

Recopilación de datos del centro de contacto de Webex para el centro de asistencia técnica (TAC)

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Recopilar información genérica para todos los problemas de Webex Contact Center](#)

[Problemas comunes](#)

[Errores de llamadas entrantes](#)

[Fallos de llamadas salientes](#)

[Problemas de calidad de llamada](#)

[Problemas de Agent Applet/Desktop](#)

[Problemas multimedia: chat](#)

[Problemas multimedia: correo electrónico](#)

[Problemas de informes \(analizador o heredado\)](#)

[Capturar registros del explorador](#)

[Activar marcas de tiempo en el navegador](#)

[Recopilar registros de consola](#)

[Recopilar registros de formato de archivo de protocolo de transferencia de hipertexto \(HAR\)](#)

Introducción

El objetivo de este documento es ayudar a los clientes a recopilar información importante que ayude al ingeniero del Technical Assistance Center (TAC) a comprender mejor el problema y a resolver los problemas a tiempo.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Contact Center (anteriormente conocido como Customer Journey Platform, CJP))
- Centro de contacto y protocolo de voz sobre redes (VoIP)



Nota: Este documento está dirigido a clientes y partners que han implementado Webex Contact Center en su infraestructura de red.

Componentes Utilizados

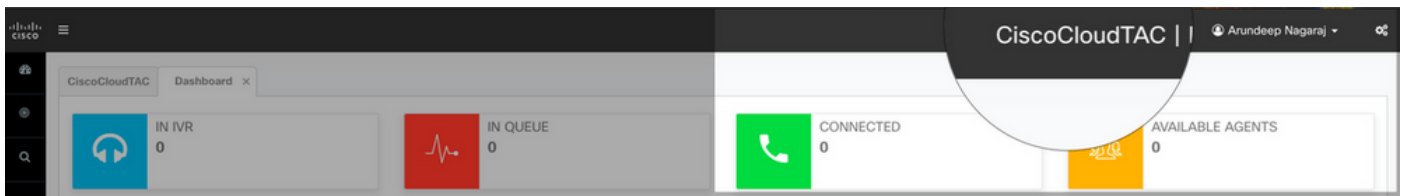
Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Recopilar información genérica para todos los problemas de Webex Contact Center

- Descripción del problema: recopile información completa sobre el problema exacto. Incluya información como la cantidad de usuarios afectados, la marca de tiempo exacta, etc.
- Tipo de configuración: ¿se trata de una nueva implementación?
- Cambios de configuración: ¿ha realizado cambios recientes en el panel del Contact Center de Webex o en la red?
- Impacto empresarial: defina el impacto empresarial exacto. Asociarlo a un número si es posible. Por ejemplo, este problema afecta a 20 agentes, 9 de cada 10 llamadas al centro de llamadas fallan, etc.
- Nombre de arrendatario: se encuentra en la esquina superior derecha de la página del panel.

Nombre del arrendatario



ID de organización del cliente: Si se implementa a través de Control Hub

Cisco Webex
Control Hub

Pro

CJPTAC

Overview

Users

Places

Services

Devices

Analytics

Troubleshooting

Settings

My Company

Company Information

Company Name

CJPTAC

Organization ID

69a75b68-aa5b-452d-ac82-35b407bf44d2

Problemas comunes

Tipo de problema	Descripción	Detalles	Datos que recopilar
Errores de llamadas entrantes	Estos están relacionados con las llamadas entrantes en las que la persona que llama marca en el sistema y recibe tratamiento de respuesta de voz interactiva (IVR) para autoservicio antes de su interacción con los agentes.	¿Suenan el teléfono del agente o se produce un error en Agent Desktop? ¿El agente no puede contestar la llamada recibida en el teléfono? ¿Son estos fallos específicos de los agentes de un sitio concreto? ¿Se han agregado recientemente números de directorio de agentes (DN)/extensiones? ¿Qué porcentaje de llamadas experimenta estos fallos? ¿Depende de los códigos de área de ubicaciones específicas? ¿Se puede volver a	- ANI o ID de sesión de la llamada con error - Marca de tiempo exacta de la falla de la llamada - Información del agente - Captura de pantalla de cualquier error (asegúrese de que todos los detalles se capturan en la pantalla)

