

Webex Contact Center Data Collection für das Technical Assistance Center (TAC)

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Sammeln generischer Informationen zu allen WebEx Contact Center-Problemen](#)

[Häufige Probleme](#)

[Fehler bei eingehenden Anrufen](#)

[Fehler bei ausgehenden Anrufen](#)

[Probleme mit der Anrufqualität](#)

[Agent-Applet-/Desktopprobleme](#)

[Multimedia-Probleme - Chat](#)

[Multimedia-Probleme - E-Mail](#)

[Berichtsprobleme \(Analyzer oder Legacy\)](#)

[Browserprotokolle erfassen](#)

[Zeitstempel in Ihrem Browser aktivieren](#)

[Konsolenprotokolle erfassen](#)

[Sammeln von HAR-Protokollen \(Hyper Text Transfer Protocol Archive\)](#)

Einleitung

Dieses Dokument soll Kunden beim Sammeln wichtiger Informationen helfen, die dem Techniker des Technical Assistance Center (TAC) helfen, das Problem besser zu verstehen und die Probleme zeitnah zu lösen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Contact Center (ehemals Customer Journey Platform (CJP))
- Contact Center und Voice Over Internetworking Protocol (VoIP)



Anmerkung: Dieses Dokument richtet sich an Kunden und Partner, die WebEx Contact Center in ihrer Netzwerkinfrastruktur bereitgestellt haben.

Verwendete Komponenten

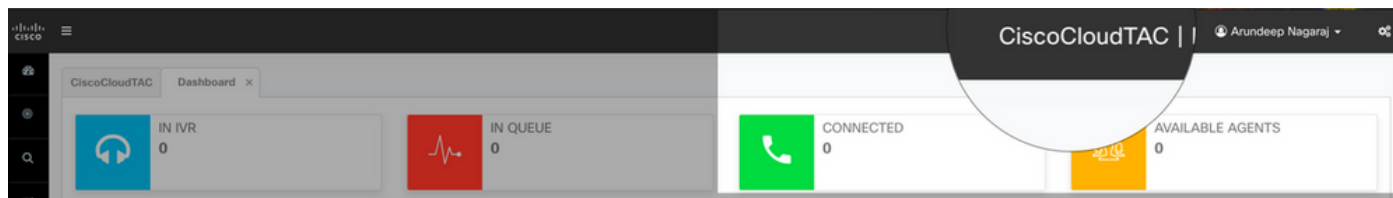
Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

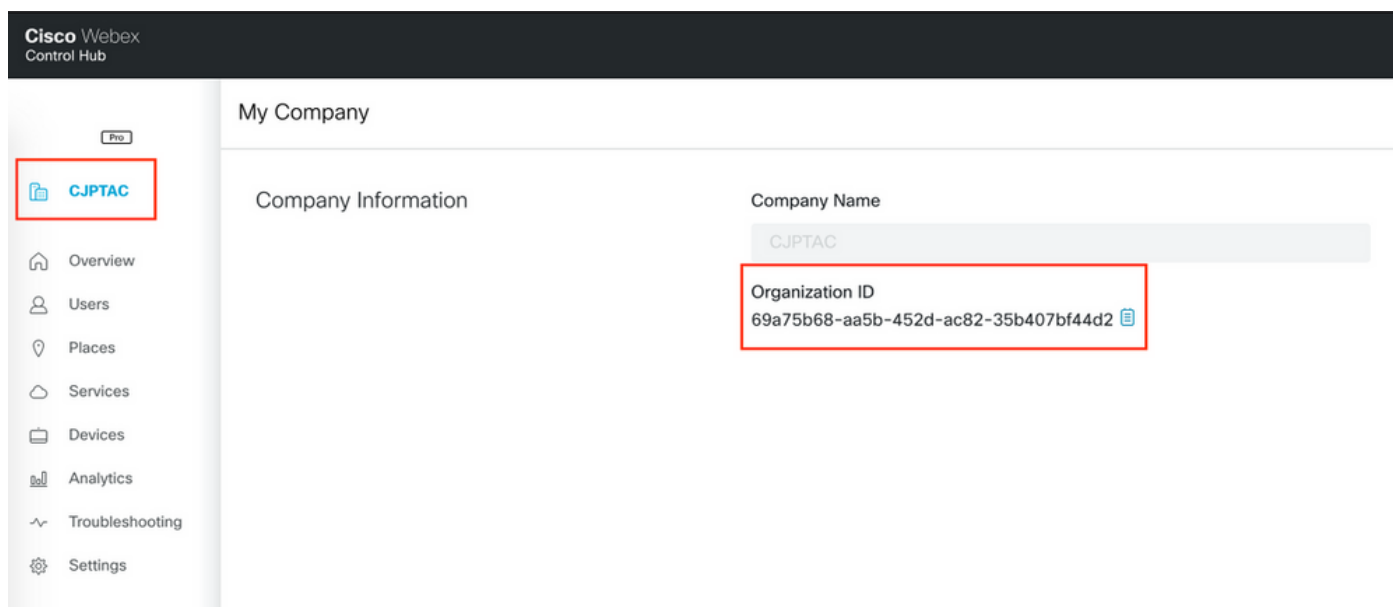
Sammeln generischer Informationen zu allen WebEx Contact Center-Problemen

