

Technical Assistance Center(TAC)向けWebEx Contact Center Data Collection

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[Webex Contact Centerに関するすべての問題の一般情報の収集](#)

[一般的な問題](#)

[着信コールの障害](#)

[発信コールの失敗](#)

[通話品質の問題](#)

[エージェントアプレット/デスクトップの問題](#)

[マルチメディアの問題 – チャット](#)

[マルチメディアの問題 – 電子メール](#)

[問題の報告 \(アナライザまたはレガシー\)](#)

[ブラウザログのキャプチャ](#)

[ブラウザでタイムスタンプを有効にする](#)

[コンソールログの収集](#)

[Hyper Text Transfer Protocol Archive\(HAR\)形式のログの収集](#)

はじめに

このドキュメントの目的は、Technical Assistance Center(TAC)のエンジニアが問題をよりよく理解し、タイムリーな問題解決に役立つ重要な情報を、お客様が収集できるようにすることです。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Center(旧称Customer Journey Platform(CJP))
- コンタクトセンターおよびVoice Over Internetworking Protocol(VoIP)

 注：このドキュメントは、ネットワークインフラストラクチャにWebex Contact Centerを導入したお客様とパートナーを対象としています。

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるもの

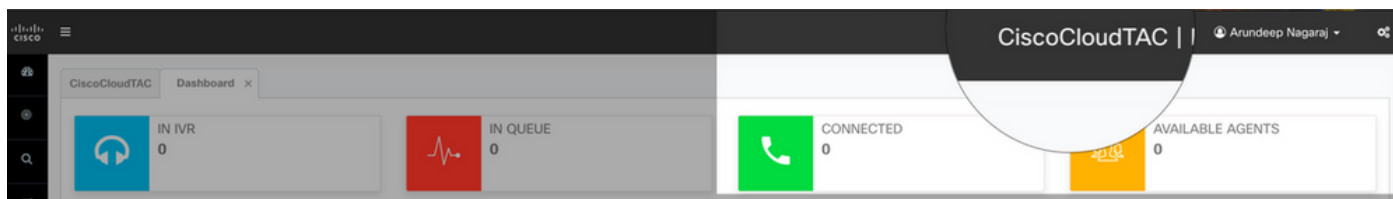
ではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

