

Gegevensvereisten voor probleemoplossing bij Webex Contact Center-oproepen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Gegevensverzameling](#)

[Algemene informatie over de uitgifte en huurdersgegevens](#)

[Informatie met betrekking tot inkomende en uitgaande gespreksfout](#)

[Bronnen en referenties](#)

Inleiding

Dit document beschrijft in detail hoe belangrijke informatie over problematische inkomende en uitgaande gesprekken kan worden verzameld.

Bijgedragen door Anuj Bhatia & Vishal Goyal, Cisco TAC-engineers.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex contactcenters
- Contactcenter en Voice over Internet Protocol (VoIP)

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

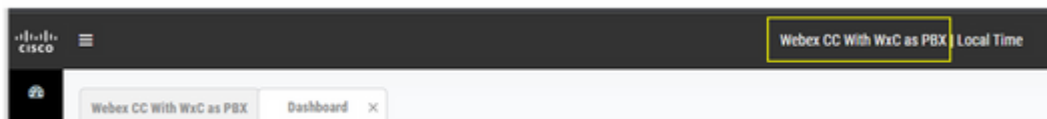
Gegevensverzameling

Het doel van dit document is beheerders te helpen belangrijke informatie te verzamelen die de TAC-engineers (Technical Assistance Center) helpt het probleem beter te begrijpen en het probleem tijdig op te lossen. Om het eenvoudig te maken, wordt in het document uitgelegd welk soort gegevens via deze secties moeten worden verzameld.

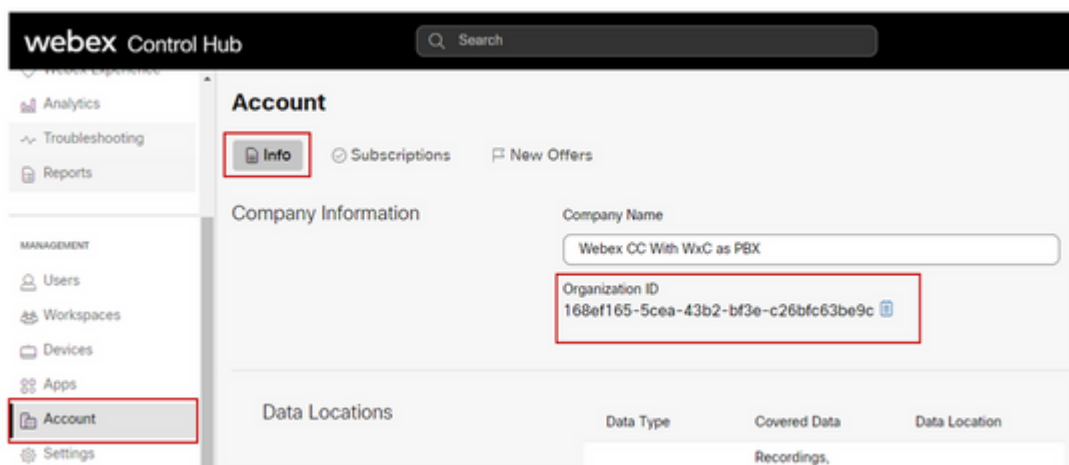
- Generieke informatie over de kwestie en huurder/org details
- Informatie met betrekking tot inkomende en uitgaande gespreksfouten

Algemene informatie over de uitgifte en huurdersgegevens

- **Probleem Beschrijving** - Verzamel volledige informatie over het exacte probleem. Omvat informatie zoals hoeveel gebruikers worden beïnvloed, de nauwkeurige tijdstempels, etc.
- **Setup Type** - Is dit een nieuwe implementatie of productie-instelling.
- **Configuratiewijzigingen** - Zijn er recente wijzigingen in het Webex Contact Center Dashboard of in het netwerk?
- **Business Impact** - Bepaal de exacte impact op het bedrijf. Koppel het indien mogelijk aan een nummer. Deze kwestie heeft bijvoorbeeld gevolgen voor 20 agenten, 9 van de 10 oproepen naar het callcenter mislukken, enzovoort.
- **Huurder/Org Naam**- Dit is te vinden in de rechterbovenhoek van de dashboardpagina.



- **Org-ID:**



Informatie met betrekking tot inkomende en uitgaande gespreksfout

In de tabel worden de bijzonderheden benadrukt

Soort uitgifte	Beschrijving	Gegevens	Te verzamelen gegevens
<ul style="list-style-type: none"> • Inkomende gespreksfouten 	<ul style="list-style-type: none"> • Deze zijn verwant aan de inkomende vraag waar de beller in het systeem draait en de behandeling van de Interactive Voice Response (IVR) voor zelfbediening vóór hun interactie met agenten ervaart. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kringt de agent telefoon of krijgt een fout op de Agent Desktop? • Is de agent niet in staat om de vraag te beantwoorden die op de telefoon wordt ontvangen? • Zijn deze storingen specifiek voor agenten op een bepaalde plaats? 	<ul style="list-style-type: none"> • ANI- of contactsessie-ID van de storingsoproep • Exacte tijdstempel van de aanroepfout • Agent-informatie • Screenshot van de fout (zorg ervoor dat alle details op het scherm worden opgenomen)

		<ul style="list-style-type: none"> • Zijn Agent Directory Numbers (DN) / Extensions onlangs toegevoegd? 	
<ul style="list-style-type: none"> • Uitgaande gespreksfouten 	<ul style="list-style-type: none"> • Deze zijn verwant aan de uitgaande vraag waar de agent de uitgaande vraag van Applet vestigt. Het eerste gespreksgedeelte wordt ingesteld voor de telefonische hulpdienst. Nadat de agent leg is vastgesteld, wordt geprobeerd de externe partij te bellen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Is de agent call leg ingesteld? • Is er een aanzienlijke vertraging bij het instellen van de oproep aan de telefonist? • Zijn deze storingen specifiek voor agenten op een bepaalde plaats? • Zijn Agent Directory Numbers (DN) / Extensions onlangs toegevoegd? • Welk percentage van de oproepen ervaart deze mislukkingen? • Is het afhankelijk van gebiedscodes van specifieke locatie(s)? • Kan de kwestie op verzoek worden herhaald? 	<ul style="list-style-type: none"> • ANI- of contactsessie-ID van de storingsoproep • Exacte tijdstempels van de vraagnislukking • Agent-informatie • screenshot van elke fout (zorg ervoor dat alle details op het scherm worden opgenomen)

ANI of Session ID van mislukte oproepen kan eenvoudig worden verzameld uit een eenvoudig CSR-rapport. De stappen hoe u het rapport kunt maken, kunnen in deze video worden bekeken

Bronnen en referenties

- Algemene gegevensverzameling van Logs voor verschillende problemen in WXCC kan worden bekeken via deze link "[WxCC Data Collection](#)"

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.