

Raccolta dei dati di Webex Contact Center per Technical Assistance Center (TAC)

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Raccogliere informazioni generiche per tutti i problemi relativi a Webex Contact Center](#)

[Problemi comuni](#)

[Errori di chiamata in ingresso](#)

[Errori di chiamata in uscita](#)

[Problemi di qualità delle chiamate](#)

[Applet agente/Problemi desktop](#)

[Problemi multimediali - Chat](#)

[Problemi multimediali - E-mail](#)

[Segnalazione dei problemi \(Analyzer o Legacy\)](#)

[Acquisisci log browser](#)

[Abilita timestamp nel browser](#)

[Raccogli registri console](#)

[Raccogli registri HAR \(Hyper Text Transfer Protocol Archive Format\)](#)

Introduzione

Lo scopo di questo documento è quello di aiutare i clienti a raccogliere informazioni importanti che consentano al tecnico dei centri Cisco TAC di comprendere meglio il problema e risolverlo tempestivamente.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center (in precedenza Customer Journey Platform (CJP))
- Contact Center e VoIP (Voice Over Internetworking Protocol)



Nota: Questo documento è destinato a clienti e partner che hanno implementato Webex Contact Center nella propria infrastruttura di rete.

Componenti usati

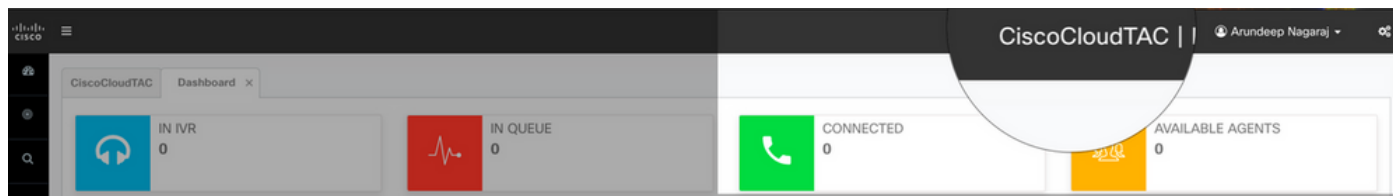
Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

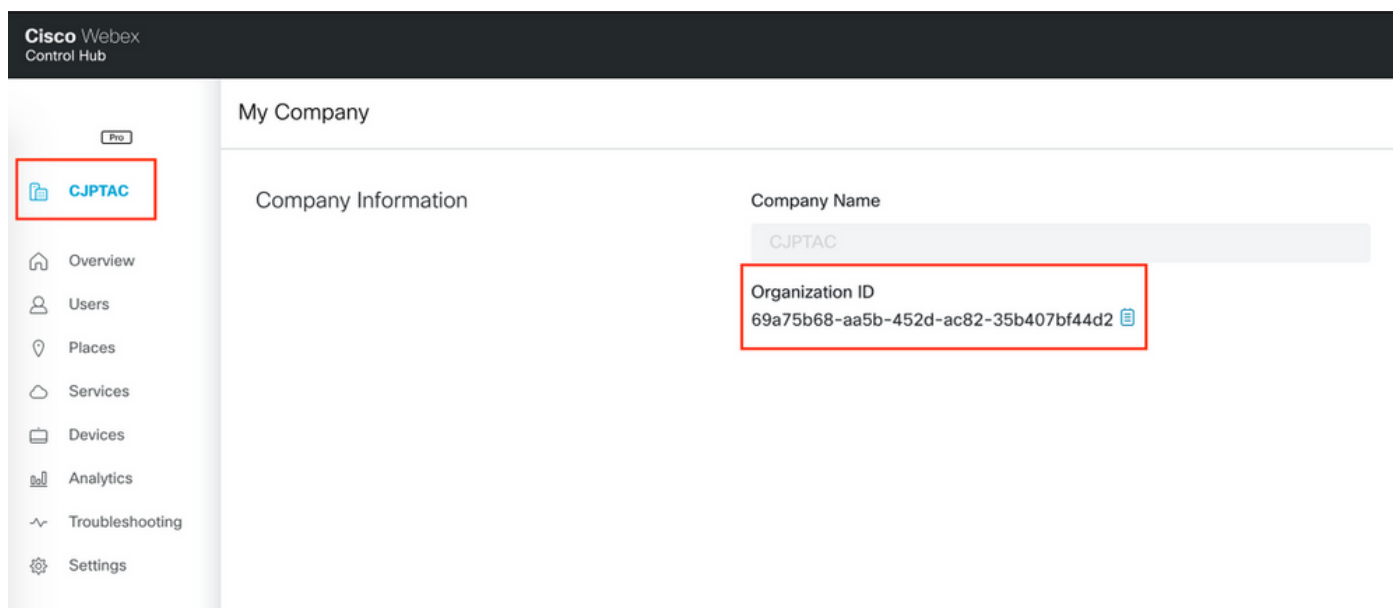
Raccogliere informazioni generiche per tutti i problemi relativi a Webex Contact Center