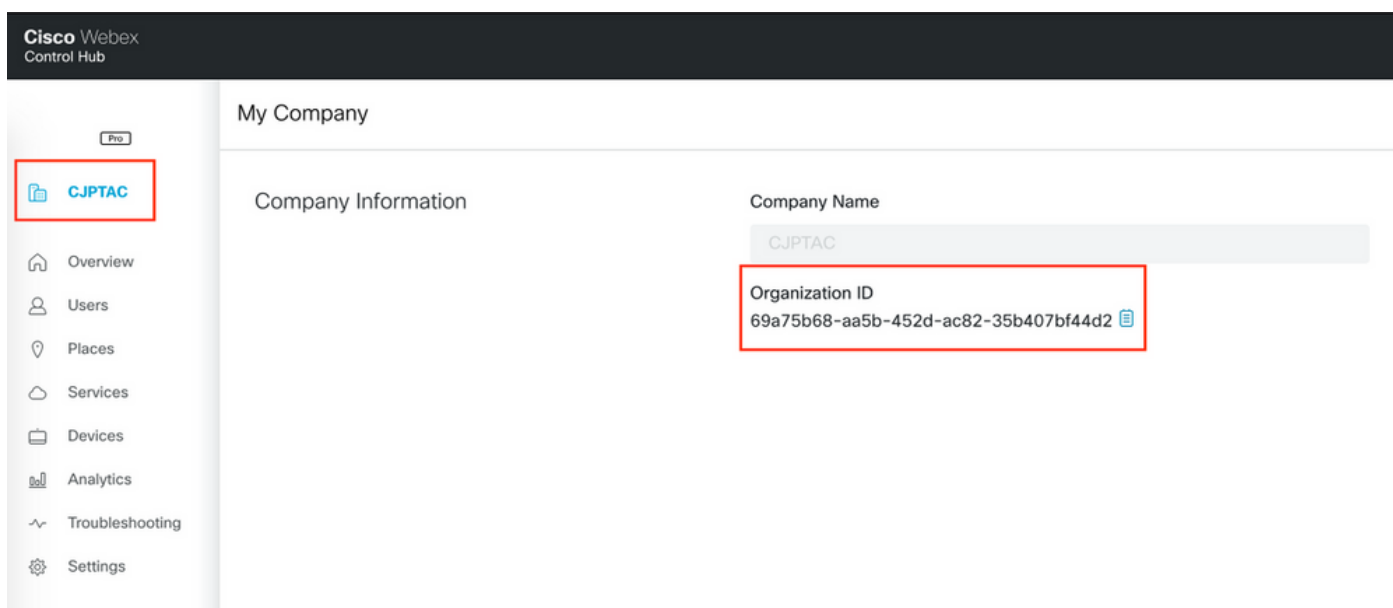
Webex Contact Centerに関するすべての問題の一般情報の収集

- 問題の説明：正確な問題に関する完全な情報を収集します。影響を受けるユーザ数、正確なタイムスタンプなどの情報を含めます。
- セットアップの種類：これは新しい導入ですか。
- 設定の変更:Webexコンタクトセンターダッシュボードまたはネットワークに対する最近の変更は何ですか。
- ビジネスへの影響：ビジネスへの正確な影響を定義します。可能であれば、番号に関連付けます。たとえば、この問題は20人のエージェントに影響を与え、コールセンターへの10コールのうち9コールが失敗するなどです。
- テナント名：ダッシュボードページの右上隅にあります。

テナント名



顧客組織ID: Control Hubを介して配置されている場合



一般的な問題

問題の	説明	詳細	収集するデータ
-----	----	----	---------

タイプ			
着信コールの障害	これらは、発信者がシステムにダイヤルし、エージェントと対話する前にセルフサービスの音声自動応答装置(IVR)処理を体験する着信コールに関連しています。	• エージェントの電話機が鳴りますか、またはエージェントデスクトップでエラーが発生しますか。 • エージェントが電話で受信したコールに応答できないのですか。 • これらの障害は、特定のサイトのエージェントに固有のものですか。 • エージェントの電話番号(DN)/内線番号は最近追加されましたか。 • これらの障害が発生したコールの割合はどれくらいですか。 • 特定の場所のエリアコードに依存していますか。 • オンデマンドで問題を再現できるか	• 失敗コールのANIまたはセッションID • コール障害の正確なタイムスタンプ • エージェント情報 • エラーのスクリーンショット (すべての詳細が画面に表示されていることを確認します)
発信コールの失敗	これらは、エージェントがアプレットからの発信コールを確立する発信コールに関連しています。最初のコールレグがエージェントの電話機に確立されます。エージェントレグが確立されると、コールは外部パーティに対して試行されます。	• エージェントコールレグは確立されていますか。 • エージェントの電話機へのコールの確立に大幅な遅延はありますか。 • これらの障害は、特定のサイトのエージェントに固有のものですか。 • エージェントの電話番号(DN)/内線番号は最近追加されましたか。 • これらの障害が発生したコールの割合はどれくらいですか。 • 特定の場所のエリアコードに依存していますか。 • オンデマンドで問題を再現できるか	• 失敗コールのANIまたはセッションID • コール障害の正確なタイムスタンプ • エージェント情報 • エラーのスクリーンショット (すべての詳細が画面に表示されていることを確認します)

