

Webex Contact Center Data Collection voor Technical Assistance Center (TAC)

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Generieke informatie verzamelen voor alle problemen met het Webex Contact Center](#)

[Veelvoorkomende problemen](#)

[Fouten bij inkomende oproepen](#)

[Mislukte uitgaande oproep](#)

[Problemen met gesprekskwaliteit](#)

[Problemen met agent-applet/desktop](#)

[Multimediakwesties - Chat](#)

[Multimediakwesties - E-mail](#)

[Rapportageproblemen \(Analyzer of Legacy\)](#)

[Browserlogboeken vastleggen](#)

[Tijdstempels inschakelen in uw browser](#)

[Consolelogboeken verzamelen](#)

[Logboeken met Hyper Text Transfer Protocol Archive Format \(HAR\) verzamelen](#)

Inleiding

Het doel van dit document is om klanten te helpen belangrijke informatie te verzamelen die de Technical Assistance Center (TAC) Engineer helpt het probleem beter te begrijpen en de problemen tijdig op te lossen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Contact Center (voorheen Customer Journey Platform (CJP))
- Contact Center en Voice Over Internetworking Protocol (VoIP)

 Opmerking: dit document is gericht op klanten en partners die het Webex Contact Center hebben geïmplementeerd in hun netwerkinfrastructuur.

Gebruikte componenten

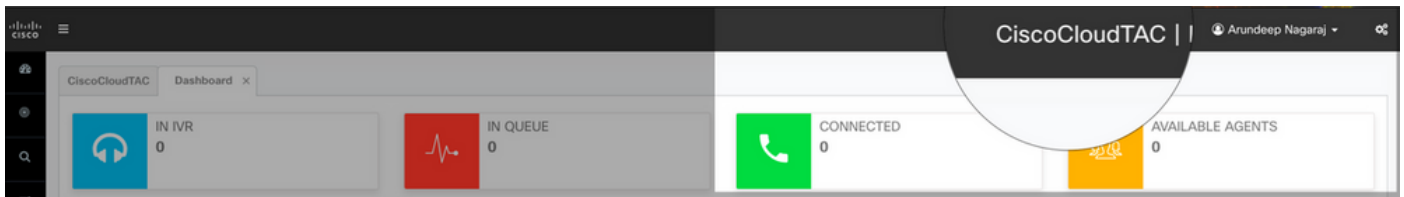
Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

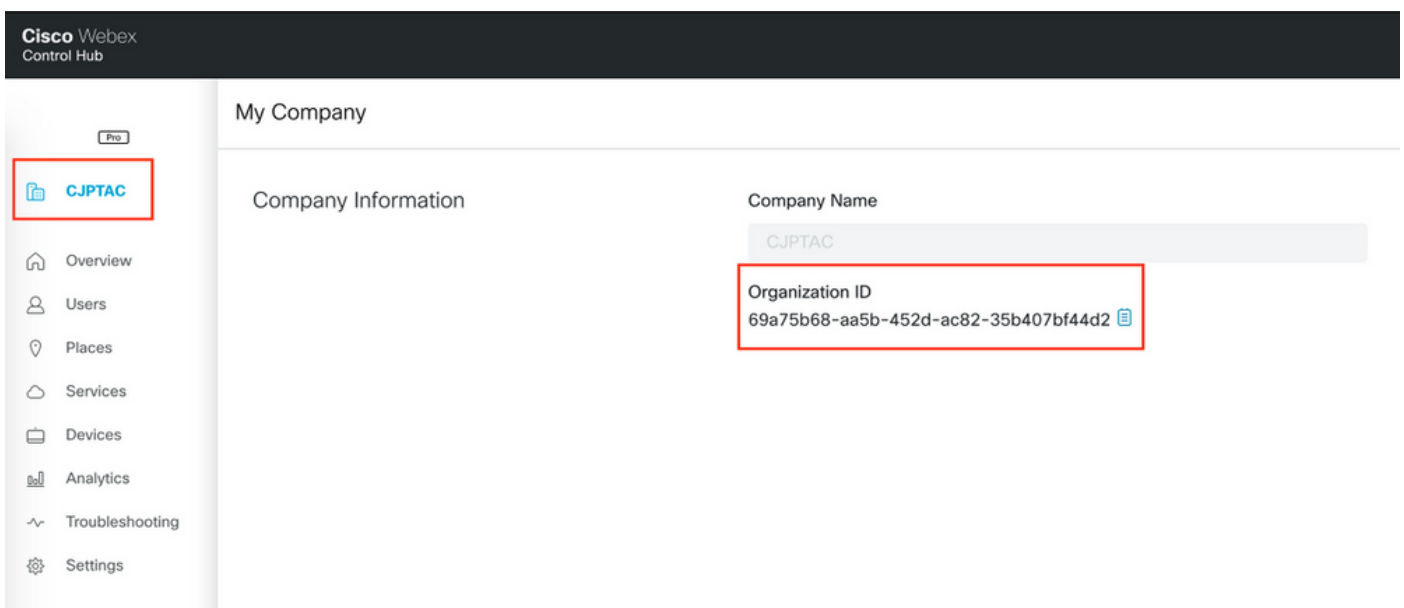
Generieke informatie verzamelen voor alle problemen met het Webex Contact Center