		crear el problema a demanda?	
Fallos de llamadas salientes	Éstas están relacionadas con las llamadas salientes en las que el agente establece la llamada saliente desde Applet. El primer tramo de llamada se establece en el teléfono del agente. Una vez establecido el segmento de agente, se intenta realizar una llamada a la parte externa.	• ¿Está establecido el tramo de llamada del agente? • ¿Hay un retraso significativo en el establecimiento de la llamada al teléfono del agente? • ¿Son estos fallos específicos de los agentes de un sitio concreto? • ¿Se han agregado recientemente números de directorio de agentes (DN)/extensiones? • ¿Qué porcentaje de llamadas experimenta estos fallos? • ¿Depende de los códigos de área de ubicaciones específicas? • ¿Se puede volver a crear el problema a demanda?	• ANI o ID de sesión de la llamada con error • Marca de tiempo exacta de la falla de la llamada • Información del agente • Captura de pantalla de cualquier error (asegúrese de que todos los detalles se capturan en la pantalla)
Problemas de calidad de llamada	Webex Contact Center permite la distribución automática de llamadas (ACD) independiente de los terminales a los agentes. El teléfono del agente puede ser un teléfono móvil, un teléfono de escritorio o un cliente de software de terceros. Cuando se producen problemas de calidad de la llamada, es necesario que todas las	• ¿El agente o la persona que llama oye música durante la llamada? • Si la calidad de la llamada es mala, ¿es hacia el agente o la persona que llama o bidireccional? • Si es específico de audio unidireccional, indique la dirección específica en la que	• ANI o ID de sesión de la llamada • Marca de tiempo exacta de la falla de la llamada • Información del agente • Grabación de la llamada en la jukebox, si está disponible

	partes involucradas en el flujo de la llamada lo investiguen. Se recomienda notificar el problema de calidad de la llamada en un plazo de 24 horas, ya que los indicadores de calidad de la llamada se registran durante 24 horas. Necesitamos varios ejemplos debido a la naturaleza del problema y a las diversas partes involucradas en el flujo de llamadas.	se experimenta el audio unidireccional. • ¿Son estos fallos específicos de los agentes de un sitio concreto? • ¿Se han agregado recientemente números de directorio de agentes (DN)/extensiones? • ¿Qué porcentaje de llamadas experimenta estos fallos? • ¿Depende de los códigos de área de ubicaciones específicas? • ¿Se puede volver a crear el problema a demanda?	
Problemas de Agent Applet/Desktop	Applet de agente es la interfaz de usuario web (IU) para que los agentes realicen las operaciones diarias en voz, correo electrónico, chat, etc. Si la sesión del agente pierde la conectividad durante más de 120 segundos, se cerrará la sesión. Si se utilizan varias pestañas/ventanas o aplicaciones de escritorio del navegador, pueden atribuirse al bajo rendimiento del subprograma/escritorio del agente.	• ¿Los agentes han cerrado la sesión aleatoriamente o no pueden iniciarla? • ¿Hay algún problema con las estadísticas personales de los agentes en el applet de agentes? • ¿Está congelado el applet del agente? • ¿Hay algún problema para actualizar los cambios de estado del agente? • ¿Son estos fallos específicos de los agentes de un sitio concreto? • ¿Cuántos agentes han experimentado este problema? • ¿Hay algún problema	• Marca de tiempo exacta del problema • Información del agente • Captura de pantalla de cualquier error (asegúrese de que todos los detalles se capturan en la pantalla) • Registros del explorador

		de red conocido en la ubicación? • ¿Cuál es el tipo y la versión del navegador?	
Problemas multimedia: chat	El chat forma parte de la función omnicanal de Multimedia (MM) de Webex Contact Center. Asegúrese de que la opción Conversación está activada para el arrendatario y de que los agentes están asignados a la cola asociada en MMAdmin.	• ¿Se envían las conversaciones a los agentes? • ¿Los chats se distribuyen correctamente a los agentes disponibles? • ¿El agente ve alguna opción para recibir chat cuando inicia sesión en Agent Desktop? • ¿Los códigos de motivo de chat no están disponibles? • ¿Puede iniciar el chat, pero se detiene inmediatamente con el motivo: "Su sesión de chat ha finalizado? Motivo: El contacto no se puede procesar como ningún grupo de reglas." • ¿Son estos fallos específicos de los agentes de un sitio concreto? • ¿Cuántos agentes han experimentado este problema? • ¿Hay algún problema de red conocido en la ubicación? • ¿Cuál es el tipo y la versión del navegador?	• Marca de tiempo exacta del problema • Información del agente • Captura de pantalla de cualquier error (asegúrese de que todos los detalles se capturan en la pantalla)