通話品質の問題	Webex Contact Centerでは、エンドポイントに依存しないエージェントへの自動着信呼分配(ACD)が可能です。エージェントの電話機は、携帯電話、デスクフォン、またはサードパーティのソフトウェアにすることができます。コール品質の問題が発生した場合、コールフローに関係するすべての当事者による調査が必要です。 ベストプラクティスは、コールの品質メトリックが24時間記録されるため、コール品質の問題を24時間以内に報告することです。問題の性質とコールフローに複数の当事者が関係するため、複数の例が必要です。	• エージェントまたは発信者には、コールで再生された音楽が聞こえますか。 • コール品質が低い場合、それはエージェントまたは発信者に対するものか、双方向か。 • 片通話に固有の場合は、片通話が発生する特定の方向を指定します。 • これらの障害は、特定のサイトのエージェントに固有のものですか。 • エージェントの電話番号(DN)/内線番号は最近追加されましたか。 • これらの障害が発生したコールの割合はどれくらいですか。 • 特定の場所のエリアコードに依存していますか。 • オンデマンドで問題を再現できるか	• コールのANIまたはセッションID • コール障害の正確なタイムスタンプ • エージェント情報 • ジュークボックスによるコールの記録 (可能な場合)
エージェントアプリ/デスクトップの問題	Agent Appletは、エージェントが音声、電子メール、チャットなどの日常的な操作を実行するためのWebユーザーインターフェイス(UI)です。エージェントセッションが120秒を超えて接続を失うと、セッションはログアウトされます。 複数のブラウザタブ/ウィンドウまたはデスクトップアプリケーションが使用されている場合、エージェントアプリ/デスクトップのパフォーマンスが低いことが原因と考えられます。	• エージェントがランダムにログアウトしたか、ログインできないかを確認します。 • エージェントアプリのエージェントの個人統計情報に問題がありますか。 • エージェントアプリはフリーズしていますか。 • エージェント状態の変更を更新する際に問題がありますか。 • これらの障害は、特定のサイトのエージェントに固有のものですか。 • この問題が発生しているエージェントの数はいくつですか。 • その場所にネットワークの既知の問題がありますか。 • ブラウザのタイプとバージョン	• 問題の正確なタイムスタンプ • エージェント情報 • エラーのスクリーンショット (すべての詳細が画面に表示されていることを確認します) • ブラウザのログ

		ヨンは何ですか。	
マルチメディアの問題 – チャット	チャットは、Webex Contact CenterのMultiMedia(MM)オムニチャネル機能の一部です。テナントでチャットが有効になっており、エージェントがMMAdminの関連付けられたキューに割り当てられていることを確認します。	- チャットはエージェントに配信されますか。 - チャットは対応可能なエージェントに正しく配信されていますか。 - エージェントがAgent Desktopにログインしたときに、チャットを受信するオプションがエージェントに表示されますか。 - チャットの理由コードを使用できますか。 - チャットを開始できますか。ただし、チャットはすぐに終了します。理由:「チャットセッションは終了しました。理由:連絡先はルールグループなしとして処理できません。」 - これらの障害は、特定のサイトのエージェントに固有のものですか。 - この問題が発生しているエージェントの数はいくつですか。 - その場所にネットワークの既知の問題はありますか。 - ブラウザのタイプとバージョンは何ですか。	- 問題の正確なタイムスタンプ - エージェント情報 - エラーのスクリーンショット (すべての詳細が画面に表示されていることを確認します)
マルチメディアの問題 – 電子メール	電子メールは、Webex Contact CenterのMultiMedia(MM)オムニチャネル機能の一部です。テナントで電子メールが有効になっており、エージェントがMMAdminの関連付けられたキューに割り当てられていることを確認します。	- 電子メールはエージェントに配信されますか。 - 電子メールは対応可能なエージェントに正しく配信されていますか。 - 電子メールルーティングは、特定のキューまたは電子メールアカウントに影響を与えますか。 - これらの障害は、特定のサイトのエージェントに固有のものですか。	- 問題の正確なタイムスタンプ - キュー名と電子メールアドレス - エージェント情報 - エラーのスクリーンショット