- Problembeschreibung: Sammeln Sie vollständige Informationen zum genauen Problem. Fügen Sie Informationen wie die Anzahl der betroffenen Benutzer, den genauen Zeitstempel usw. hinzu.
- Setup-Typ - Handelt es sich um eine neue Bereitstellung?
- Konfigurationsänderungen - Wurden kürzlich Änderungen am WebEx Contact Center-Dashboard oder am Netzwerk vorgenommen?
- Geschäftliche Auswirkungen - Bestimmen Sie die genauen Auswirkungen auf das Geschäft. Ordnen Sie die Nummer nach Möglichkeit einer Nummer zu. Dieses Problem betrifft beispielsweise 20 Mitarbeiter, 9 von 10 Anrufen beim Callcenter fallen aus usw.
- Tenant Name (Tenant-Name): Dieser Name befindet sich oben rechts auf der Dashboard-Seite.

Tenant-Name



Kundenorg-ID: Bei Bereitstellung über Control Hub



Häufige Probleme

Art des Problems	Beschreibung	Details	
Fehler bei eingehenden Anrufen	Diese beziehen sich auf eingehende Anrufe, bei denen sich der Anrufer in das System einwählt und vor der Interaktion mit den Agenten eine interaktive Sprachsteuerung (IVR) durchläuft.	• Klingelt das Agententelefon oder wird auf dem Agentendesktop ein Fehler angezeigt? • Kann der Agent den auf dem Telefon empfangenen Anruf nicht annehmen? • Sind diese Ausfälle auf Mitarbeiter an einem bestimmten Standort beschränkt? • Wurden kürzlich Agenten-Verzeichnisnummern (DN)/Durchwahlen hinzugefügt? • Wie hoch ist der Prozentsatz der Anrufe, bei denen diese Ausfälle auftreten? • Hängt es von der Vorwahl eines bestimmten Standorts ab? • Kann das Problem bei Bedarf wiederhergestellt werden?	• ANI oder • Exakter • Agenten • Screens Details a
Fehler bei ausgehenden Anrufen	Diese sind mit den ausgehenden Anrufen verknüpft, bei denen der Agent den ausgehenden Anruf von Applet aus einrichtet. Die erste Gesprächsverbindung wird zum Agententelefon hergestellt. Nachdem die Agentenverbindung hergestellt wurde, wird versucht, einen Anruf bei der externen Partei zu tätigen.	• Ist die Agentenanrufstrecke eingerichtet? • Kommt es zu einer erheblichen Verzögerung bei der Herstellung des Anrufs am Mitarbeitertelefon? • Sind diese Ausfälle auf Mitarbeiter an einem bestimmten Standort beschränkt? • Wurden kürzlich Agenten-Verzeichnisnummern (DN)/Durchwahlen hinzugefügt? • Wie hoch ist der Prozentsatz der Anrufe, bei denen diese Ausfälle auftreten? • Hängt es von der Vorwahl eines bestimmten Standorts ab?	• ANI oder • Exakter • Agenten • Screens Details a