Problemas multimedia: correo electrónico	El correo electrónico forma parte de la función omnicanal de medios múltiples (MM) de Webex Contact Center. Asegúrese de que el correo electrónico está activado para el arrendatario y de que los agentes están asignados a la cola asociada en MMAdmin.	• ¿Se envían los correos electrónicos a los agentes? • ¿Los correos electrónicos se distribuyen correctamente a los agentes disponibles? • ¿Afecta el routing de correo electrónico a una cola o cuenta de correo electrónico específica? • ¿Son estos fallos específicos de los agentes de un sitio concreto? • ¿Cuántos agentes han experimentado este problema? • ¿Hay algún problema de red conocido en la ubicación? • ¿Cuál es el tipo y la versión del navegador?	• Marca de tiempo exacta del problema • Nombre de cola y dirección de correo electrónico • Información del agente • Captura de pantalla de cualquier error (asegúrese de que todos los detalles se capturan en la pantalla)
Problemas de notificación (Analizador o heredado)	Los informes en tiempo real y los informes históricos constituyen informes heredados de Webex Contact Center. El analizador es la solución de generación de informes más reciente disponible, que se puede personalizar en gran medida. Los datos entre el analizador y los informes heredados no coinciden exactamente, ya que los datos se calculan de forma diferente. Hay varias opciones de personalización disponibles para Standard Reporting.	• ¿Muestran datos Analyser Visualization / Legacy Reports? • ¿Dispone Analyser Visualization/Legacy Reports de datos de los últimos días? • ¿Muestra Analyser Visualization datos incorrectos en comparación con los informes heredados? • ¿Están las llamadas atascadas en la cola/IVR? • ¿Hay personalizaciones o campos	• Carpeta e ID del informe en cuestión. • Exportación de informe para mostrar el problema • Proporcionar una consulta de API si procede • Nombre de cola/Nombre del punto de entrada/Nombre del sitio • Captura de pantalla de cualquier error

		personalizados en el informe? • ¿Ha habido cambios recientes en los informes?	(asegúrese de que todos los detalles se capturan en la pantalla)
--	--	--	--

Capturar registros del explorador

Los registros del navegador son una gran fuente de información para ayudar a comprender el comportamiento del navegador. En ocasiones, el TAC le pide que proporcione registros del navegador para comprender la comunicación y el intercambio de datos entre el escritorio del agente y el servidor. Los registros del explorador constituyen registros de consola y registros de red.

Activar marcas de tiempo en el navegador

Antes de recopilar los registros del navegador (o los registros de la consola) de Chrome o Firefox, habilite las marcas de tiempo en el navegador. Esto ayuda a sincronizar los intervalos del cliente y el servidor.

Activar marcas de tiempo y conservar registros durante la navegación

Cromado

1. En la barra de menús, elija View > Developer > Developer Tools.
2. Haga clic en el botón Personalizar y controlar herramientas de desarrollo (3 puntos verticales).
3. Haga clic en Configuración.
4. En Preferencias, active estas casillas de verificación:
 - Registrar solicitudes HTTP XML
 - Mostrar marcas de tiempo
 - Conservar el registro durante la navegación

Firefox

1. En la barra de menús, elija Tools > Web Developer > Toggle Tools .
2. Haga clic en Personalizar herramientas de desarrollo y Obtener ayuda.
3. Haga clic en Settings (el botón del diente).
4. Marque la casilla de verificación Enable timestamps.