- Probleembeschrijving - Verzamel volledige informatie over het exacte probleem. Neem informatie op, zoals hoeveel gebruikers worden beïnvloed, de exacte tijdstempel, enzovoort.
- Type installatie - Is dit een nieuwe implementatie?
- Configuratiewijzigingen - Zijn er recente wijzigingen op het Dashboard van het Webex Contact Center of het netwerk?
- Business Impact - Definieer de precieze impact op het bedrijf. Verbind het met een nummer, indien mogelijk. Dit probleem heeft bijvoorbeeld gevolgen voor 20 agenten, 9 van de 10 oproepen naar het callcenter mislukken, enzovoort.
- Huurdersnaam - Deze vind je rechtsboven op de dashboardpagina.

Naam huurder



Klantorganisatie-ID: indien geïmplementeerd via Control Hub



Veelvoorkomende problemen

Soort probleem	Beschrijving	Details	Te verzamelen gegevens
Fouten bij inkomende oproepen	Deze zijn gerelateerd aan de inkomende oproepen waarbij de beller inbelt in het systeem en interactieve spraakrespons (IVR)-behandeling voor zelfbediening ervaart voordat ze met agenten interageren.	• Gaat de agenttelefoon over of krijgt deze een fout op het bureaublad van de agent? • Kan de agent het telefoongesprek niet beantwoorden? • Zijn deze fouten specifiek voor agenten op een bepaalde locatie? • Zijn Agent Directory Numbers (DN) / Extensies onlangs toegevoegd? • Welk percentage van de oproepen ervaart deze storingen? • Is het afhankelijk van gebiedscodes van specifieke locatie/s? • Kan het probleem op aanvraag opnieuw worden gecreëerd?	• ANI of Sessie-ID van het mislukte gesprek • Exacte tijdstempel van het mislukken van de oproep • Agent-informatie • Schermafbbeelding van een fout (zorg ervoor dat alle details op het scherm worden vastgelegd)
Mislukte uitgaande oproep	Deze hebben betrekking op de uitgaande oproepen waarbij de agent de uitgaande oproep van Applet vaststelt. De eerste call leg wordt ingesteld om de telefoon agent. Nadat het agentbeen is vastgesteld, wordt	• Is het oproepbeen van de agent vastgesteld? • Is er een aanzienlijke vertraging om het telefoongesprek met de agent te starten? • Zijn deze fouten specifiek voor	• ANI of Sessie-ID van het mislukte gesprek • Exacte tijdstempel van het mislukken van de oproep • Agent-informatie • Schermafbbeelding van een fout (zorg ervoor dat alle details op het

