

Collecte de données du centre de contacts Webex pour le centre d'assistance technique (TAC)

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Collecter des informations génériques pour tous les problèmes de centre de contact Webex](#)

[Problèmes courants](#)

[Échecs d'appels entrants](#)

[Échecs d'appels sortants](#)

[Problèmes de qualité des appels](#)

[Problèmes relatifs aux applets/postes de travail](#)

[Problèmes multimédias - Discussion](#)

[Problèmes multimédias - E-mail](#)

[Problèmes de génération de rapports \(analyseur ou hérité\)](#)

[Capturer les journaux du navigateur](#)

[Activer les horodatages sur votre navigateur](#)

[Collecter les journaux de console](#)

[Collecter les journaux HAR \(Hyper Text Transfer Protocol Archive Format\)](#)

Introduction

L'objectif de ce document est d'aider les clients à recueillir des informations importantes qui aident l'ingénieur du centre d'assistance technique (TAC) à mieux comprendre le problème et à le résoudre en temps voulu.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (anciennement Customer Journey Platform (CJP))
- Centre de contact et VoIP (Voice Over Internetworking Protocol)



Remarque : Ce document est destiné aux clients et partenaires qui ont déployé Webex Contact Center sur leur infrastructure réseau.

Composants utilisés

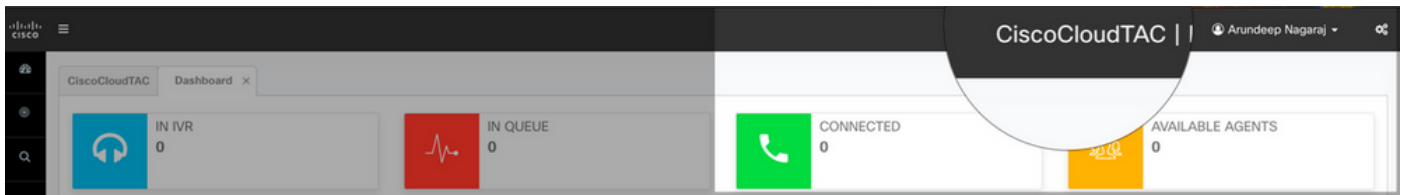
Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

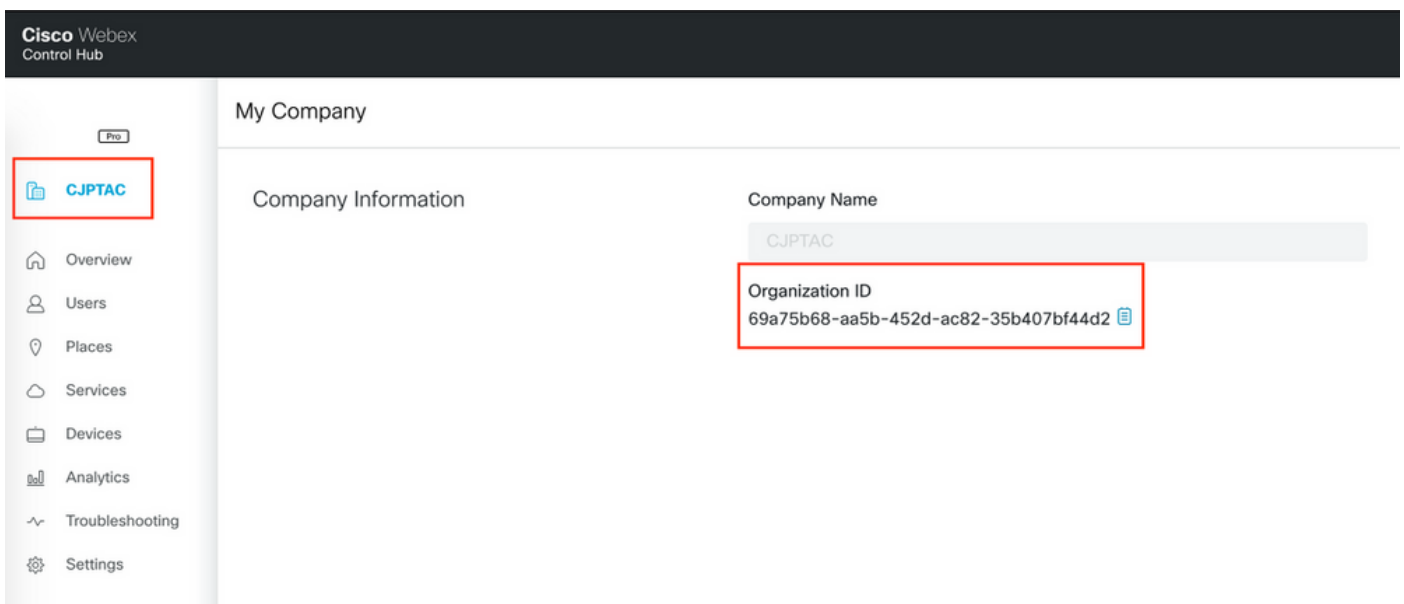
Collecter des informations génériques pour tous les problèmes de centre de contact Webex

