Technical Assistance Center(TAC)용 Webex Contact Center 데이터 수집

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

- [요구 사항](#)
- [사용되는 구성 요소](#)

[모든 Webex 컨택 센터 문제에 대한 일반 정보 수집](#)

[일반적인 문제](#)

- [인바운드 통화 실패](#)
- [아웃바운드 통화 실패](#)
- [통화 품질 문제](#)
- [에이전트 애플릿/데스크톱 문제](#)
- [멀티미디어 문제 - 채팅](#)
- [멀티미디어 문제 - 이메일](#)
- [보고 문제(Analyzer 또는 레거시)](#)

[브라우저 로그 캡처](#)

- [브라우저에서 타임스탬프 활성화](#)
- [콘솔 로그 수집](#)
- [HAR(Hyper Text Transfer Protocol Archive Format) 로그 수집](#)

소개

이 문서의 목표는 고객이 TAC(Technical Assistance Center) 엔지니어가 문제를 더 잘 이해하고 적시에 문제를 해결하는 데 도움이 되는 중요한 정보를 수집하도록 지원하는 것입니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center(이전의 CJP(Customer Journey Platform))
- 컨택 센터 및 VoIP(Voice Over Internetworking Protocol)

✎ 참고: 이 문서는 네트워크 인프라에 Webex Contact Center를 구축한 고객 및 파트너를 대상으로 합니다.

사용되는 구성 요소

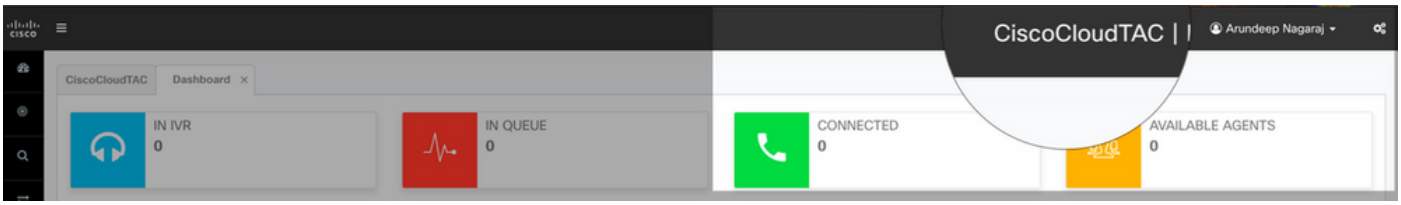
이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