	geprobeerd de externe partij te bellen.	agenten op een bepaalde locatie? • Zijn Agent Directory Numbers (DN) / Extensies onlangs toegevoegd? • Welk percentage van de oproepen ervaart deze storingen? • Is het afhankelijk van gebiedscodes van specifieke locatie/s? • Kan het probleem op aanvraag opnieuw worden gecreëerd?	scherm worden vastgelegd)
Problemen met gesprekskwaliteit	Webex Contact Center maakt endpoint agnostic Automatic Call Distribution (ACD) voor agents mogelijk. De agenttelefoon kan een mobiele telefoon, een bureautelefoon of een soft client van derden zijn. Wanneer er problemen met de gesprekskwaliteit optreden, moet dit worden onderzocht door alle partijen die bij de gespreksstroom betrokken zijn. De beste praktijk is om het probleem met de gesprekskwaliteit binnen 24 uur te melden, omdat de kwaliteitsstatistieken van de oproep gedurende 24 uur	• Hoort agent/beller muziek die tijdens het gesprek wordt afgespeeld? • Als de belkwaliteit slecht is, is het dan gericht op agent of beller of bi-directioneel? • Als het specifiek is voor eenrichtingsaudio, geef dan de specifieke richting aan waarin de eenrichtingsaudio wordt ervaren? • Zijn deze fouten specifiek voor agenten op een bepaalde locatie? • Zijn Agent Directory Numbers (DN) / Extensies onlangs	• ANI of sessie-ID van het gesprek • Exacte tijdstempel van het mislukken van de oproep • Agent-informatie • Jukebox-opname van de oproep, indien beschikbaar

	worden vastgelegd. We hebben meerdere voorbeelden nodig vanwege de aard van het probleem en meerdere partijen die betrokken zijn bij de oproepstroom.	toegevoegd? • Welk percentage van de oproepen ervaart deze storingen? • Is het afhankelijk van gebiedscodes van specifieke locatie/s? • Kan het probleem op aanvraag opnieuw worden gecreëerd?	
Problemen met agent-applet/desktop	Agent Applet is de web user interface (UI) voor de agenten om dagelijkse bewerkingen uit te voeren op spraak, e-mail, chat etc. Als de agentsessie langer dan 120 seconden geen verbinding meer heeft, zijn ze uitgelogd. Als meerdere browsertabbladen / vensters of desktoptoepassingen worden gebruikt, kunnen ze worden toegeschreven aan de slechte prestaties van de Agent Applet / Desktop.	• Zijn agenten willekeurig uitgelogd of kunnen ze niet inloggen? • Is er een probleem met de persoonlijke statistieken van de agent op de agent-applet? • Is de agent-applet bevroren? • Is er een probleem met het bijwerken van wijzigingen in de status van de agent? • Zijn deze fouten specifiek voor agenten op een bepaalde locatie? • Hoeveel agenten ervaren dit probleem? • Zijn er bekende netwerkproblemen op de locatie? • Wat is het browsertype en de versie?	• Exacte tijdstempel van de kwestie • Agent-informatie • Schermafbbeelding van een fout (zorg ervoor dat alle details op het scherm worden vastgelegd) • Browserlogboeken

Multimediakwesties - Chat	Chat maakt deel uit van de MultiMedia (MM) Omni-Channel-functie van Webex Contact Center. Zorg ervoor dat Chat is ingeschakeld voor de Huurder en dat de agenten zijn toegewezen aan de bijbehorende wachtrij in MMAdmin.	• Worden de chats geleverd aan agenten? • Zijn de chats correct verdeeld onder de beschikbare agenten? • Ziet de agent een optie om chat te ontvangen wanneer hij is ingelogd op het bureaublad van de agent? • Zijn de chat reden codes niet beschikbaar? • Kun je de chat starten, maar het stopt meteen met de reden: "Je chatsessie is beëindigd Reden: Contact kan niet worden verwerkt als geen regelgroep" • Zijn deze fouten specifiek voor agenten op een bepaalde locatie? • Hoeveel agenten ervaren dit probleem? • Zijn er bekende netwerkproblemen op de locatie? • Wat is het browsertype en de versie?	• Exacte tijdstempel van de kwestie • Agent-informatie • Schermafbeelding van een fout (zorg ervoor dat alle details op het scherm worden vastgelegd)
Multimediakwesties - E-mail	E-mail maakt deel uit van de MultiMedia (MM) Omni-Channel-	• Worden de e-mails aan agenten bezorgd?	• Exacte tijdstempel van de kwestie • Naam en e-