Recopilar registros de consola

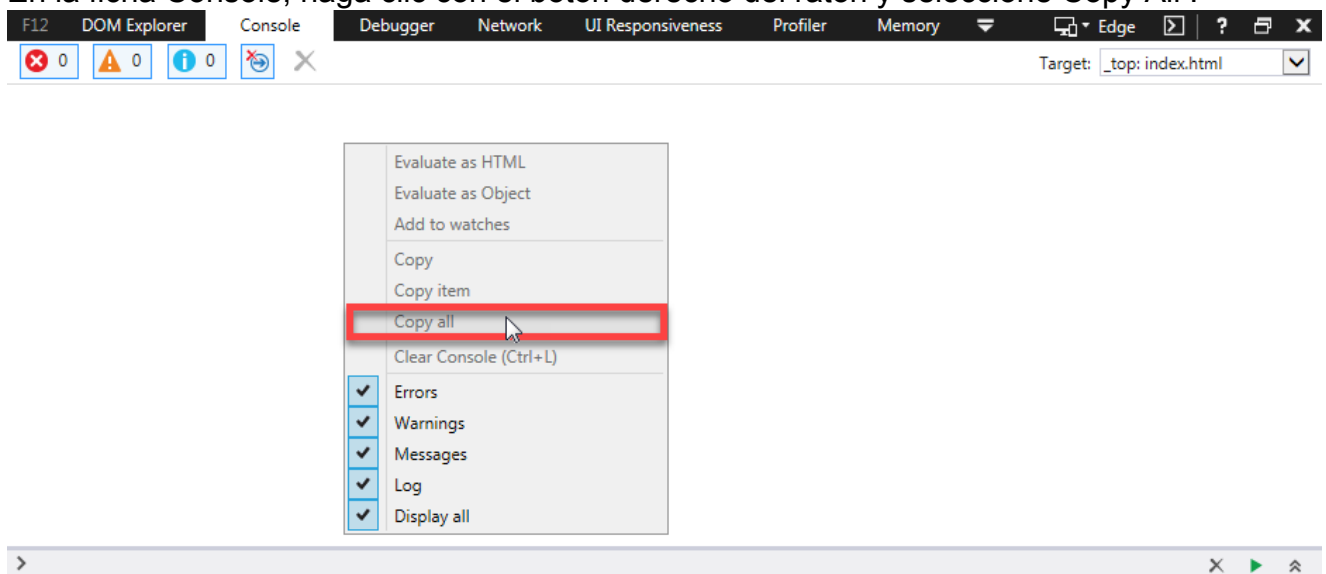
La consola proporciona información sobre una página mientras ésta está abierta. En última instancia, los mensajes que ve en la consola proceden de los desarrolladores web que crearon la página o del propio explorador. Cuando alguien registra un mensaje en la consola, puede indicar la importancia o el nivel de gravedad del mensaje.

Chrome o Firefox

1. Abra Developer Tools (haga clic con el botón derecho en cualquier parte del navegador y elija inspect).
2. Realice los pasos del escenario que desea capturar.
3. Vaya a la pestaña Console.
4. Basado en su navegador:
 - Haga clic con el botón secundario y seleccione Guardar como (archivo de texto del bloc de notas).
 - Haga clic con el botón secundario y seleccione Seleccionar todo. Haga clic con el botón secundario y seleccione Copiar.
 - Pega eso en un archivo de texto.
5. Adjunte los archivos de texto a su ticket de soporte.

Internet Explorer (IE)

1. Presione la tecla F12 para abrir la Ventana de Herramientas del Desarrollador.
2. En la ficha Console, introduzca el `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)` comando para habilitar el registro adicional.
3. Realice los pasos del escenario que desea capturar.
4. En la ficha Console, haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione Copy All .



5. Ingrese el `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` comando para inhabilitar el registro adicional:

Recopilar registros de formato de archivo de protocolo de transferencia de hipertexto (HAR)

El formato de archivo HTTP, o HAR, es un archivo en formato JSON para registrar la interacción de un explorador Web con un sitio.

Chrome o Firefox

1. Abra Google Chrome y navegue hasta la página en la que se produce el problema.
2. Abra Developer Tools (haga clic con el botón derecho en cualquier parte del navegador y elija inspect).
3. Busque un botón Grabar redondo (



) en la esquina superior izquierda de la ficha Red; el rojo indica que el registro está en curso y el gris indica que está desactivado.

4. Marque la casilla de verificación Preserve log.



5. Haga clic en el botón Clear (Borrar)() para borrar cualquier registro anterior de la ficha Red.

6. Realice los pasos del escenario que desea capturar.

7. Haga clic con el botón secundario del mouse (ratón) en cualquier parte de la cuadrícula de solicitudes de red, elija Guardar como HAR con contenido o Guardar todo como HAR y guarde el archivo en el equipo.

Cómo generar un HAR en Microsoft Edge o Microsoft Internet Explorer

1. Vaya a la URL en la que desea iniciar la captura.
2. Navegue hasta Herramientas de desarrollo (utilice F12 como acceso directo) y haga clic en la pestaña Red.
3. Realice los pasos del escenario que desea capturar.
4. Haga clic en Exportar como HAR.
5. Haga clic en Guardar como... para guardar el archivo HAR (o Lenguaje de marcado extensible (XML) si utiliza una versión anterior de Internet Explorer).

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).