

Coleta de dados do Webex Contact Center para Technical Assistance Center (TAC)

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Coletar informações genéricas para todos os problemas do Webex Contact Center](#)

[Problemas comuns](#)

[Falhas de Chamada de Entrada](#)

[Falhas de Chamadas de Saída](#)

[Problemas de qualidade de chamada](#)

[Problemas de applet/desktop do agente](#)

[Problemas de multimídia - Bate-papo](#)

[Problemas de multimídia - E-mail](#)

[Problemas de relatório \(Analisador ou Herdado\)](#)

[Capturar Logs do Navegador](#)

[Habilitar carimbos de data/hora no navegador](#)

[Coletar logs do console](#)

[Coletar Logs HAR \(Hyper Text Transfer Protocol Archive Format\)](#)

Introdução

O objetivo deste documento é ajudar os clientes a reunir informações importantes que ajudem o engenheiro do Technical Assistance Center (TAC) a entender melhor o problema e a resolver os problemas em tempo hábil.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Contact Center (anteriormente Customer Journey Platform (CJP))
- Central de atendimento e VoIP (Voice Over Internetworking Protocol)

 Note: Este documento destina-se a clientes e parceiros que implantaram o Webex Contact Center em sua infraestrutura de rede.

Componentes Utilizados

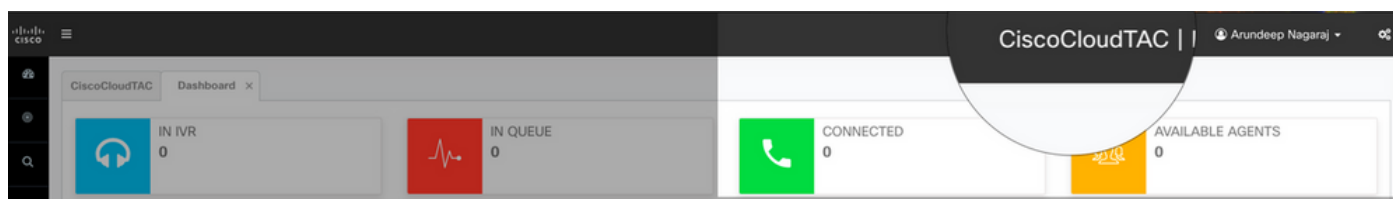
Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

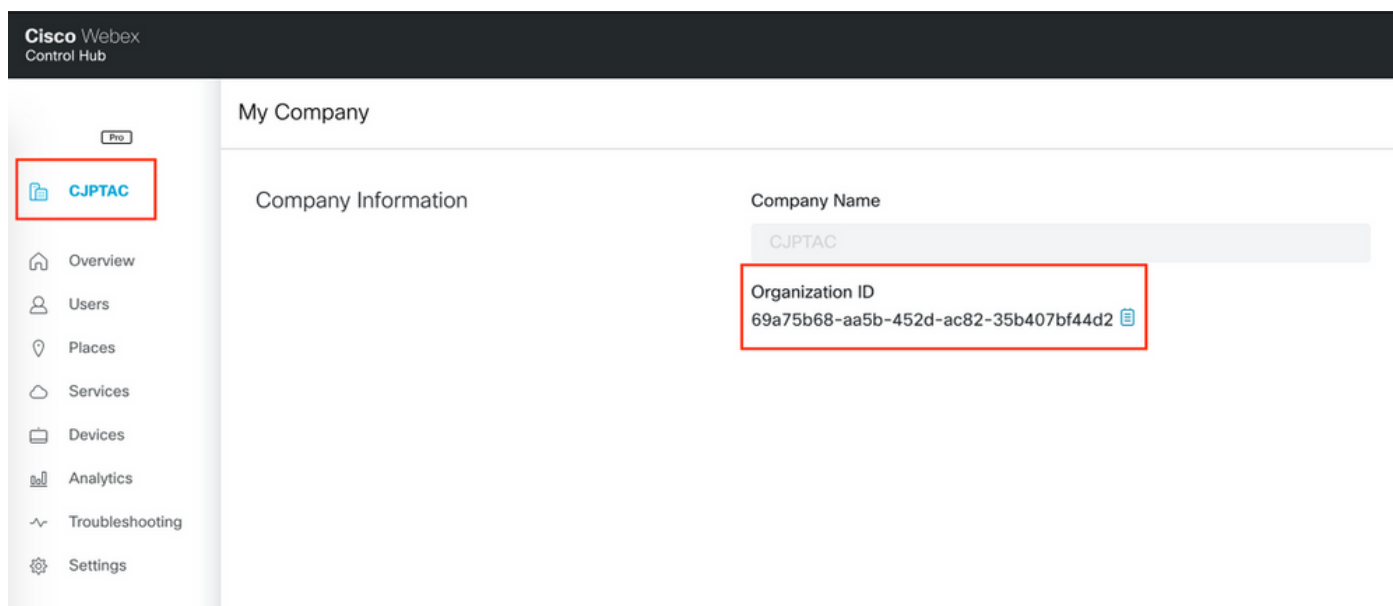
Coletar informações genéricas para todos os problemas do Webex Contact Center