	functie van Webex Contact Center. Zorg ervoor dat e-mail is ingeschakeld voor de huurder en dat de agents zijn toegewezen aan de bijbehorende wachtrij in MMAAdmin.	• Worden de e-mails correct verdeeld onder de beschikbare agenten? • Wordt e-mailrouting beïnvloed door een specifieke wachtrij of e-mailaccount? • Zijn deze fouten specifiek voor agenten op een bepaalde locatie? • Hoeveel agenten ervaren dit probleem? • Zijn er bekende netwerkproblemen op de locatie? • Wat is het browsertype en de versie?	mailadres van wachtrij • Agent-informatie • Schermafbeelding van een fout (zorg ervoor dat alle details op het scherm worden vastgelegd)
Rapportagekwesties (Analyzer of Legacy)	Real-time rapporten en historische rapporten vormen oudere rapporten van Webex Contact Center. Analyzer is de nieuwste rapportageoplossing die beschikbaar is, die voor een groot deel kan worden aangepast. De gegevens tussen Analyzer- en Legacy-rapporten komen niet precies overeen, omdat de gegevens anders worden berekend. Er zijn meerdere aanpassingsopties beschikbaar voor Standaardrapportage.	• Toont Analyzer Visualization / Legacy Reports gegevens? • Beschikt Analyzer Visualization / Legacy Reports over gegevens van de afgelopen dagen? • Toont Analyzer Visualization onjuiste gegevens in vergelijking met Legacy Reports? • Staan oproepen vast in de wachtrij / IVR? • Zijn er aanpassingen of	• Map en rapport-ID van het betreffende rapport • Exporteren rapporteren om het probleem te tonen • Indien van toepassing API-query opgeven • Naam wachtrij / Naam invoerpunt / Naam site • Schermafbeelding van een fout (zorg ervoor dat alle details op het scherm worden vastgelegd)

		aangepaste velden in het rapport? • Zijn er recente wijzigingen in de rapporten?	
--	--	--	--

Browserlogboeken vastleggen

Browserlogs zijn een geweldige bron van informatie om het browsergedrag te begrijpen. Er zijn momenten waarop TAC u vraagt om browserlogboeken te verstrekken om de communicatie en gegevensuitwisseling tussen de bureaubladagent en de server te begrijpen. Browserlogs zijn consolelogs en netwerklogs.

Tijdstempels inschakelen in uw browser

Voordat u browserlogboeken (of consolelogboeken) van Chrome of Firefox verzamelt, schakelt u tijdstempels in uw browser in. Dit helpt bij het synchroniseren van client- en server timings.

Tijdstempels inschakelen en logboeken bij navigatie bewaren

verchromen

1. Kies in de menubalk Weergave > Ontwikkelaar > Ontwikkelaarstools .
2. Klik op de knop Dev Tools aanpassen en besturen (3 verticale punten).
3. Klik op Instellingen.
4. Schakel onder Voorkeuren de volgende selectievakjes in:
 - XML-HTTP-verzoeken vastleggen
 - Tijdstempels weergeven
 - Logboek bij navigatie behouden

Firefox

1. Kies in de menubalk Extra > Webontwikkelaar > Schakelen Extra.
2. Klik op Ontwikkelaarstools aanpassen en Hulp vragen.
3. Klik op Instellingen (de knop tandwiel).
4. Schakel het selectievakje Tijdstempels inschakelen in.

Consolelogboeken verzamelen

De console geeft u informatie over een pagina terwijl die pagina geopend is. Uiteindelijk komen de berichten die u in de console ziet, ofwel van de webontwikkelaars die de pagina hebben gebouwd, of van de browser zelf. Wanneer iemand een bericht op de console registreert, kunnen ze het belang of de ernst van het bericht aangeven.