- Descrizione del problema: raccolta di informazioni complete sull'esatto problema. Includere informazioni quali il numero di utenti interessati, l'indicatore orario esatto e così via.
- Tipo di installazione - Si tratta di una nuova distribuzione?
- Modifiche alla configurazione - Sono state apportate modifiche recenti al dashboard di Webex Contact Center o alla rete?
- Impatto aziendale: definire l'impatto aziendale esatto. Se possibile, associarlo a un numero. Questo problema, ad esempio, interessa 20 agenti, 9 chiamate su 10 al call center non riescono e così via.
- Nome tenant: si trova nell'angolo in alto a destra della pagina del dashboard.

Nome tenant



ID organizzazione cliente: Se distribuito tramite l'hub di controllo



Problemi comuni

Tipo di problema	Descrizione	Dettagli	Dati da raccogliere
Errori di chiamata in ingresso	Questi sono correlati alle chiamate in entrata in cui il chiamante chiama il sistema ed esegue il trattamento IVR (Interactive Voice Response) per il self-service prima dell'interazione con gli agenti.	• Il telefono dell'agente squilla o riceve un errore su Agent Desktop? • L'agente non è in grado di rispondere alla chiamata ricevuta al telefono? • Questi guasti sono specifici per gli agenti di un determinato sito? • I numeri di directory/estensioni dell'agente sono stati aggiunti di recente? • Quale percentuale di chiamate ha riscontrato questi errori? • Dipende dagli indicativi di località da località specifiche? • È possibile ricreare il problema su richiesta?	• ANI o ID sessione della chiamata di errore • Timestamp esatto dell'errore della chiamata • Informazioni sull'agente • Schermata di qualsiasi errore (verificare che tutti i dettagli siano visualizzati sullo schermo)
Errori di chiamata in uscita	Sono correlate alle chiamate in uscita in cui l'agente stabilisce la chiamata in uscita da Applet. La prima chiamata viene stabilita al telefono dell'agente. Una volta stabilita la gamba dell'agente, viene eseguito un tentativo di chiamata alla parte esterna.	• La gamba di chiamata dell'agente è stabilita? • Vi è un ritardo significativo nell'effettuare la chiamata al telefono dell'agente? • Questi guasti sono specifici per gli agenti di un determinato sito? • I numeri di directory/estensioni dell'agente sono stati aggiunti di recente? • Quale percentuale di chiamate ha riscontrato questi errori? • Dipende dagli indicativi di località da località specifiche?	• ANI o ID sessione della chiamata di errore • Timestamp esatto dell'errore della chiamata • Informazioni sull'agente • Schermata di qualsiasi errore (verificare che tutti i dettagli siano visualizzati sullo schermo)