- Descrição do problema - Colete informações completas sobre o problema exato. Inclua informações como quantos usuários são afetados, o carimbo de data/hora exato e assim por diante.
- Tipo de instalação - Esta é uma nova implantação?
- Alterações de configuração - Alguma alteração recente no painel do Webex Contact Center ou na rede?
- Impacto nos negócios - Defina o impacto exato nos negócios. Associe-o a um número, se possível. Por exemplo, esse problema afeta 20 agentes, 9 em cada 10 chamadas para a central de atendimento falham e assim por diante.
- Nome do Espaço - Encontrado no canto superior direito da página do painel.

Nome do Locatário



ID da empresa do cliente: Se implantado por meio do Control Hub



Problemas comuns

Tipo de problema	Descrição	Detalhes	Dados a Serem Coletados
Falhas de Chamada de Entrada	Eles estão relacionados às chamadas de entrada nas quais o chamador disca para o sistema e recebe tratamento de Resposta de Voz Interativa (IVR) para autoatendimento antes da interação com os agentes.	• O telefone do agente toca ou recebe um erro no Agent Desktop? • O agente não consegue atender a chamada recebida no telefone? • Essas falhas são específicas dos agentes em um local específico? • Os números de diretório (DN)/ramais do agente foram adicionados recentemente? • Qual a porcentagem de chamadas que apresentam essas falhas? • Depende de códigos de área de locais específicos? • O problema pode ser recriado sob demanda?	• ANI ou ID da sessão da chamada com falha • Carimbo de data/hora exato da falha de chamada • Informações do agente • Captura de tela de qualquer erro (verifique se todos os detalhes foram capturados na tela)
Falhas de Chamadas de Saída	Eles estão relacionados às chamadas de saída em que o agente estabelece a chamada de saída do Applet. O primeiro trecho da chamada é estabelecido para o telefone do agente. Depois que o leg do agente é estabelecido, a chamada é tentada para o participante externo.	• O leg da chamada do agente foi estabelecido? • Há um atraso significativo para estabelecer a chamada para o telefone do agente? • Essas falhas são específicas dos agentes em um local específico? • Os números de diretório (DN)/ramais do agente foram adicionados recentemente? • Qual a porcentagem de chamadas que	• ANI ou ID da sessão da chamada com falha • Carimbo de data/hora exato da falha de chamada • Informações do agente • Captura de tela de qualquer erro (verifique se todos os detalhes foram capturados na

		apresentam essas falhas? • Depende de códigos de área de locais específicos? • O problema pode ser recriado sob demanda?	tela)
Problemas de qualidade de chamada	O Webex Contact Center permite distribuição automática de chamadas (ACD) independente de endpoint para agentes. O telefone do agente pode ser um celular, telefone de mesa ou um soft client de terceiros. Quando ocorrem problemas de qualidade da chamada, é necessário investigar todas as partes envolvidas no fluxo da chamada. A prática recomendada é relatar o problema de qualidade da chamada em 24 horas, à medida que as métricas de qualidade da chamada são registradas por 24 horas. Precisamos de vários exemplos devido à natureza do problema e de várias partes envolvidas no fluxo de chamadas.	• O agente/chamador ouve a música reproduzida durante a chamada? • Se a qualidade da chamada for ruim, ela é direcionada ao agente ou ao chamador ou é bidirecional? • Se for específico para áudio unidirecional, forneça a direção específica na qual o áudio unidirecional é obtido. • Essas falhas são específicas dos agentes em um local específico? • Os números de diretório (DN)/ramais do agente foram adicionados recentemente? • Qual a porcentagem de chamadas que apresentam essas falhas? • Depende de códigos de área de locais específicos? • O problema pode ser recriado sob demanda?	• ANI ou ID da sessão da chamada • Carimbo de data/hora exato da falha de chamada • Informações do agente • Gravação do jukebox da chamada, se disponível
Problemas de applet/desktop do agente	O Applet do agente é a interface de usuário da Web (UI) para que os agentes executem	• Os agentes foram desconectados aleatoriamente ou não conseguem fazer logon?	• Carimbo de data/hora exato do problema • Informações do