Chrome of Firefox

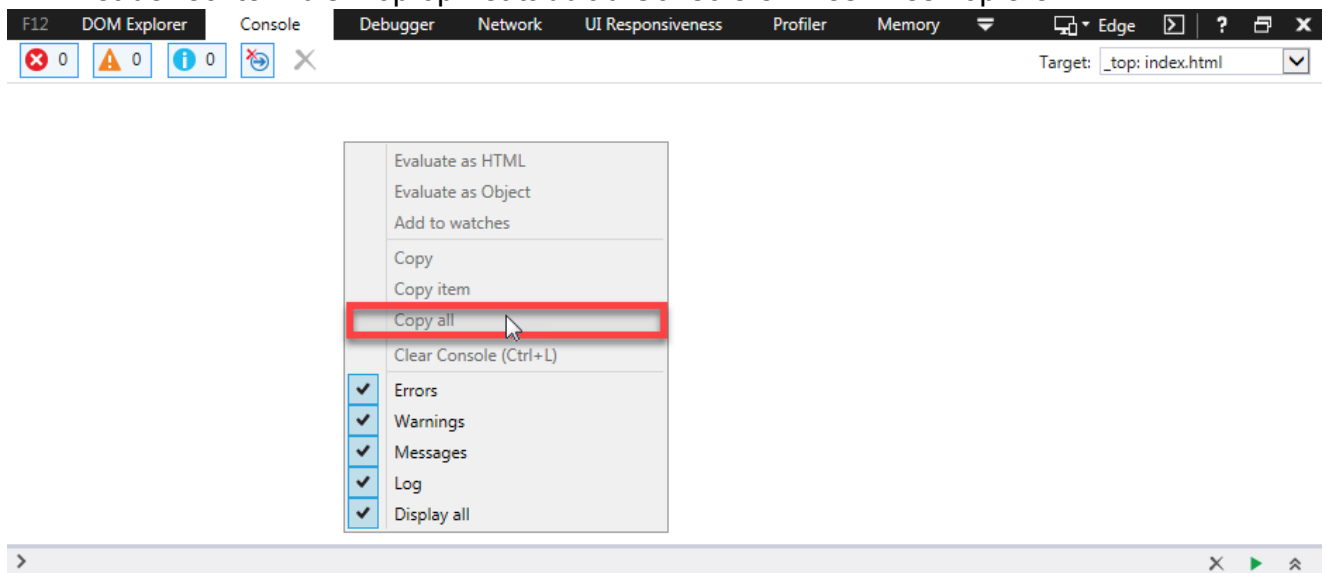
1. Open de Ontwikkelaarstools (klik met de rechtermuisknop overal in de browser en kies

inspecteren).

2. Voer de stappen van het scenario uit om vast te leggen.
3. Navigeer naar het tabblad Console.
4. Op basis van uw browser:
 - Klik met de rechtermuisknop en kies Opslaan als notitieblok (tekstbestand).
 - Klik met de rechtermuisknop en kies Alles selecteren. Klik met de rechtermuisknop en kies Kopiëren.
 - Plak dat in een tekstbestand.
5. Bevestig de tekstbestanden aan uw supportticket.

Internet Explorer (IE)

1. Druk op de toets F12 om het venster Developer Tools te openen.
2. Voer op het tabblad Console de opdracht `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)` in om extra logboekregistratie in te schakelen.
3. Voer de stappen van het scenario uit om vast te leggen.
4. Klik met de rechtermuisknop op het tabblad Console en kies Alles kopiëren.



5. Voer de opdracht `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` in om extra logboekregistratie uit te schakelen:

Logboeken met Hyper Text Transfer Protocol Archive Format (HAR) verzamelen

Het HTTP-archiefformaat, of HAR, is een JSON-archiefformaat voor het registreren van de interactie van een webbrowser met een site.

Chrome of Firefox

1. Open Google Chrome en navigeer naar de pagina waar het probleem zich voordoet.
2. Open de Ontwikkelaarstools (klik met de rechtermuisknop overal in de browser en kies inspecteren).
3. Zoek naar een ronde knop Opnemen () in de linkerbovenhoek van het tabblad Netwerk; rood geeft aan dat record in bezig is en grijs geeft aan dat het is uitgeschakeld.

4. Schakel het selectievakje Logboek behouden in.

5. Klik op de knop Wissen () om eerdere logs uit het tabblad Netwerk te verwijderen.

6. Voer de stappen van het scenario uit om vast te leggen.

7. Klik met de rechtermuisknop op een willekeurige plek in het raster van netwerkverzoeken, kies Opslaan als HAR met inhoud of Alles opslaan als HAR, en sla het bestand op uw computer op.

Hoe een HAR te genereren op Microsoft Edge of Microsoft Internet Explorer

1. Blader naar de URL waar u de opname wilt starten.

2. Navigeer naar Ontwikkelaarstools (gebruik F12 als snelkoppeling) en klik op het tabblad Netwerk.

3. Voer de stappen van het scenario uit om vast te leggen.

4. Klik op Exporteren als HAR.

5. Klik op Opslaan als... om het HAR-bestand (of Extensible Markup Language (XML) op te slaan als u een oudere versie van Internet Explorer gebruikt).

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.