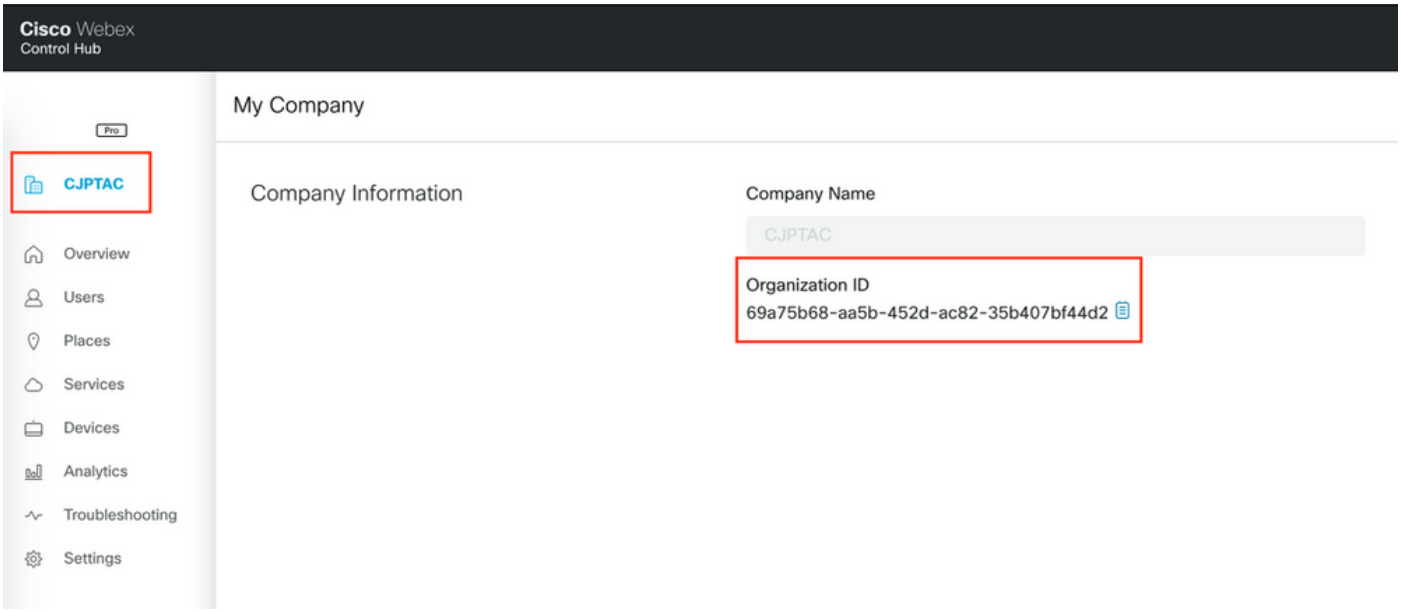
모든 Webex 컨택 센터 문제에 대한 일반 정보 수집

- 문제 설명 - 정확한 문제에 대한 전체 정보를 수집합니다. 영향을 받는 사용자 수, 정확한 타임스탬프 등의 정보를 포함합니다.
- 설치 유형 - 새 배포입니까?
- 컨피그레이션 변경 - Webex Contact Center Dashboard(Webex 컨택 센터 대시보드) 또는 네트워크에서 최근에 변경된 사항이 있습니까?
- 비즈니스 영향 - 정확한 비즈니스 영향을 정의합니다. 가능한 경우 이를 숫자와 연결합니다. 예를 들어 이 문제는 상담원 20명에게 영향을 미치며, 콜센터에 걸려오는 통화 10건 중 9건에서 장애가 발생하는 등의 문제가 발생합니다.
- 테넌트 이름 - 대시보드 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있습니다.

테넌트 이름



고객 조직 ID: Control Hub를 통해 구축된 경우



일반적인 문제

문제 유형	설명	세부사항	수집할 데이터

인바운드 통화 실패	이는 발신자가 시스템에 전화를 걸어 상담원과의 상호 작용 전에 셀프 서비스를 위한 IVR(Interactive Voice Response) 처리를 경험하는 인바운드 통화와 관련이 있습니다.	• 상담원 전화가 울리거나 Agent Desktop에서 오류가 발생합니까? • 상담원이 전화에서 수신한 통화에 응답할 수 없습니까? • 이러한 오류는 특정 사이트의 에이전트에만 해당됩니까? • 에이전트 디렉터리 번호(DN)/내선 번호가 최근에 추가되었습니까? • 이러한 오류가 발생한 통화의 비율은 얼마나 됩니까? • 특정 위치의 지역 번호에 따라 달라집니까? • 온디맨드 방식으로 문제를 재현할 수 있습니까?	• 장애 호출의 ANI 또는 세션 ID • 통화 실패의 정확한 타임스탬프 • 상담원 정보 • 모든 오류의 스크린 샷(모든 세부사항이 화면에 캡처되어 있는지 확인)
아웃바운드 통화 실패	이는 상담원이 애플릿에서 아웃바운드 통화를 설정하는 아웃바운드 통화와 관련이 있습니다. 첫 번째 통화 레그가 에이전트 폰에 설정됩니다. 에이전트 레그가 설정되면 외부 상대방에게 통화가 시도됩니다.	• 상담원 통화 레그가 설정되었습니까? • 상담원 전화에 대한 통화를 설정하는 데 상당한 지연이 있습니까? • 이러한 오류는 특정 사이트의 에이전트에만 해당됩니까? • 에이전트 디렉터리 번호(DN)/내선 번호가 최근에 추가되었습니까? • 이러한 오류가 발생한 통화의 비율은 얼마나 됩니까? • 특정 위치의 지역 번호에 따라 달라집니까? • 온디맨드 방식으로 문제를 재현할 수 있습니까?	• 장애 호출의 ANI 또는 세션 ID • 통화 실패의 정확한 타임스탬프 • 상담원 정보 • 모든 오류의 스크린 샷(모든 세부사항이 화면에 캡처되어 있는지 확인)