		• この問題が発生しているエージェントの数はいくつですか。 • その場所にネットワークの既知の問題はありますか。 • ブラウザのタイプとバージョンは何ですか。	ンショット (すべての詳細が画面に表示されていることを確認します)
レポートの問題 (アナライザまたはレガシー)	リアルタイムレポートと履歴レポートは、Webex Contact Centerのレガシーレポートです。Analyzerは、最新のレポート作成ソリューションであり、大幅にカスタマイズできます。Analyzerと従来のレポートの間のデータは、データの計算方法が異なるため、正確には一致しません。標準レポートには、複数のカスタマイズオプションがあります。	• Analyzerの視覚化/レガシーレポートにデータは表示されますか。 • Analyzer Visualization/Legacy Reportsには、過去数日間のデータがありますか。 • Analyzerによる視覚化では、レガシーレポートと比較して誤ったデータが表示されますか。 • コールがキュー/IVRでスタックしていますか。 • レポートにカスタマイズまたはカスタムフィールドはありますか？ • レポートに対する最近の変更はありますか。	• フォルダと、問題のレポートのレポートID • 問題を表示するレポートのエクスポート • 必要に応じてAPIクエリを提供 • キュー名/エントリポイント名/サイト名 • エラーのスクリーンショット (すべての詳細が画面に表示されていることを確認します)

ブラウザログのキャプチャ

ブラウザのログは、ブラウザの動作を理解するのに役立つ情報源です。エージェントデスクトップとサーバ間の通信およびデータ交換を理解するために、ブラウザログの提供をTACから求められることがあります。ブラウザログは、コンソールログとネットワークログで構成されます。

ブラウザでタイムスタンプを有効にする

ChromeまたはFirefoxからブラウザログ（またはコンソールログ）を収集する前に、ブラウザでタイムスタンプを有効にしてください。これにより、クライアントとサーバのタイミングを同期できます。

タイムスタンプを有効にし、ナビゲーション時にログを保持する

クロム

1. メニューバーからView > Developer > Developer Toolsの順に選択します。
2. Customize and control Dev Toolsボタン（3つの縦のドット）をクリックします。
3. [Setting] をクリックします。
4. Preferencesで、次のチェックボックスをオンにします。
 - XML HTTPRequestsのログ
 - タイムスタンプの表示
 - ナビゲーション時にログを保持

Firefoxの場合

1. メニューバーから、Tools > Web Developer > Toggle Toolsの順に選択します。
2. Customize Developer ToolsおよびGet Helpをクリックします。
3. Settings（歯車ボタン）をクリックします。
4. Enable timestampsチェックボックスにチェックマークを付けます。

コンソールログの収集

コンソールには、ページが開いている間、そのページに関する情報が表示されます。最終的に、コンソールに表示されるメッセージは、ページを構築したWeb開発者またはブラウザ自体から発信されたものです。誰かがコンソールにメッセージを記録すると、メッセージの重要度を示すことができます。

