

排除Webex Contact Center呼叫故障的数据要求

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[数据收集](#)

[有关问题的通用信息和租户详细信息](#)

[与呼入和呼出故障相关的信息](#)

[资源和参考](#)

简介

本文档详细介绍如何收集与有问题的入站和出站呼叫相关的重要信息。

作者：Anuj Bhatia和Vishal Goyal，Cisco TAC工程师。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex 联络中心
- 联系中心和互联网协议语音(VoIP)

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

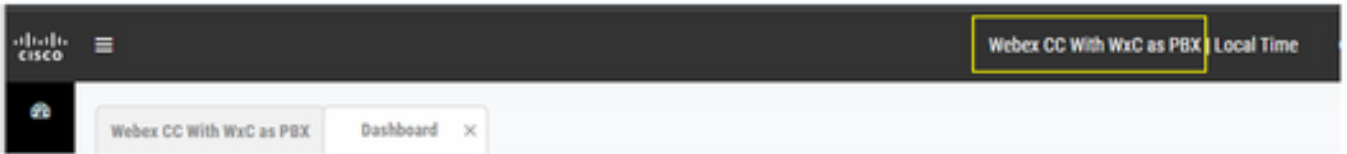
数据收集

本文档的目标是帮助管理员收集重要信息，帮助技术支持中心(TAC)工程师更好地了解问题，并帮助及时解决问题。为简单起见，本文档介绍了必须通过这些部分收集哪些类型的数据。

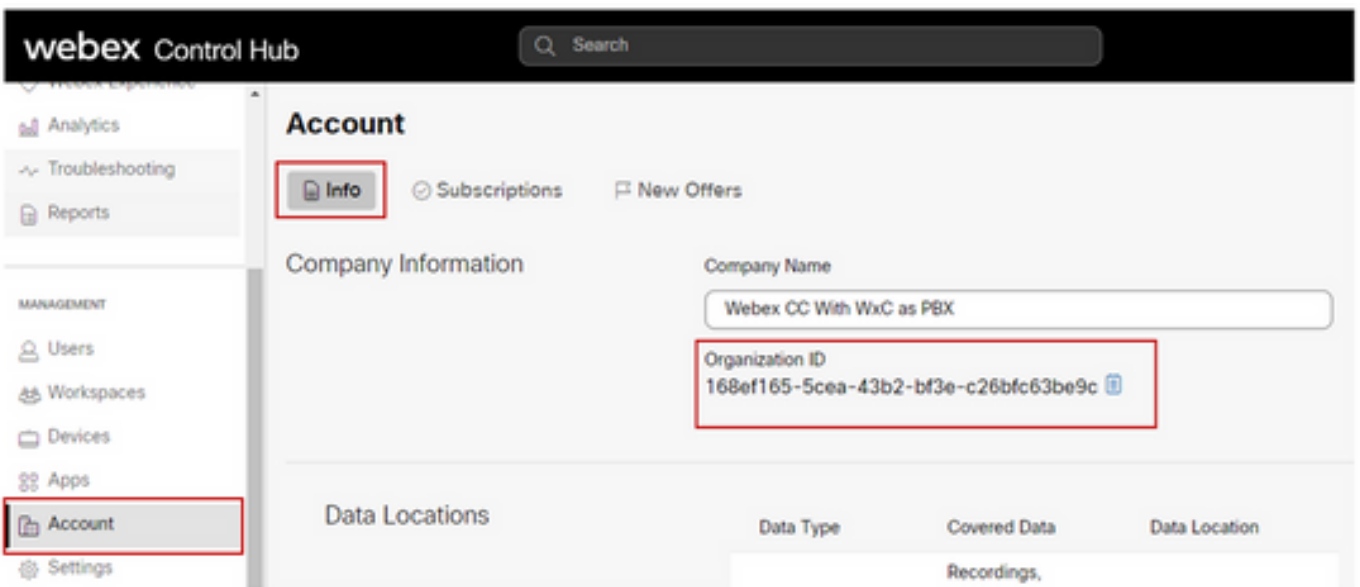
- 有关问题和租户/组织详细信息的通用信息
- 与呼入和呼出故障相关的信息

有关问题的通用信息和租户详细信息

- 问题描述- 收集有关确切问题的完整信息。包括受影响用户的数量、确切的时间戳等信息。
- 设置类型- 这是新部署还是新生产设置。
- 配置更改- Webex Contact Center Dashboard或网络上是否有任何最新更改？
- 业务影响- 定义确切的业务影响。如果可能，将其与号码关联。例如，此问题会影响20个座席，对呼叫中心的10个呼叫中有9个发生故障，以此类推。
- 租户/组织名称- 位于控制面板页面的右上角。



- 组织ID：



与呼入和呼出故障相关的信息

详细信息以表的形式突出显示

问题类型	描述	详细信息	要收集的数据
<ul style="list-style-type: none"> • 入站呼叫失败 	<ul style="list-style-type: none"> • 这些呼叫与呼入呼叫相关，呼叫方拨入系统，并在与座席交互之前进行自助服务的交互式语音应答(IVR)处理。 	<ul style="list-style-type: none"> • 座席电话是否振铃或收到Agent Desktop上的错误？ • 座席是否无法应答电话上收到的呼叫？ • 这些故障是否特定于特定站点上的代理？ • 最近是否添加了 	<ul style="list-style-type: none"> • 失败呼叫的ANI或联系人会话ID • 呼叫失败的确切时间戳 • 座席信息 • 任何错误的屏幕截图（确保所有详细信息都捕获在屏幕上）

		代理目录号码 (DN)/分机？	
<ul style="list-style-type: none"> 出站呼叫失败 	<ul style="list-style-type: none"> 这些呼叫与座席从Applet建立出站呼叫的出站呼叫相关。第一个呼叫支路建立至座席电话。建立座席支路后，将尝试呼叫外部参与方。 	<ul style="list-style-type: none"> 座席呼叫支路是否已建立？ 建立与座席电话的呼叫时是否出现严重延迟？ 这些故障是否特定于特定站点上的代理？ 最近是否添加了代理目录号码 (DN)/分机？ 遇到这些故障的呼叫所占的百分比是多少？ 是否取决于特定位置的区号？ 是否可以按需重新创建问题？ 	<ul style="list-style-type: none"> 失败呼叫的ANI或联系人会话ID 呼叫失败的确切时间戳 座席信息 任何错误的屏幕截图（确保所有详细信息都显示在屏幕上）

失败呼叫的ANI或会话ID可从简单的CSR报告中轻松收集。在此视频中可以观看如何创建报告的步骤

资源和参考

- WXCC中各种问题的日志的总体数据收集可以通过此链接[“WxCC Data Collection”](#)查看

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。