통화 품질 문제	Webex Contact Center에서는 엔드포인트에 구애받지 않는 자동 통화 배분(ACD)을 에이전트에게 제공합니다. 에이전트 폰은 휴대폰, 데스크톱 폰 또는 서드파티 소프트 클라이언트일 수 있습니다. 통화 품질 문제가 발생하면 통화 흐름과 관련된 모든 당사자의 조사가 필요합니다. 통화의 품질 메트릭스가 24시간 동안 기록되므로 통화 품질 문제를 24시간 내에 보고하는 것이 좋습니다. 문제의 특성 및 통화 흐름과 관련된 여러 당사자가 있으므로 여러 가지 예가 필요합니다.	• 상담원/발신자가 통화를 통해 재생되는 음악을 듣습니까? • 통화 품질이 낮은 경우 상담원이나 발신자 또는 양방향 통화입니까? • 단방향 오디오에만 해당되는 경우 단방향 오디오가 경험되는 특정 방향을 제공합니까? • 이러한 오류는 특정 사이트의 에이전트에만 해당됩니까? • 에이전트 디렉터리 번호(DN)/내선 번호가 최근에 추가되었습니까? • 이러한 오류가 발생한 통화의 비율은 얼마나 됩니까? • 특정 위치의 지역 번호에 따라 달라집니까? • 온디맨드 방식으로 문제를 재현할 수 있습니까?	• 통화의 ANI 또는 세션 ID • 통화 실패의 정확한 타임스탬프 • 상담원 정보 • 통화 주크박스 녹음(사용 가능한 경우)
에이전트 애플릿/데스크톱 문제	Agent Applet은 상담원이 음성, 이메일, 채팅 등에서 일상적인 작업을 수행할 수 있는 웹 UI(사용자 인터페이스)입니다. 에이전트 세션의 연결이 120초 이상 끊기면 로그아웃됩니다. 여러 브라우저 탭/Windows 또는 데스크톱 응용 프로그램을 사용 중인 경우 에이전트 애플릿/데스크톱의 성능이 저하될 수 있습니다.	• 상담원이 임의로 로그아웃했습니까? 아니면 로그인할 수 없습니까? • 에이전트 애플릿의 에이전트 개인 통계에 문제가 있습니까? • 에이전트 애플릿이 고정되어 있습니까? • 상담원 상태 변경 사항을 업데이트하는 데 문제가 있습니까? • 이러한 오류는 특정 사이트의 에이전트에만 해당됩니까? • 이 문제를 경험한 상담원은 몇 명입니까? • 해당 위치에 알려진 네트워크 문제가 있습니까? • 브라우저 유형 및 버전은 무엇입니까?	• 문제의 정확한 타임스탬프 • 상담원 정보 • 모든 오류의 스크린 샷(모든 세부사항이 화면에 캡처되어 있는지 확인) • 브라우저 로그

멀티미디어 문제 - 채팅	채팅은 Webex Contact Center의 MM(MultiMedia) 옴니 채널 기능의 일부입니다. 테넌트에 대해 채팅이 활성화되어 있고 에이전트가 MMAdmin의 연결된 대기열에 할당되어 있는지 확인합니다.	• 채팅이 상담원에게 전달됩니까? • 채팅이 사용 가능한 상담원에게 올바르게 배포되었습니까? • Agent Desktop에 로그인할 때 상담원이 채팅을 받을 수 있는 옵션이 표시됩니까? • 채팅 이유 코드를 사용할 수 없습니까? • 채팅을 시작할 수 있습니까? 그러나 그 이유는 다음과 같습니다."채팅 세션이 종료되었습니다. 이유: 연락처를 규칙 그룹이 없으므로 처리할 수 없습니다." • 이러한 오류는 특정 사이트의 에이전트에만 해당됩니까? • 이 문제를 경험한 상담원은 몇 명입니까? • 해당 위치에 알려진 네트워크 문제가 있습니까? • 브라우저 유형 및 버전은 무엇입니까?	• 문제의 정확한 타임스탬프 • 상담원 정보 • 모든 오류의 스크린 샷(모든 세부사항이 화면에 캡처되어 있는지 확인)
멀티미디어 문제 - 이메일	이메일은 Webex Contact Center의 MM(MultiMedia) 옴니 채널 기능의 일부입니다. 테넌트에 대해 이메일이 활성화되어 있고 에이전트가 MMAdmin의 연결된 대기열에 할당되어 있는지 확인합니다.	• 이메일이 상담원에게 전달됩니까? • 이메일이 사용 가능한 상담원에게 올바르게 배포되었습니까? • 이메일 라우팅이 특정 대기열 또는 이메일 계정에 영향을 받습니까? • 이러한 오류는 특정 사이트의 에이전트에만 해당됩니까? • 이 문제를 경험한 상담원은 몇 명입니까? • 해당 위치에 알려진 네트워크 문제가 있습니까? • 브라우저 유형 및 버전은 무엇입니까?	• 문제의 정확한 타임스탬프 • 대기열 이름 및 이메일 주소 • 상담원 정보 • 모든 오류의 스크린 샷(모든 세부사항이 화면에 캡처되어 있는지