ChromeまたはFirefox

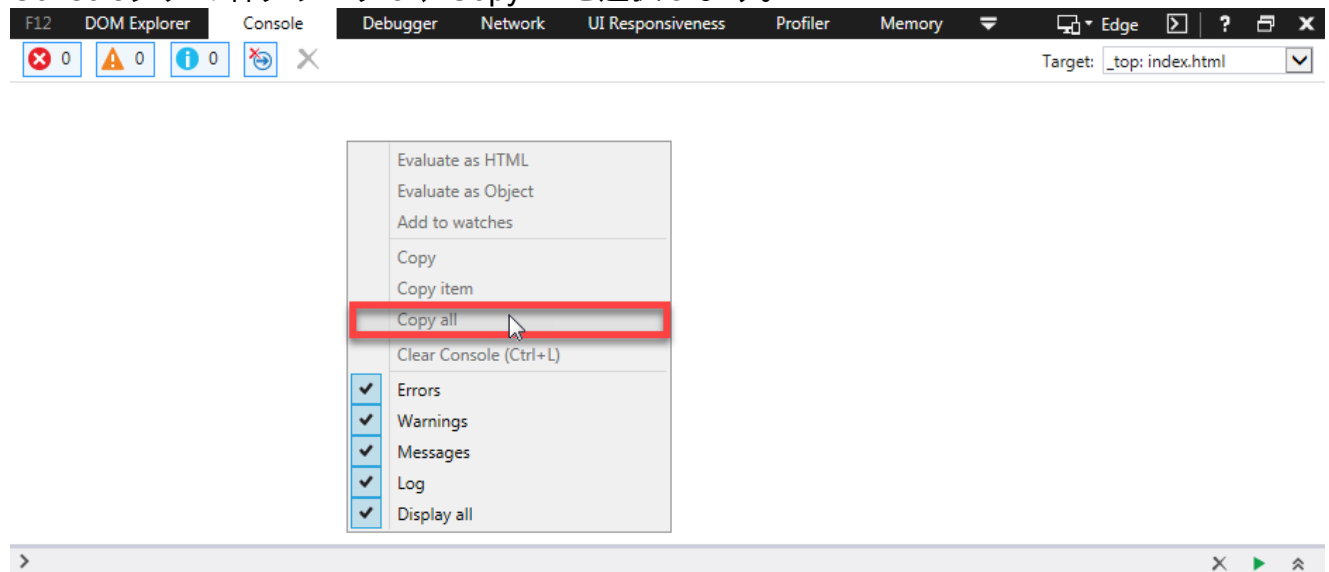
1. Developer Toolsを開きます（ブラウザ上の任意の場所を右クリックし、inspectを選択します）。
2. キャプチャするシナリオの手順を実行します。
3. Consoleタブに移動します。
4. お使いのブラウザに応じて、次の手順を実行します。
 - 右クリックして、Save as（メモ帳テキストファイル）を選択します。
 - 右クリックして、Select Allを選択します。右クリックして、Copyを選択します。
 - それをテキストファイルに貼り付けます。
5. テキストファイルをサポートチケットに添付します。

Internet Explorer(IE)

1. F12キーを押してDeveloper Tools Windowを開きます。
2. コンソールタブで、AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)コマンドを入力して、追加のロギングを

有効にします。

3. キャプチャするシナリオの手順を実行します。
4. Consoleタブで右クリックし、Copy Allを選択します。



5. AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)コマンドを入力して、余分なロギングを無効にします。

Hyper Text Transfer Protocol Archive(HAR)形式のログの収集

HTTPアーカイブ形式、またはHARは、Webブラウザとサイトのインタラクションを記録するためのJSON形式のアーカイブです。

ChromeまたはFirefox

1. Google Chromeを開き、問題が発生したページに移動します。
2. Developer Toolsを開きます (ブラウザ上の任意の場所を右クリックし、inspectを選択します)。
3. 丸い録音ボタン()をクリックします。赤はレコードが進行中であることを示し、グレーは無効になっていることを示します。
4. Preserve logチェックボックスにチェックマークを付けます。
5. Clearボタン()をクリックして、[ネットワーク]タブから以前のログを消去します。
6. キャプチャするシナリオの手順を実行します。
7. ネットワーク要求のグリッド上の任意の場所を右クリックし、Save as HAR with ContentまたはSave all as HARを選択して、ファイルをコンピュータに保存します。

Microsoft EdgeまたはMicrosoft Internet ExplorerでHARを生成する方法

1. キャプチャを開始するURLを参照します。
2. Developer Tools (ショートカットとしてF12を使用) に移動し、Networkタブをクリックします。
3. キャプチャするシナリオの手順を実行します。
4. Export as HARをクリックします。
5. Save As...をクリックして、HARファイル(または、古いバージョンのInternet Explorerを使

用している場合はExtensible Markup Language(XML))を保存します。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。