		• Kann das Problem bei Bedarf wiederhergestellt werden?	
Probleme mit der Anrufqualität	WebEx Contact Center ermöglicht endpunktunabhängige automatische Anrufverteilung (ACD) an Agenten. Das Agententelefon kann ein Mobiltelefon, ein Schreibtischtelefon oder ein Softclient eines Drittanbieters sein. Wenn Probleme mit der Anrufqualität auftreten, müssen diese von allen am Anruffluss beteiligten Parteien untersucht werden. Als Best Practice empfiehlt es sich, das Problem der Anrufqualität innerhalb von 24 Stunden zu melden, wenn die Qualitätskennzahlen des Anrufs 24 Stunden lang protokolliert werden. Aufgrund der Art des Problems und der Beteiligung mehrerer Parteien am Anrufablauf sind mehrere Beispiele erforderlich.	• Hört der Agent/Anrufer während des Anrufs Musik? • Wenn die Anrufqualität schlecht ist, geht dies in Richtung Mitarbeiter oder Anrufer oder in beide Richtungen? • Wenn es sich um ein unidirektionales Audio handelt, geben Sie die spezifische Richtung an, in die das unidirektionale Audio aufgenommen wird. • Sind diese Ausfälle auf Mitarbeiter an einem bestimmten Standort beschränkt? • Wurden kürzlich Agenten-Verzeichnisnummern (DN)/Durchwahlen hinzugefügt? • Wie hoch ist der Prozentsatz der Anrufe, bei denen diese Ausfälle auftreten? • Hängt es von der Vorwahl eines bestimmten Standorts ab? • Kann das Problem bei Bedarf wiederhergestellt werden?	• ANI oder • Exakter • Agenten • Jukebox
Agent-Applet-/Desktopprobleme	Agent Applet ist die Web-Benutzeroberfläche (UI), über die die Agenten täglich	• Sind Agenten willkürlich abgemeldet oder können sie sich nicht anmelden? • Besteht ein Problem mit den persönlichen Agentenstatistiken	• Exakter • Agenten • Screens • Details a • Browser

	Sprach-, E-Mail-, Chat- und andere Aufgaben ausführen können. Wenn die Verbindung der Agentensitzung für mehr als 120 Sekunden unterbrochen wird, werden sie abgemeldet. Wenn mehrere Browser-Registerkarten/Fenster oder Desktop-Anwendungen verwendet werden, kann dies auf die schlechte Leistung des Agenten-Applet/Desktops zurückzuführen sein.	auf dem Agenten-Applet? • Ist das Agenten-Applet eingefroren? • Besteht ein Problem bei der Aktualisierung der Agentenstatusänderungen? • Sind diese Ausfälle auf Mitarbeiter an einem bestimmten Standort beschränkt? • Bei wie vielen Agenten tritt dieses Problem auf? • Sind Netzwerkprobleme an diesem Standort bekannt? • Welcher Browsertyp und welche Browserversion sind verfügbar?	
Multimedia-Probleme - Chat	Chat ist Teil der MultiMedia (MM) Omni-Channel-Funktion von WebEx Contact Center. Stellen Sie sicher, dass Chat für den Tenant aktiviert ist und die Agenten der zugehörigen Warteschlange in MMAdmin zugewiesen sind.	• Werden die Chats an Agenten ausgeliefert? • Werden die Chats korrekt an die verfügbaren Agenten verteilt? • Sieht der Agent eine Option, um Chat zu erhalten, wenn er beim Agent Desktop angemeldet ist? • Sind Chat-Ursachencodes nicht verfügbar? • Können Sie den Chat starten, der jedoch sofort beendet wird, und zwar mit dem Grund: "Ihre Chat-Sitzung wurde beendet Grund: Der Kontakt kann nicht als Regelgruppe verarbeitet werden." • Sind diese Ausfälle auf Mitarbeiter an einem bestimmten Standort beschränkt? • Bei wie vielen Agenten tritt	• Exakter • Agenten • Screens Details a