	operações diárias em Voz, E-mail, Bate-papo etc. Se a sessão do agente perder conectividade por mais de 120 segundos, eles serão desconectados. Se várias guias do navegador/janelas ou aplicativos da área de trabalho estiverem em uso, eles poderão atribuir ao fraco desempenho do Applet/Área de trabalho do agente.	• Há algum problema com as estatísticas pessoais do agente no applet do agente? • O miniaplicativo do agente está congelado? • Há algum problema para atualizar as alterações de estado do agente? • Essas falhas são específicas dos agentes em um local específico? • Quantos agentes têm esse problema? • Existe algum problema de rede conhecido no local? • Qual é o tipo e a versão do navegador?	agente • Captura de tela de qualquer erro (verifique se todos os detalhes foram capturados na tela) • Logs do navegador
Problemas de multimídia - Bate-papo	O bate-papo faz parte do recurso Multimídia (MM) omni-channel do Webex Contact Center. Verifique se o Bate-papo está habilitado para o Espaço e se os agentes estão atribuídos à fila associada no MMAdmin.	• Os bate-papos são entregues aos agentes? • Os bate-papos são distribuídos corretamente aos agentes disponíveis? • O agente vê uma opção para receber bate-papo quando estiver conectado ao Agent Desktop? • Os códigos de razão do bate-papo não estão disponíveis? • Você consegue iniciar o bate-papo, mas ele para imediatamente com o motivo: "Sua sessão de bate-papo foi encerrada Motivo: O contato não pode ser processado porque não há um grupo de regras" • Essas falhas são específicas dos agentes	• Carimbo de data/hora exato do problema • Informações do agente • Captura de tela de qualquer erro (verifique se todos os detalhes foram capturados na tela)

		em um local específico? • Quantos agentes têm esse problema? • Existe algum problema de rede conhecido no local? • Qual é o tipo e a versão do navegador?	
Problemas de multimídia - E-mail	O e-mail faz parte do recurso MultiMedia (MM) Omni-Channel do Webex Contact Center. Verifique se o Email está habilitado para o Locatário e se os agentes estão atribuídos à fila associada no MMAdmin.	• Os emails são entregues aos agentes? • Os emails são distribuídos corretamente para os agentes disponíveis? • O roteamento de e-mail é afetado por uma fila ou conta de e-mail específica? • Essas falhas são específicas dos agentes em um local específico? • Quantos agentes têm esse problema? • Existe algum problema de rede conhecido no local? • Qual é o tipo e a versão do navegador?	• Carimbo de data/hora exato do problema • Nome da fila e endereço de email • Informações do agente • Captura de tela de qualquer erro (verifique se todos os detalhes foram capturados na tela)
Problemas de relatório (Analisador ou Legado)	Os relatórios em tempo real e os relatórios de histórico constituem relatórios herdados do Webex Contact Center. O Analyzer é a mais nova solução de geração de relatórios disponível, que pode ser amplamente personalizada. Os dados entre o Analisador e os Relatórios Herdados não correspondem exatamente, pois os dados	• A Visualização do analisador/Relatórios antigos mostram dados? • A Visualização do analisador/Relatórios legados têm dados dos últimos dias? • A Visualização do Analisador mostra dados incorretos quando comparados com Relatórios Herdados? • As chamadas ficam presas na Fila/IVR?	• A pasta e a ID do relatório em questão • Exportação de relatório para mostrar o problema • Fornecer consulta API, se aplicável • Nome da fila/Nome do ponto de entrada/Nome

	são calculados de forma diferente. Há várias opções de personalização disponíveis para Relatórios padrão.	• Há alguma personalização ou campo personalizado no relatório? • Há alguma alteração recente nos relatórios?	do site • Captura de tela de qualquer erro (verifique se todos os detalhes foram capturados na tela)
--	---	--	--

Capturar Logs do Navegador

Os logs do navegador são uma ótima fonte de informações para ajudar a entender o comportamento do navegador. Há momentos em que o TAC solicita que você forneça logs do navegador para entender a comunicação e a troca de dados entre o desktop do agente e o servidor. Os logs do navegador constituem logs do console e logs da rede.

