

Requisitos de datos para solucionar problemas de llamadas del centro de contacto Webex

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Recolección de datos](#)

[Información genérica sobre el problema y detalles del arrendatario](#)

[Información relacionada con errores de llamadas entrantes y salientes](#)

[Recursos y referencias](#)

Introducción

Este documento describe en detalle cómo recopilar información importante relacionada con las llamadas entrantes y salientes con problemas.

Colaboración de Anuj Bhatia y Vishal Goyal, ingenieros del TAC de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Centro de contacto Webex
- Centro de contacto y protocolo de voz sobre Internet (VoIP)

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.

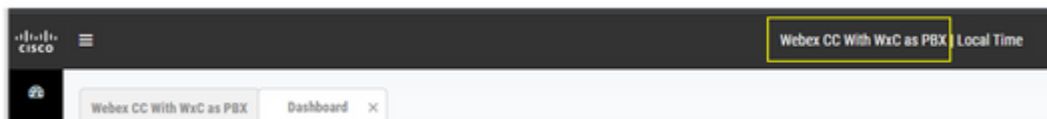
Recolección de datos

El objetivo de este documento es ayudar a los administradores a recopilar información importante que ayude a los ingenieros del Technical Assistance Center (TAC) a comprender mejor el problema y a resolverlo de forma oportuna. Para hacerlo más sencillo, el documento explica qué tipo de datos se deben recopilar a través de estas secciones.

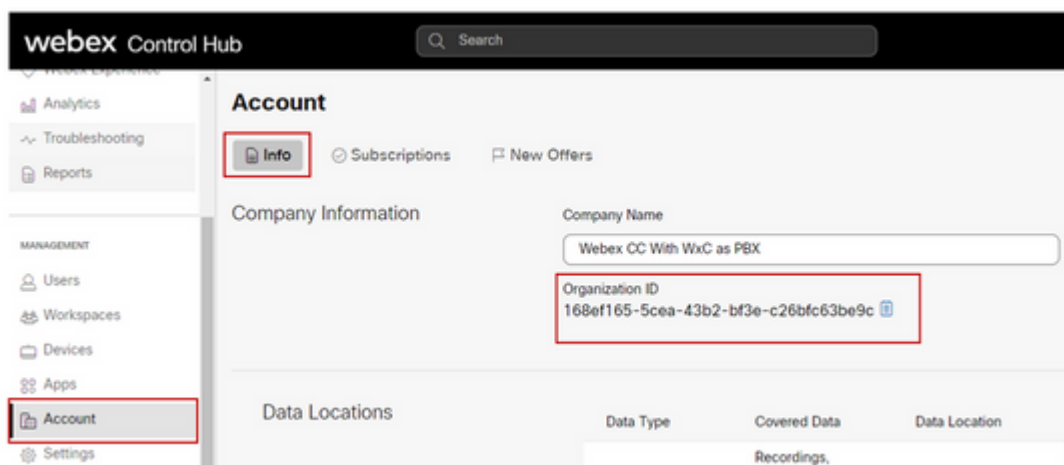
- Información genérica sobre el problema y detalles de arrendatario/organización
- Información relacionada con errores de llamadas entrantes y salientes

Información genérica sobre el problema y detalles del arrendatario

- **Descripción del problema:** recopile información completa sobre el problema exacto. Incluya información como la cantidad de usuarios afectados, las marcas de tiempo exactas, etc.
- **Tipo de configuración:** se trata de una nueva configuración de implementación o producción.
- **Cambios de configuración:** ¿algún cambio reciente 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 del arrendatario/organización:** se encuentra en la esquina superior derecha de la página del panel.



- **ID de organización:**



Información relacionada con errores de llamadas entrantes y salientes

Los detalles se resaltan en forma de tabla

Tipo de problema	Descripción	Detalles	Datos que recopilar
<ul style="list-style-type: none"> • Errores de llamadas entrantes 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Suena 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 	<ul style="list-style-type: none"> • ANI o ID de sesión de contacto 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

	agentes.	recientemente números de directorio de agentes (DN)/extensiones?	pantalla)
<ul style="list-style-type: none"> Fallos de llamadas salientes 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿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? 	<ul style="list-style-type: none"> ANI o ID de sesión de contacto de la llamada con error Marcas de tiempo exactas 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)

La ANI o la ID de sesión de las llamadas fallidas se pueden recopilar fácilmente a partir de un informe CSR simple. En este vídeo se muestran los pasos necesarios para crear el informe

Recursos y referencias

- La recopilación de datos generales de los registros para diversos problemas en WXCC se puede ver a través de este enlace "[Recopilación de datos WxCC](#)"

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).