		dieses Problem auf? • Sind Netzwerkprobleme an diesem Standort bekannt? • Welcher Browsertyp und welche Browserversion sind verfügbar?	
Multimedia-Probleme - E-Mail	E-Mails sind Teil der MultiMedia (MM) Omni-Channel-Funktion von WebEx Contact Center. Stellen Sie sicher, dass E-Mail für den Tenant aktiviert ist und die Agenten der zugeordneten Warteschlange in MMAdmin zugewiesen sind.	• Werden die E-Mails an die Agenten zugestellt? • Werden die E-Mails korrekt an die verfügbaren Agenten verteilt? • Betrifft die Weiterleitung von E-Mails an bestimmte Warteschlangen oder E-Mail-Konten? • Sind diese Ausfälle auf Mitarbeiter an einem bestimmten Standort beschränkt? • Bei wie vielen Agenten tritt dieses Problem auf? • Sind Netzwerkprobleme an diesem Standort bekannt? • Welcher Browsertyp und welche Browserversion sind verfügbar?	• Exakter • Warteschlange • Agenten • Screenshots Details:
Berichterstattungsprobleme (Analyzer oder Legacy)	Echtzeit- und Verlaufsberichte bilden die ältesten Berichte des WebEx Contact Center. Analyzer ist die neueste verfügbare Reporting-Lösung, die weitgehend angepasst werden kann. Die Daten zwischen Analyzer- und Legacy-Berichten stimmen nicht genau überein, da die Daten unterschiedlich berechnet werden. Für Standard Reporting	• Zeigen Analystenvisualisierung/Legacy-Berichte Daten an? • Liegen den Analyzer Visualization-/Legacy-Berichten Daten aus den letzten Tagen vor? • Zeigt Analyzer Visualization falsche Daten im Vergleich zu älteren Berichten an? • Bleiben Anrufe in der Warteschlange bzw. in der IVR hängen? • Gibt es Anpassungen oder benutzerdefinierte Felder im Bericht? • Wurden die Berichte in letzter Zeit geändert?	• Ordner • Export • ggf. API • Warteschlange • Screenshots Details:

	stehen mehrere Anpassungsoptionen zur Verfügung.		
--	--	--	--

Browserprotokolle erfassen

Browserprotokolle sind eine hervorragende Informationsquelle, die das Verhalten des Browsers veranschaulicht. Es kann vorkommen, dass Sie vom TAC aufgefordert werden, Browser-Protokolle anzugeben, um die Kommunikation und den Datenaustausch zwischen dem Agent-Desktop und dem Server zu verstehen. Browser-Protokolle bilden Konsolenprotokolle und Netzwerkprotokolle.

Zeitstempel in Ihrem Browser aktivieren

Bevor Sie Browser-Protokolle (oder Konsolenprotokolle) von Chrome oder Firefox sammeln, aktivieren Sie Zeitstempel in Ihrem Browser. Dadurch können Client- und Server-Timings synchronisiert werden.

Zeitstempel aktivieren und Protokolle bei der Navigation beibehalten

Chrom

1. Wählen Sie in der Menüleiste Ansicht > Entwickler > Entwickler-Tools.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche Anpassen und steuern Sie Entwicklungstools (3 vertikale Punkte).
3. Klicken Sie auf Einstellungen.
4. Aktivieren Sie unter "Voreinstellungen" die folgenden Kontrollkästchen:
 - XML-HTTPRequests protokollieren
 - Zeitstempel anzeigen
 - Protokoll bei Navigation beibehalten

Firefox

1. Wählen Sie in der Menüleiste Tools > Web Developer > Toggle Tools .
2. Klicken Sie auf Entwicklertools anpassen und Hilfe anfordern.
3. Klicken Sie auf Einstellungen (die Zahnradschaltfläche).
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Zeitstempel aktivieren.

Konsolenprotokolle erfassen

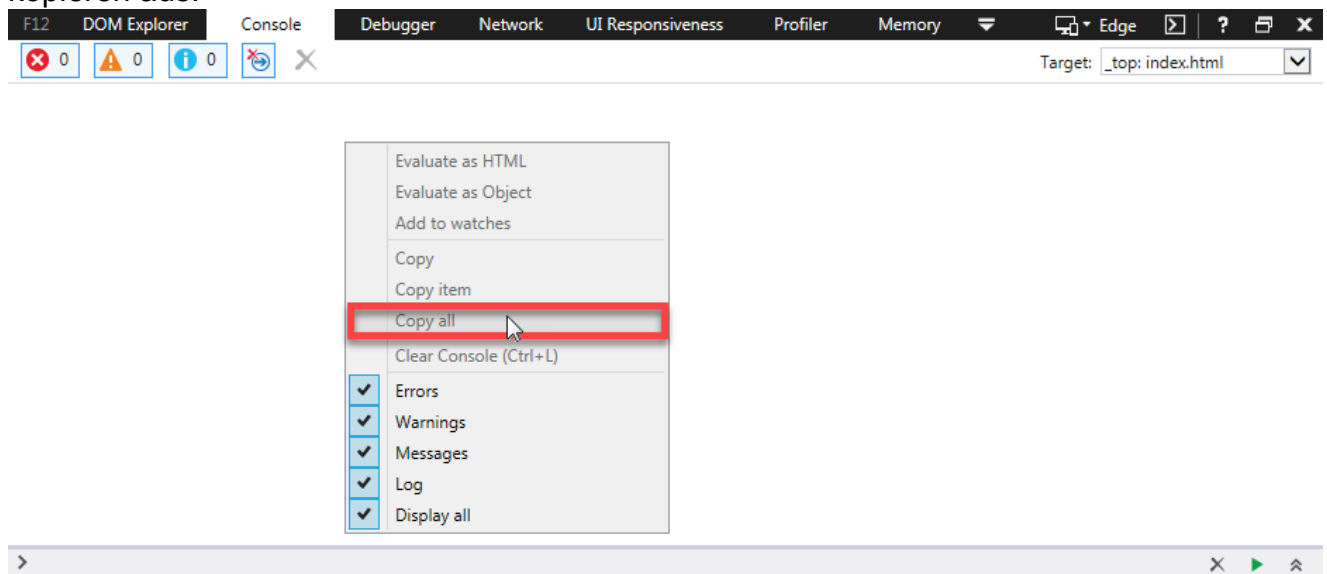
Die Konsole enthält Informationen zu einer Seite, während diese Seite geöffnet ist. Letztlich kommen die Meldungen, die Sie in der Konsole sehen, entweder von den Webentwicklern, die die Seite erstellt haben, oder vom Browser selbst. Wenn jemand eine Nachricht an der Konsole meldet, kann er die Wichtigkeit oder den Schweregrad der Nachricht angeben.