- Description du problème - Recueillez des informations complètes sur le problème exact. Incluez des informations telles que le nombre d'utilisateurs affectés, l'horodatage exact, etc.
- Type d'installation - S'agit-il d'un nouveau déploiement ?
- Modifications de la configuration - Des modifications récentes ont-elles été apportées au tableau de bord du centre de contacts Webex ou au réseau ?
- Impact commercial - Définissez l'impact commercial exact. Associez-le à un numéro si possible. Par exemple, ce problème affecte 20 agents, 9 appels sur 10 destinés au centre d'appels échouent, etc.
- Nom du locataire - Ce nom se trouve dans le coin supérieur droit de la page du tableau de bord.

Nom du locataire



ID organisation du client : Si déployé via le Control Hub



Problèmes courants

Type d'émission	Description	Détails	Données à collecter
Échecs d'appels entrants	Ces problèmes sont liés aux appels entrants où l'appelant appelle le système et reçoit un traitement de réponse vocale interactive (IVR) en libre-service avant son interaction avec les agents.	• Le téléphone de l'agent sonne-t-il ou reçoit-il une erreur sur Agent Desktop ? • L'agent ne peut-il pas répondre à l'appel reçu sur le téléphone ? • Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents d'un site particulier ? • Les numéros de répertoire (DN) / extensions de l'agent ont-ils été ajoutés récemment ? • Quel est le pourcentage d'appels qui connaissent ces défaillances ? • Dépend-il des indicatifs régionaux d'emplacements spécifiques ? • Le problème peut-il être recréé à la demande ?	• ANI ou ID de session de l'appel défaillant • Horodatage exact de l'échec de l'appel • Informations agent • Capture d'écran de toute erreur (assurez-vous que tous les détails sont capturés à l'écran)
Échecs d'appels sortants	Ils sont liés aux appels sortants où l'agent établit l'appel sortant à partir d'Applet. Le premier tronçon d'appel est établi vers le téléphone de l'agent. Une fois la branche agent établie, l'appel est tenté vers l'interlocuteur externe.	• Le tronçon d'appel de l'agent est-il établi ? • Y a-t-il un délai important pour établir l'appel vers le téléphone de l'agent ? • Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents d'un site particulier ? • Les numéros de	• ANI ou ID de session de l'appel défaillant • Horodatage exact de l'échec de l'appel • Informations agent • Capture d'écran de toute erreur (assurez-vous

