

Webexコンタクトセンターのコールをトラブルシューティングするためのデータ要件

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[データ収集](#)

[問題の一般情報とテナントの詳細](#)

[着信および発信コールの障害に関連する情報](#)

[リソースと参考資料](#)

概要

このドキュメントでは、問題のある着信コールと発信コールに関する重要な情報を収集する方法について詳しく説明します。

著者 : Cisco TACエンジニア、Anuj Bhatia、Vishal Goyal

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
- コンタクトセンターおよびVoice Over Internet Protocol(VoIP)

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ました。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。

データ収集

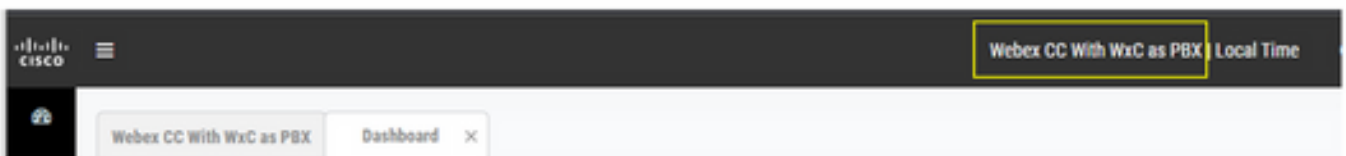
このドキュメントの目的は、管理者がテクニカルアシスタンスセンター(TAC)のエンジニアが問

問題をよりよく理解し、問題をタイムリーに解決するのに役立つ重要な情報を収集できるようにすることです。簡単にするために、これらのセクションで収集する必要があるデータのタイプについて説明します。

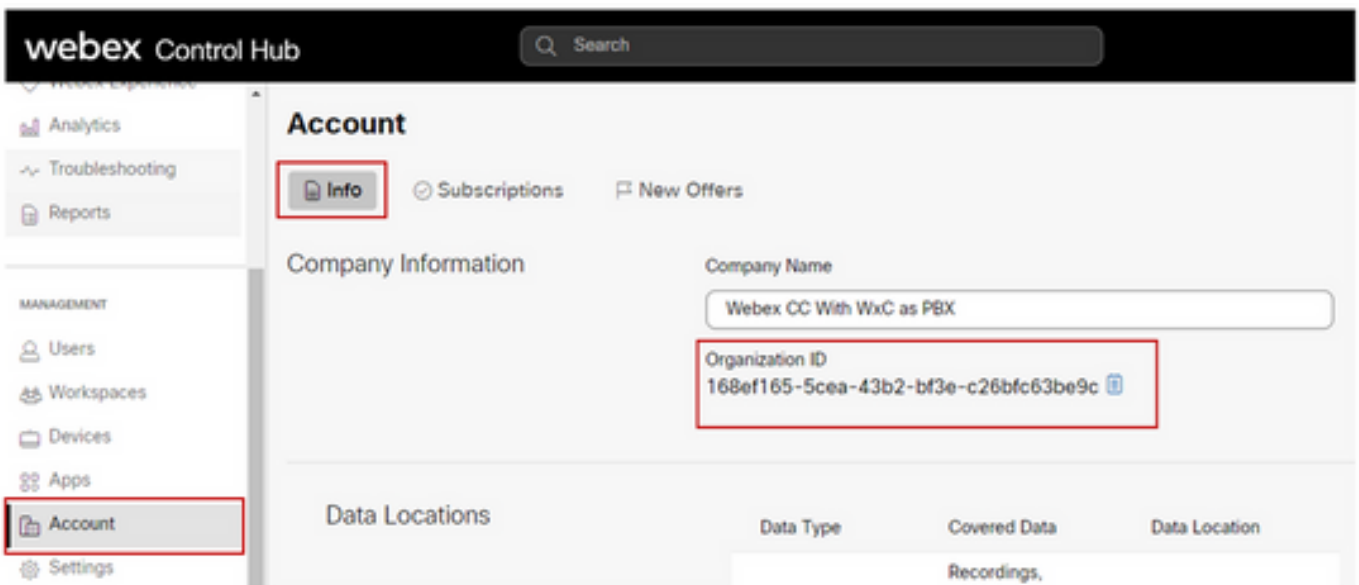
- 問題に関する一般情報とテナント/組織の詳細
- 着信および発信コールの障害に関連する情報

問題の一般情報とテナントの詳細

- 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。
- セットアップタイプ：これは新しい導入または実稼働セットアップです。
- 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最近加えられた変更はありますか。
- 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件のコールのうち9件が失敗するなどです。
- テナント/組織名：ダッシュボードページの右上隅にあります。



- 組織ID:



着信および発信コールの障害に関連する情報

詳細は表の形式で強調表示されます

| | | | |
|--------|----|----|---------|
| 問題のタイプ | 説明 | 詳細 | 収集するデータ |
|--------|----|----|---------|

| | | | |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 着信コールの障害 | <ul style="list-style-type: none"> これらは、発信者がシステムにダイヤルし、エージェントとの対話前にセルフサービスの自動音声応答(IVR)処理を体験する着信コールに関連しています。 | <ul style="list-style-type: none"> エージェントの電話機が鳴るか、エージェントデスクトップにエラーが表示されますか。 エージェントは電話機で受信したコールに 응답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しょうか。 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。 | <ul style="list-style-type: none"> 障害コールのANIまたはコンタクトセッション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) |
| <ul style="list-style-type: none"> 発信コールの失敗 | <ul style="list-style-type: none"> 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。最初のコールレグは、エージェントの電話機に対して確立されます。エージェントレグが確立されると、外部パーティへのコールが試行されます。 | <ul style="list-style-type: none"> エージェントの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しょうか。 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ているコールの割合はどのくらいですか | <ul style="list-style-type: none"> 障害コールのANIまたはコンタクトセッション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 任意のエラーのスクリーンショット (すべての詳細が画面にキャプチャされていることを確認) |

- | | | | |
|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">◦• 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ますか。 | |
|--|--|--|--|

失敗したコールのANIまたはセッションIDは、簡単なCSRレポートから簡単に収集できます。レポートの作成手順は、このビデオで確認できます。

リソースと参考資料

- WXCCのさまざまな問題に関するログの全体的なデータ収集については、「[WxCC Data Collection](#)」リンクを参照してください。

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。