		• È possibile ricreare il problema su richiesta?	
Problemi di qualità delle chiamate	Webex Contact Center consente la distribuzione automatica delle chiamate (ACD, Automatic Call Distribution) indipendente dall'endpoint agli agenti. Il telefono agente può essere un telefono cellulare, un desktop o un soft client di terze parti. Quando si verificano problemi di qualità delle chiamate, è necessario che vengano esaminate tutte le parti coinvolte nel flusso di chiamate. La procedura ottimale consiste nel segnalare il problema relativo alla qualità della chiamata entro 24 ore, poiché le metriche della qualità della chiamata vengono registrate per 24 ore. Sono necessari più esempi a causa della natura del problema e delle diverse parti coinvolte nel flusso di chiamata.	• L'agente/chiamante ascolta la musica riprodotta durante la chiamata? • Se la qualità della chiamata è scadente, è verso l'agente o il chiamante o bidirezionale? • Se è specifico per l'audio unidirezionale, fornire la direzione specifica in cui l'audio unidirezionale viene percepito? • Questi guasti sono specifici per gli agenti di un determinato sito? • I numeri di directory/estensioni dell'agente sono stati aggiunti di recente? • Quale percentuale di chiamate ha riscontrato questi errori? • Dipende dagli indicativi di località da località specifiche? • È possibile ricreare il problema su richiesta?	• ANI o ID sessione della chiamata • Timestamp esatto dell'errore della chiamata • Informazioni sull'agente • Registrazione Jukebox della chiamata, se disponibile
Applet agente/Problemi desktop	Agent Applet è l'interfaccia utente Web che consente agli agenti di eseguire operazioni quotidiane su voce, e-mail, chat e così via. Se la sessione agente perde la connettività per più di 120 secondi, viene eseguito il logout.	• Gli agenti sono disconnessi in modo casuale o non sono in grado di accedere? • Si è verificato un problema con le statistiche personali dell'agente sull'applet dell'agente? • L'applet dell'agente è	• Timestamp esatto del problema • Informazioni sull'agente • Schermata di qualsiasi errore (verificare che tutti i dettagli

	Se sono in uso più schede/finestre del browser o applicazioni desktop, queste possono essere attribuite alle prestazioni scadenti dell'applet/desktop dell'agente.	congelata? • Si sono verificati problemi durante l'aggiornamento delle modifiche dello stato dell'agente? • Questi guasti sono specifici per gli agenti di un determinato sito? • Quanti agenti riscontrano questo problema? • Sono presenti problemi noti di rete nel percorso? • Informazioni sul tipo e sulla versione del browser	siano visualizzati sullo schermo) • Registri browser
Problemi multimediali - Chat	Chat fa parte della funzionalità MultiMedia (MM) Omni-Channel di Webex Contact Center. Verificare che Chat sia abilitato per il tenant e che gli agenti siano assegnati alla coda associata in MMAdmin.	• Le chat vengono consegnate agli agenti? • Le chat sono distribuite correttamente agli agenti disponibili? • L'agente vede un'opzione per ricevere la chat quando ha effettuato l'accesso a Agent Desktop? • I codici motivo chat non sono disponibili? • Sei in grado di avviare la chat, ma si arresta immediatamente con il motivo:"La sessione di chat è stata terminata Motivo: Impossibile elaborare il contatto perché non è presente alcun gruppo di regole" • Questi guasti sono specifici per gli agenti di un determinato sito? • Quanti agenti riscontrano questo	• Timestamp esatto del problema • Informazioni sull'agente • Schermata di qualsiasi errore (verificare che tutti i dettagli siano visualizzati sullo schermo)