		répertoire (DN) / extensions de l'agent ont-ils été ajoutés récemment ? • Quel est le pourcentage d'appels qui connaissent ces défaillances ? • Dépend-il des indicatifs régionaux d'emplacements spécifiques ? • Le problème peut-il être recréé à la demande ?	que tous les détails sont capturés à l'écran)
Problèmes de qualité des appels	Webex Contact Center permet aux agents de bénéficier d'une distribution automatique des appels (ACD) indépendante des terminaux. Le téléphone de l'agent peut être un téléphone mobile, un téléphone de bureau ou un client logiciel tiers. Lorsque des problèmes de qualité d'appel se produisent, il est nécessaire que toutes les parties impliquées dans le flux d'appel procèdent à une enquête. La meilleure pratique consiste à signaler le problème de qualité de l'appel dans les 24 heures, car les mesures de qualité de l'appel sont consignées pendant 24 heures. Nous avons besoin de plusieurs exemples en raison de la nature du problème et des nombreuses parties	• L'agent/appelant entend-il de la musique pendant l'appel ? • Si la qualité de l'appel est mauvaise, est-elle orientée vers l'agent ou l'appelant ou bidirectionnelle ? • S'il s'agit d'un son unidirectionnel, indiquez la direction spécifique dans laquelle le son unidirectionnel est ressenti. • Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents d'un site particulier ? • Les numéros de répertoire (DN) / extensions de l'agent ont-ils été ajoutés récemment ? • Quel est le pourcentage d'appels qui connaissent ces défaillances ? • Dépend-il des indicatifs	• ANI ou ID de session de l'appel • Horodatage exact de l'échec de l'appel • Informations agent • Enregistrement de l'appel dans le juke-box, si disponible

	impliquées dans le flux d'appels.	régionaux d'emplacements spécifiques ? • Le problème peut-il être recréé à la demande ?	
Problèmes relatifs aux applets/postes de travail	L'applet d'agent est l'interface utilisateur Web permettant aux agents d'effectuer des opérations quotidiennes sur la voix, la messagerie électronique, la conversation, etc. Si la session de l'agent perd la connectivité pendant plus de 120 secondes, ils sont déconnectés. Si plusieurs onglets de navigateur / fenêtres ou applications de bureau sont en cours d'utilisation, ils peuvent attribuer à la performance médiocre de l'applet d'agent / bureau.	• Les agents sont-ils déconnectés de manière aléatoire ou ne peuvent-ils pas se connecter ? • Les statistiques personnelles de l'agent sur l'applet de l'agent posent-elles problème ? • L'applet de l'agent est-elle gelée ? • Y a-t-il un problème pour mettre à jour les changements d'état des agents ? • Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents d'un site particulier ? • Combien d'agents rencontrent ce problème ? • Y a-t-il des problèmes de réseau connus sur le site ? • Quel est le type et la version du navigateur ?	• Horodatage exact du problème • Informations agent • Capture d'écran de toute erreur (assurez-vous que tous les détails sont capturés à l'écran) • Journaux du navigateur
Problèmes multimédias - Discussion	Le chat fait partie de la fonctionnalité omnicanale MultiMedia (MM) de Webex Contact Center. Assurez-vous que la conversation est activée pour le service partagé et que les agents sont	• Les discussions sont-elles transmises aux agents ? • Les discussions sont-elles correctement distribuées aux agents disponibles ? • L'agent voit-il une	• Horodatage exact du problème • Informations agent • Capture d'écran de toute erreur (assurez-vous

	affectés à la file d'attente associée dans MMAAdmin.	option pour recevoir une discussion lorsqu'il est connecté à Agent Desktop ? • Les codes raison de discussion sont-ils indisponibles ? • Pouvez-vous démarrer la discussion, mais elle s'arrête immédiatement pour la raison suivante : "Votre session de discussion est terminée Motif : Le contact ne peut pas être traité comme aucun groupe de règles." • Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents d'un site particulier ? • Combien d'agents rencontrent ce problème ? • Y a-t-il des problèmes de réseau connus sur le site ? • Quel est le type et la version du navigateur ?	que tous les détails sont capturés à l'écran)
Problèmes multimédias - E-mail	Les e-mails font partie de la fonctionnalité omnicanale MultiMedia (MM) de Webex Contact Center. Assurez-vous que la messagerie est activée pour le service partagé et que les agents sont affectés à la file d'attente associée dans MMAAdmin.	• Les e-mails sont-ils remis aux agents ? • Les e-mails sont-ils correctement distribués aux agents disponibles ? • Le routage des e-mails est-il affecté à une file d'attente ou un compte de messagerie spécifique ? • Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents d'un site particulier ?	• Horodatage exact du problème • Nom de file d'attente et adresse électronique • Informations agent • Capture d'écran de toute erreur (assurez-vous que tous les détails sont capturés à

