정입니까?
- 컨피그레이션 변경 - Webex Contact Center Dashboard(Webex 컨택 센터 대시보드) 또는 네트워크에서 최근에 변경된 사항이 있습니까?
- 비즈니스 영향 - 정확한 비즈니스 영향을 정의합니다. 가능한 경우 이를 숫자와 연결합니다. 예를 들어 이 문제는 상담원 20명에게 영향을 미치며, 콜센터에 걸려오는 통화 10건 중 9건에서 장애가 발생하는 등의 문제가 발생합니다.
- Tenant/Org Name(테넌트/조직 이름) - 대시보드 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있습니다.



- 조직 ID:



인바운드 및 아웃바운드 통화 실패 관련 정보

세부 정보는 테이블 형식으로 강조 표시됩니다

문제 유형	설명	세부사항	수집할 데이터
<ul style="list-style-type: none"> • 인바운드 통화 실패 	<ul style="list-style-type: none"> • 이는 발신자가 시스템에 전화를 걸어 상담원과의 상 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담원 전화가 울리거나 Agent Desktop에서 오류 	<ul style="list-style-type: none"> • 장애 호출의 ANI 또는 Contact Session ID

	<p>호 작용 전에 셀프 서비스를 위한 IVR(Interactive Voice Response) 처리를 경험하는 인바운드 통화와 관련이 있습니다.</p>	<p>가 발생합니까?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 상담원이 전화에서 수신한 통화에 응답할 수 없습니까? • 이러한 오류는 특정 사이트의 에이전트에만 해당됩니까? • 에이전트 디렉토리 번호(DN)/내선 번호가 최근에 추가되었습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> • 통화 실패의 정확한 타임스탬프 • 상담원 정보 • 모든 오류의 스크린 샷(모든 세부사항이 화면에 캡처되어 있는지 확인)
<ul style="list-style-type: none"> • 아웃바운드 통화 실패 	<ul style="list-style-type: none"> • 이는 상담원이 애플릿에서 아웃바운드 통화를 설정하는 아웃바운드 통화와 관련이 있습니다. 첫 번째 통화 레그가 에이전트 폰에 설정됩니다. 에이전트 레그가 설정되면 외부 상대방에게 통화가 시도됩니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담원 통화 레그가 설정되었습니까? • 상담원 전화에 대한 통화를 설정하는 데 상당한 지연이 있습니까? • 이러한 오류는 특정 사이트의 에이전트에만 해당됩니까? • 에이전트 디렉토리 번호(DN)/내선 번호가 최근에 추가되었습니까? • 이러한 오류가 발생한 통화의 비율은 얼마나 됩니까? • 특정 위치의 지역 번호에 따라 달라 집니까? • 온디맨드 방식으로 문제를 재현할 수 있습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> • 장애 호출의 ANI 또는 Contact Session ID • 통화 실패의 정확한 타임스탬프 • 상담원 정보 • 모든 오류의 스크린 샷(모든 세부사항이 화면에 캡처되어 있는지 확인)

실패한 통화의 ANI 또는 세션 ID는 간단한 CSR 보고서에서 쉽게 수집할 수 있습니다. 보고서를 작성하는 방법에 대한 단계는 이 비디오에서 확인할 수 있습니다

리소스 및 참조

- WXCC의 다양한 문제에 대한 로그의 전체 데이터 수집은 "WxCC 데이터 수집" 링크를 통해 볼 수 있습니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.