		problema? • Sono presenti problemi noti di rete nel percorso? • Informazioni sul tipo e sulla versione del browser	
Problemi multimediali - E-mail	L'e-mail fa parte della funzionalità MultiMedia (MM) Omni-Channel di Webex Contact Center. Verificare che la posta elettronica sia abilitata per il tenant e che gli agenti siano assegnati alla coda associata in MMAdmin.	• Le e-mail vengono consegnate agli agenti? • Le e-mail sono distribuite correttamente agli agenti disponibili? • Il routing della posta elettronica influisce su una coda o un account di posta elettronica specifico? • Questi guasti sono specifici per gli agenti di un determinato sito? • Quanti agenti riscontrano questo problema? • Sono presenti problemi noti di rete nel percorso? • Informazioni sul tipo e sulla versione del browser	• Timestamp esatto del problema • Nome coda e indirizzo di posta elettronica • Informazioni sull'agente • Schermata di qualsiasi errore (verificare che tutti i dettagli siano visualizzati sullo schermo)
Segnalazione dei problemi (analizzatore o legacy)	Il report in tempo reale e i report cronologici costituiscono report legacy di Webex Contact Center. Analyzer è la più recente soluzione di reporting disponibile, che può essere personalizzata in larga misura. I dati tra Analyzer e Report legacy non corrispondono esattamente in quanto i dati vengono calcolati in	• Analyzer Visualization/Legacy Reports visualizza i dati? • Analyzer Visualization/Legacy Reports dispone di dati negli ultimi giorni? • Analyzer Visualization visualizza dati non corretti rispetto ai report legacy? • Le chiamate sono	• Cartella e ID del report in questione • Esportazione report per mostrare il problema • Fornire query API, se applicabile • Nome coda / Nome punto di ingresso /

	modo diverso. Sono disponibili diverse opzioni di personalizzazione per Standard Reporting.	bloccate nella coda/IVR? • Il report contiene personalizzazioni o campi personalizzati? • Sono state apportate modifiche recenti alle relazioni?	Nome sito • Schermata di qualsiasi errore (verificare che tutti i dettagli siano visualizzati sullo schermo)
--	---	---	--

Acquisisci log browser

I registri del browser sono una fonte di informazioni utile per comprendere il comportamento del browser. In alcuni casi TAC richiede di fornire registri del browser per comprendere la comunicazione e lo scambio di dati tra il desktop dell'agente e il server. I log del browser costituiscono i log della console e i log di rete.

Abilita timestamp nel browser

Prima di raccogliere i log del browser (o i log della console) da Chrome o Firefox, abilitare i timestamp sul browser. In questo modo è possibile sincronizzare gli intervalli client e server.

Abilita timestamp e conserva i registri durante la navigazione

Cromatura

1. Dalla barra dei menu, scegliere Visualizza > Sviluppatore > Strumenti di sviluppo.
2. Fare clic sul pulsante Personalizza e controlla Strumenti di sviluppo (3 punti verticali).
3. Fare clic su Impostazioni.
4. In Preferenze, selezionare le seguenti caselle di controllo:
 - Registra richieste HTTP XML
 - Mostra timestamp
 - Mantieni registro durante la navigazione

Firefox

1. Dalla barra dei menu, scegliere Strumenti > Sviluppatore Web > Attiva/disattiva strumenti.
2. Fare clic su Personalizza strumenti di sviluppo e visualizzare la Guida.
3. Fare clic su Settings (il pulsante cog).
4. Selezionare la casella di controllo Attiva timestamp.

Raccogli registri console

La console fornisce informazioni su una pagina aperta. In ultima analisi, i messaggi visualizzati nella console provengono dagli sviluppatori Web che hanno creato la pagina o dal browser stesso. Quando un utente registra un messaggio sulla console, può indicarne l'importanza, o il livello di