		• Combien d'agents rencontrent ce problème ? • Y a-t-il des problèmes de réseau connus sur le site ? • Quel est le type et la version du navigateur ?	l'écran)
Problèmes de signalement (Analyseur ou hérité)	Les rapports en temps réel et les rapports historiques constituent des rapports hérités de Webex Contact Center. Analyser est la dernière solution de création de rapports disponible, qui peut être largement personnalisée. Les données entre l'analyseur et les rapports hérités ne correspondent pas exactement car elles sont calculées différemment. Plusieurs options de personnalisation sont disponibles pour la création de rapports standard.	• La visualisation des analyseurs/les rapports hérités affichent-ils des données ? • Les rapports de visualisation d'analyseur/hérités contiennent-ils des données pour les derniers jours ? • Analyser Visualization affiche-t-il des données incorrectes par rapport aux rapports hérités ? • Les appels sont-ils bloqués dans la file d'attente/IVR ? • Y a-t-il des personnalisations ou des champs personnalisés dans le rapport ? • Y a-t-il des changements récents aux rapports ?	• Dossier et l'ID du rapport en question • Exportation du rapport pour afficher le problème • Fournir une requête API, le cas échéant • Nom de la file d'attente / Nom du point d'entrée / Nom du site • Capture d'écran de toute erreur (assurez-vous que tous les détails sont capturés à l'écran)

Capturer les journaux du navigateur

Les journaux du navigateur sont une excellente source d'informations pour mieux comprendre le comportement du navigateur. Il arrive que le TAC vous demande de fournir des journaux de navigateur pour comprendre la communication et l'échange de données entre le bureau de l'agent et le serveur. Les journaux du navigateur constituent les journaux de la console et du réseau.

Activer les horodatages sur votre navigateur

Avant de collecter les journaux de navigateur (ou journaux de console) à partir de Chrome ou Firefox, activez les horodatages sur votre navigateur. Cela permet de synchroniser les minutages client et serveur.

Activer les horodatages et conserver les journaux lors de la navigation

Chrome

1. Dans la barre de menus, choisissez View > Developer > Developer Tools.
2. Cliquez sur le bouton Personnaliser et contrôler Outils de développement (3 points verticaux).
3. Cliquez sur Paramètres.
4. Sous Préférences, cochez les cases suivantes :
 - Journaliser les requêtes HTTP XML
 - Afficher les horodatages
 - Conserver le journal lors de la navigation

Firefox

1. Dans la barre de menus, choisissez Outils > Web Developer > Basculer entre les outils .
2. Cliquez sur Personnaliser les outils de développement et obtenir de l'aide.
3. Cliquez sur Settings (le bouton cog).
4. Cochez la case Enable timestamps.

Collecter les journaux de console

La console vous donne des informations sur une page lorsque cette page est ouverte. En fin de compte, les messages que vous voyez dans la console proviennent soit des développeurs Web qui ont créé la page, soit du navigateur lui-même. Lorsqu'un utilisateur consigne un message sur la console, il peut indiquer son importance ou son niveau de gravité.

Chrome ou Firefox

1. Ouvrez les Outils de développement (cliquez avec le bouton droit n'importe où dans le navigateur et choisissez inspecter).
2. Suivez les étapes du scénario à capturer.
3. Accédez à l'onglet Console.
4. En fonction de votre navigateur :
 - Cliquez avec le bouton droit et choisissez Enregistrer sous (fichier texte du bloc-notes).
 - Cliquez avec le bouton droit et choisissez Sélectionner tout. Cliquez avec le bouton droit et choisissez Copier.
 - Collez-le dans un fichier texte.
5. Joignez les fichiers texte à votre ticket de support.