			확인)
보고 문제(Analyzer 또는 레거시)	실시간 보고서 및 내역 보고서는 Webex Contact Center의 레거시 보고서를 구성합니다. Analyzer는 사용 가능한 최신 보고 솔루션으로서 사용자 지정이 가능합니다. Analyzer와 Legacy Reports 간의 데이터는 데이터가 다르게 계산되는 것과 정확히 일치하지 않습니다. Standard Reporting(표준 보고)에는 여러 사용자 지정 옵션이 있습니다.	• Analyzer Visualization/Legacy Reports에 데이터가 표시됩니까? • Analyzer Visualization/Legacy Reports에 지난 며칠 동안의 데이터가 있습니까? • Analyzer Visualization을 기존 보고서와 비교할 때 잘못된 데이터가 표시됩니까? • 통화가 대기열/IVR에서 중지되었습니까? • 보고서에 사용자 지정 또는 사용자 지정 필드가 있습니까? • 보고서에 최근 변경 사항이 있습니까?	• 해당 보고서의 폴더 및 보고서 ID • 문제를 보여 주는 보고서 내보내기 • 해당되는 경우 API 쿼리 제공 • 대기열 이름/진입점 이름/사이트 이름 • 모든 오류의 스크린 샷(모든 세부사항이 화면에 캡처되어 있는지 확인)

브라우저 로그 캡처

브라우저 로그는 브라우저 동작을 이해하는 데 유용한 정보 소스입니다. TAC에서 에이전트 데스크톱과 서버 간의 통신 및 데이터 교환을 이해하기 위해 브라우저 로그를 제공하도록 요청하는 경우가 있습니다. 브라우저 로그는 콘솔 로그와 네트워크 로그를 구성합니다.

브라우저에서 타임스탬프 활성화

Chrome 또는 Firefox에서 브라우저 로그(또는 콘솔 로그)를 수집하기 전에 브라우저에서 타임스탬프를 활성화합니다. 이렇게 하면 클라이언트 및 서버 타이밍을 동기화하는 데 도움이 됩니다.

탐색 시 타임스탬프 활성화 및 로그 보존

크롬

1. 메뉴 모음에서 보기 > 개발자 > 개발자 도구를 선택합니다.
2. Customize and control Dev Tools(개발자 도구 사용자 지정 및 제어) 버튼(3개의 세로 점)을 클릭합니다.
3. Settings(설정)를 클릭합니다.
4. Preferences(환경 설정)에서 다음 확인란을 선택합니다.
    - 로그 XML HTTP요청
    - 타임스탬프 표시
    - 탐색 시 로그 보존

파이어폭스

1. 메뉴 모음에서 도구 > 웹 개발자 > 도구 토글을 선택합니다.
2. Customize Developer Tools and Get Help를 클릭합니다.
3. 설정(cog 버튼)을 클릭합니다.
4. Enable timestamps(타임스탬프 활성화) 확인란을 선택합니다.

