

# 排除Webex联系中心呼叫语音质量故障的数据要求

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[数据收集](#)

[有关问题和租户详细信息的常规信息](#)

[与体验语音质量的呼叫相关的信息](#)

[资源和参考](#)

## 简介

本文档详细介绍如何收集与入站和出站呼叫中观察到的语音质量问题相关的重要信息。

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联系中心
- 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。

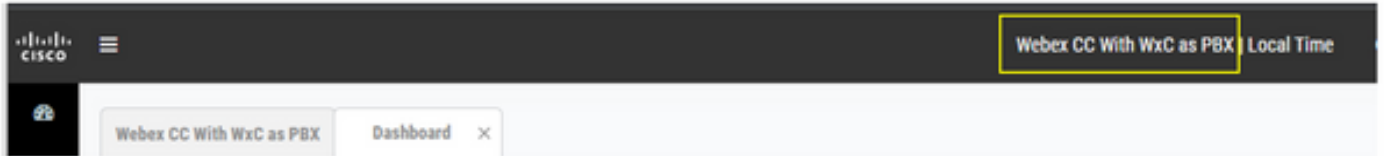
## 数据收集

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，本文档将介绍必须通过这些部分收集的数据类型。

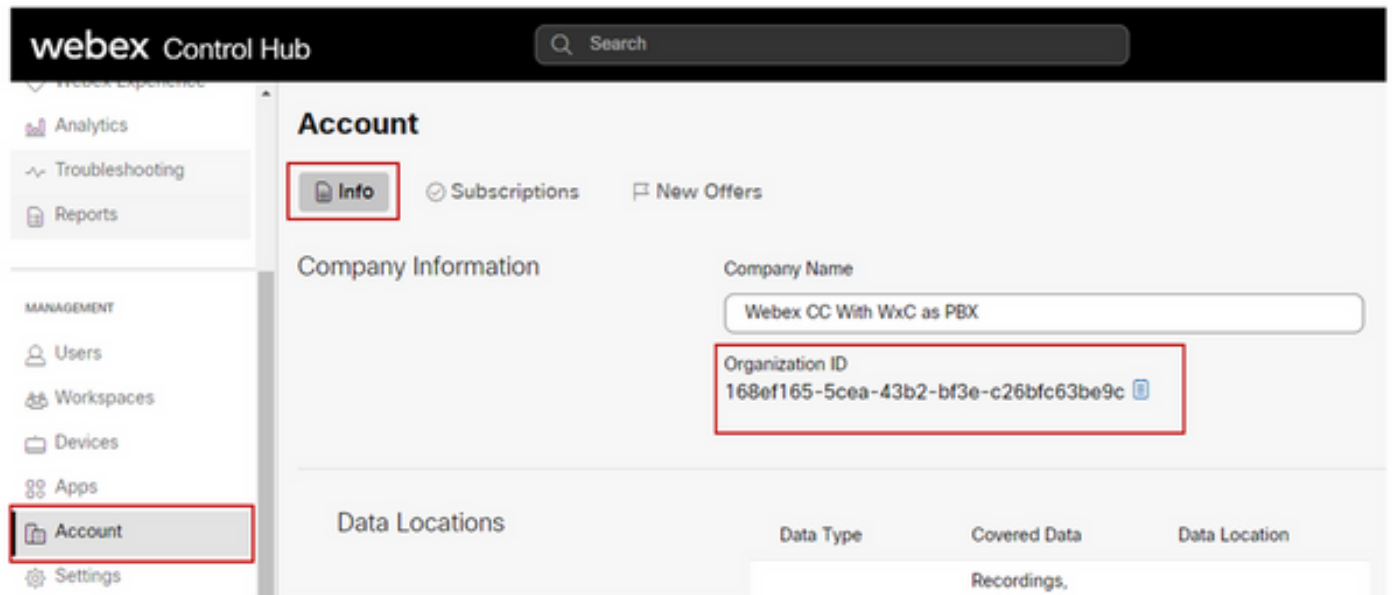
- 有关问题和租户/组织详细信息的一般信息
- 与遇到语音质量问题的呼叫相关的信息

## 有关问题和租户详细信息的常规信息

- **问题描述** — 收集有关确切问题的完整信息。包括诸如有多少用户受影响、确切的时间戳等信息。
- **设置类型** — 这是新部署还是生产设置。
- **配置更改** — Webex Contact Center控制面板或网络最近是否发生更改？
- **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个会失败，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 -**



## 与体验语音质量的呼叫相关的信息

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
• 呼叫质量问题	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webex Contact Center允许将终端无关的自动呼叫分配 (ACD) 分配给座席。座席电话可以是移动电话、台式电话或第三方软客户端。出现呼叫质量问题时，需要呼叫流程中涉及的所有各方进行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 座席/主叫方是否听到通过呼叫播放的音乐？</li> <li>• 如果呼叫质量差，是面向座席、主叫方还是双向？</li> <li>• 如果它特定于单向音频，则提供单向音频体验的特定方向？</li> <li>• 这些故障是否特定于特</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 呼叫的ANI或会话</li> <li>• 呼叫失败的确切时</li> <li>• 座席信息</li> <li>• 呼叫的自动存储塔 (如果可用)</li> </ul>

调查。

- 最佳做法是在记录呼叫质量指标24小时后，在24小时内报告呼叫质量问题。由于问题的性质以及呼叫流程中涉及的多方，我们需要多个示例。

定站点的代理？

- 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占多少百分比？
- 是否依赖于特定位置的区号？
- 是否可以根据需要重新创建问题？

从简单的CSR报告中可以轻松收集失败呼叫的ANI或会话ID。如何创建报告的步骤可以在此视频中查看

## 资源和参考

- 可以通过此链接“WxCC数据收集”查看WXCC中各种问题的[日志总数据](#)收集

## 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）。