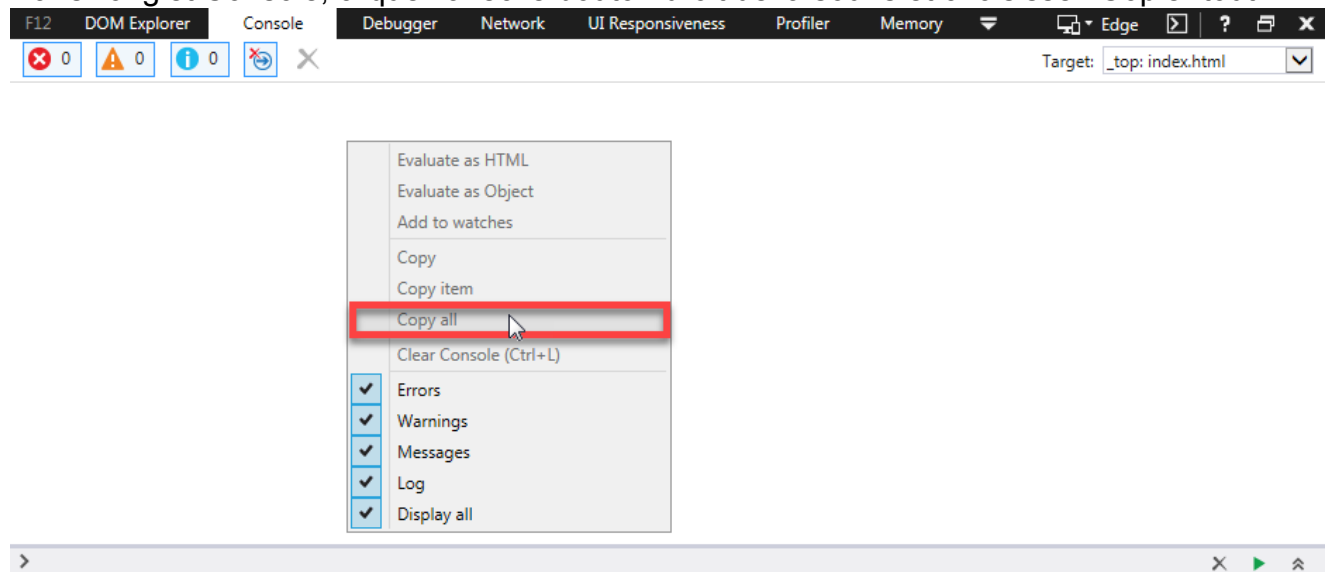
Internet Explorer (IE)

1. Appuyez sur la touche F12 pour ouvrir la fenêtre Outils de développement.
2. Dans l'onglet Console, entrez la `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)` commande permettant

d'activer la journalisation supplémentaire.

3. Suivez les étapes du scénario à capturer.

4. Dans l'onglet Console, cliquez avec le bouton droit de la souris et choisissez Copier tout.



5. Entrez la `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` commande permettant de désactiver la journalisation supplémentaire :

Collecter les journaux HAR (Hyper Text Transfer Protocol Archive Format)

Le format d'archive HTTP, ou HAR, est une archive au format JSON pour la journalisation de l'interaction d'un navigateur Web avec un site.

Chrome ou Firefox

1. Ouvrez Google Chrome et accédez à la page où le problème se produit.
2. Ouvrez les Outils de développement (cliquez avec le bouton droit n'importe où dans le navigateur et choisissez inspecter).
3. Recherchez un bouton d'enregistrement rond () dans le coin supérieur gauche de l'onglet Réseau ; le rouge indique que l'enregistrement est en cours et le gris indique qu'il est désactivé.
4. Cochez la case Conserver le journal.
5. Cliquez sur le bouton Effacer () pour effacer tous les journaux précédents de l'onglet Réseau.
6. Suivez les étapes du scénario à capturer.
7. Cliquez avec le bouton droit n'importe où dans la grille des requêtes réseau, choisissez Enregistrer en tant que HAR avec contenu ou Enregistrer tout en tant que HAR, et enregistrez le fichier sur votre ordinateur.

Comment générer un HAR sur Microsoft Edge ou Microsoft Internet Explorer

1. Accédez à l'URL où vous souhaitez démarrer la capture.
2. Accédez à Outils de développement (utilisez F12 comme raccourci) et cliquez sur l'onglet

Réseau.

3. Suivez les étapes du scénario à capturer.
4. Cliquez sur Exporter en tant que HAR.
5. Cliquez sur Enregistrer sous... pour enregistrer le fichier HAR (ou Extensible Markup Language (XML) si vous utilisez une version antérieure d'Internet Explorer).

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.