콘솔 로그 수집

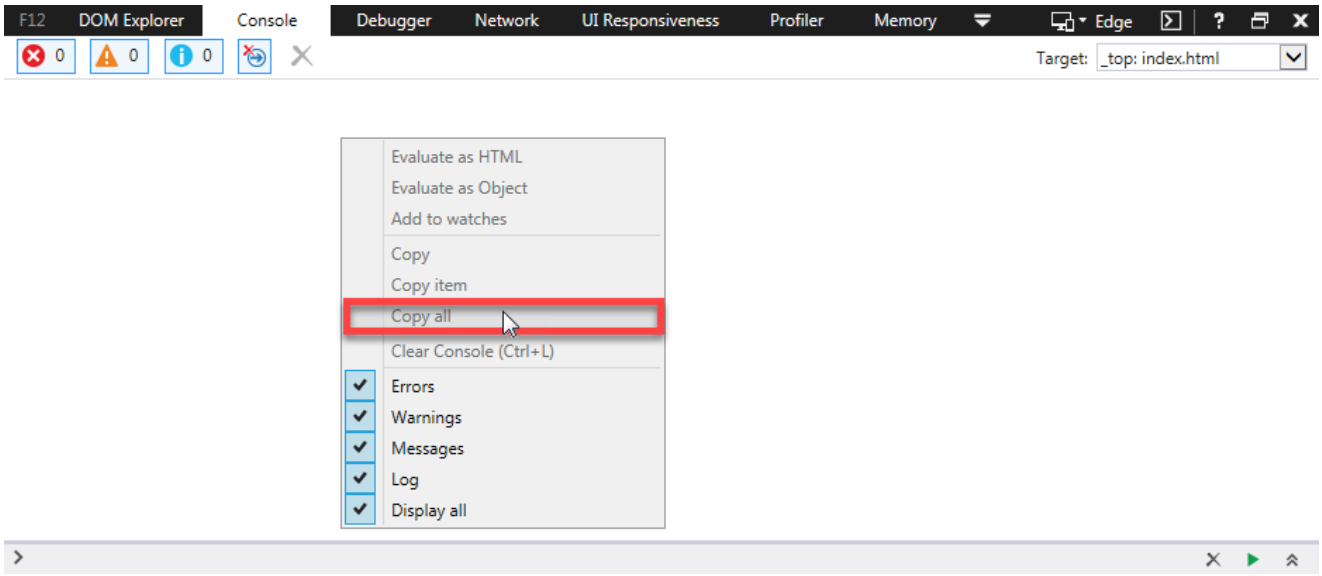
콘솔은 페이지가 열려 있는 동안 페이지에 대한 정보를 제공합니다. 궁극적으로 콘솔에 표시되는 메시지는 페이지를 만든 웹 개발자나 브라우저 자체에서 가져옵니다. 어떤 사용자가 콘솔에 메시지를 로깅할 때 메시지의 중요도 또는 심각도 수준을 나타낼 수 있습니다.

Chrome 또는 Firefox

1. 개발자 도구를 엽니다(브라우저에서 아무 곳이나 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 inspect(검사)를 선택합니다).
2. 캡처할 시나리오의 단계를 수행합니다.
3. Console 탭으로 이동합니다.
4. 브라우저 기준:
    - 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 다른 이름으로 저장(메모장 텍스트 파일)을 선택합니다.
    - 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 Select All(모두 선택)을 선택합니다. 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 복사를 선택합니다.
        - 텍스트 파일에 붙여넣습니다.
5. 지원 티켓에 텍스트 파일을 첨부합니다.

Internet Explorer(IE)

1. F12 키를 눌러 Developer Tools 창을 엽니다.
2. Console(콘솔) 탭에서 명령을 입력하여 **AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)** 추가 로깅을 활성화합니다.
3. 캡처할 시나리오의 단계를 수행합니다.
4. Console(콘솔) 탭에서 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 Copy All(모두 복사)을 선택합니다.



5. 추가 로깅을 **AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)** 비활성화하려면 다음 명령을 입력합니다.

HAR(Hyper Text Transfer Protocol Archive Format) 로그 수집

HTTP 아카이브 형식(HAR)은 웹 브라우저의 사이트와의 상호 작용을 로깅하기 위한 JSON 형식의 아카이브입니다.

Chrome 또는 Firefox

1. Google Chrome을 열고 문제가 발생한 페이지로 이동합니다.
2. 개발자 도구를 엽니다(브라우저에서 아무 곳이나 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 inspect(검사)를 선택합니다).
3. Round Record(라운드 레코드) 버튼 검색( )을 클릭합니다. 빨간색은 진행 중인 레코드를 나타내고 회색은 비활성화된 레코드를 나타냅니다.
4. Preserve log(로그 보존) 확인란을 선택합니다.
5. 지우기 단추( )를 클릭하여 네트워크 탭에서 이전 로그를 지웁니다.
6. 캡처할 시나리오의 단계를 수행합니다.
7. 네트워크 요청 그리드의 아무 곳이나 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Save as HAR with Content(콘텐츠와 함께 HAR로 저장) 또는 Save all as HAR(모두 HAR로 저장)를 선택한 다음 파일을 컴퓨터에 저장합니다.

Microsoft Edge 또는 Microsoft Internet Explorer에서 HAR을 생성하는 방법

1. 캡처를 시작할 URL을 찾습니다.
2. Developer Tools(F12를 바로 가기로 사용)로 이동하고 Network(네트워크) 탭을 클릭합니다.
3. 캡처할 시나리오의 단계를 수행합니다.
4. HAR로 내보내기를 클릭합니다.
5. 다른 이름으로 저장...을 클릭하여 HAR 파일(또는 이전 버전의 Internet Explorer를 사용하는 경우 XML)을 저장합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.