Chrome oder Firefox

1. Öffnen Sie die Entwicklertools (klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle im Browser, und wählen Sie Inspizieren).
2. Führen Sie die Schritte des zu erfassenden Szenarios aus.
3. Navigieren Sie zur Registerkarte Konsole.
4. Basierend auf Ihrem Browser:
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie Speichern unter (Notizblock-Textdatei) aus.
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie Alle auswählen aus. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie Kopieren aus.
 - Fügen Sie das in eine Textdatei ein.
5. Hängen Sie die Textdateien an Ihr Support-Ticket an.

Internet Explorer (IE)

1. Drücken Sie die Taste F12, um das Fenster Developer Tools (Entwicklertools) zu öffnen.
2. Geben Sie auf der Registerkarte Console (Konsole) den `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)` Befehl zum Aktivieren der zusätzlichen Protokollierung ein.
3. Führen Sie die Schritte des zu erfassenden Szenarios aus.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Konsole mit der rechten Maustaste, und wählen Sie Alle kopieren aus.



5. Geben Sie den `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` Befehl zum Deaktivieren der zusätzlichen Protokollierung ein:

Sammeln von HAR-Protokollen (Hyper Text Transfer Protocol Archive)

Das HTTP-Archivformat, oder HAR, ist ein JSON-Archiv zur Protokollierung der Interaktion eines Webbrowsers mit einer Website.

Chrome oder Firefox

1. Öffnen Sie Google Chrome, und navigieren Sie zu der Seite, auf der das Problem auftritt.
2. Öffnen Sie die Entwicklertools (klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle im Browser, und wählen Sie Inspizieren).

3. Suchen Sie nach einer runden Schaltfläche zum Aufzeichnen () in der oberen linken Ecke der Registerkarte "Netzwerk"; Rot zeigt an, dass sich der Datensatz in befindet, und Grau zeigt an, dass er deaktiviert ist.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Protokoll beibehalten.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche Löschen (), um alle vorherigen Protokolle von der Registerkarte "Netzwerk" zu löschen.
6. Führen Sie die Schritte des zu erfassenden Szenarios aus.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle im Raster der Netzwerkanforderungen, wählen Sie Save as HAR with Content (Als HAR mit Inhalt speichern oder Alle als HAR speichern) aus, und speichern Sie die Datei auf Ihrem Computer.

Erstellen eines HAR auf Microsoft Edge oder Microsoft Internet Explorer

1. Navigieren Sie zu der URL, unter der Sie die Erfassung starten möchten.
2. Navigieren Sie zu Entwicklertools (verwenden Sie F12 als Verknüpfung), und klicken Sie auf die Registerkarte Netzwerk.
3. Führen Sie die Schritte des zu erfassenden Szenarios aus.
4. Klicken Sie auf Als HAR exportieren.
5. Klicken Sie auf Speichern unter..., um die HAR-Datei (oder Extensible Markup Language (XML), wenn Sie eine ältere Version von Internet Explorer verwenden) zu speichern.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.