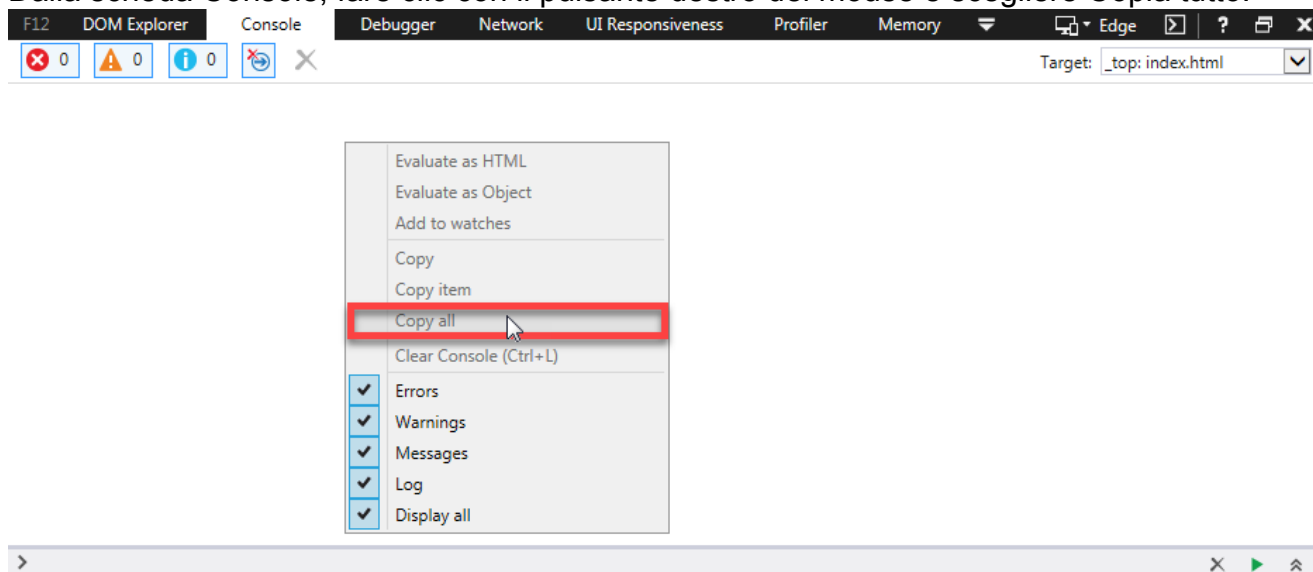
gravità.

Chrome o Firefox

1. Aprire Developer Tools (fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi del browser e scegliere Ispect).
2. Eseguire i passi dello scenario da acquisire.
3. Passare alla scheda Console.
4. In base al browser utilizzato:
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Salva con nome (file di testo del blocco note).
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Seleziona tutto. Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Copia.
 - Incollare in un file di testo.
5. Allegare i file di testo al ticket di supporto.

Internet Explorer

1. Premere il tasto F12 per aprire la finestra Strumenti di sviluppo.
2. Nella scheda Console, immettere il `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)` comando per abilitare la registrazione aggiuntiva.
3. Eseguire i passi dello scenario da acquisire.
4. Dalla scheda Console, fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Copia tutto.



5. Immettere il `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` comando per disabilitare la registrazione aggiuntiva:

Raccogli registri HAR (Hyper Text Transfer Protocol Archive Format)

Il formato HTTP Archive, o HAR, è un archivio in formato JSON per la registrazione dell'interazione di un browser Web con un sito.

Chrome o Firefox

1. Aprire Google Chrome e passare alla pagina in cui si è verificato il problema.

2. Aprire Developer Tools (fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi del browser e scegliere Ispect).

3. Cercare un pulsante di registrazione di tipo round () nell'angolo superiore sinistro della scheda Rete; rosso indica che il record è in corso e grigio indica che è disattivato.

4. Selezionare la casella di controllo Mantieni registro.

5. Fare clic sul pulsante Cancella () per cancellare eventuali registri precedenti dalla scheda Rete.

6. Eseguire i passi dello scenario da acquisire.

7. Fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi della griglia di richieste di rete, scegliere Salva come HAR con contenuto o Salva tutto come HAR, quindi salvare il file nel computer.

Come generare un HAR su Microsoft Edge o Microsoft Internet Explorer

1. Selezionare l'URL da cui avviare l'acquisizione.

2. Passare a Strumenti di sviluppo (utilizzare F12 come scelta rapida) e fare clic sulla scheda Rete.

3. Eseguire i passi dello scenario da acquisire.

4. Fare clic su Esporta come HAR.

5. Fare clic su Salva con nome... per salvare il file HAR o il file XML (Extensible Markup Language) se si utilizza una versione precedente di Internet Explorer.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).