Habilitar carimbos de data/hora no navegador

Antes de coletar logs do navegador (ou logs do console) do Chrome ou do Firefox, habilite os carimbos de data/hora no navegador. Isso ajuda a sincronizar os tempos de cliente e servidor.

Habilitar carimbos de data/hora e preservar logs na navegação

Cromo

1. Na barra de menus, selecione Exibir > Desenvolvedor > Desenvolvedor Ferramentas.
2. Clique no botão Personalizar e controlar Ferramentas de desenvolvimento (3 pontos verticais).
3. Clique em Configurações.
4. Em Preferências, marque estas caixas de seleção:
 - Registrar em log as HTTPRequests XML
 - Mostrar carimbos de data/hora
 - Preservar log na navegação

Firefox

1. Na barra de menus, selecione Ferramentas > Web Developer > Alternar Ferramentas .
2. Clique em Personalizar ferramentas do desenvolvedor e Obter ajuda.
3. Clique em Settings (Configurações) (botão cog).
4. Marque a caixa de seleção Enable timestamps.

Coletar logs do console

O console fornece informações sobre uma página enquanto ela está aberta. Por fim, as mensagens que você vê no console vêm dos desenvolvedores da Web que criaram a página ou do próprio navegador. Quando alguém registra uma mensagem no console, pode indicar a

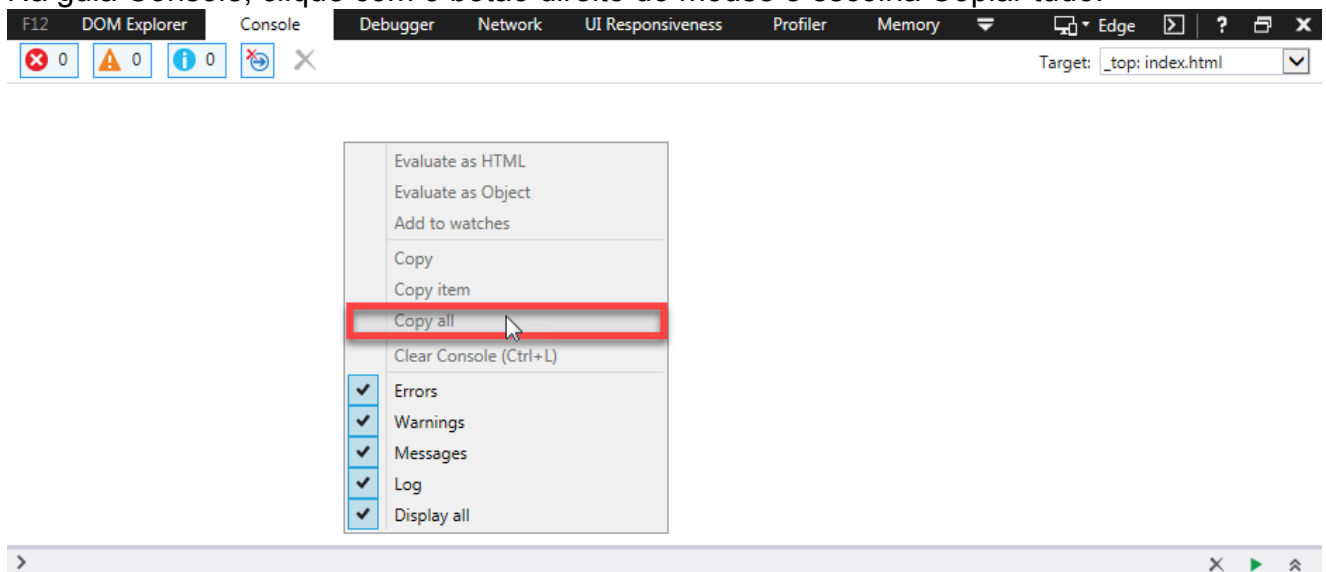
importância, ou o nível de gravidade, da mensagem.

Chrome ou Firefox

1. Abra as Ferramentas do desenvolvedor (clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar no navegador e escolha inspecionar).
2. Execute as etapas do cenário a serem capturadas.
3. Navegue até a guia Console.
4. Com base no seu navegador:
 - Clique com o botão direito do mouse e escolha Salvar como (arquivo de texto do bloco de notas).
 - Clique com o botão direito do mouse e escolha Selecionar tudo. Clique com o botão direito do mouse e escolha Copiar.
 - Cole-o em um arquivo de texto.
5. Anexe os arquivos de texto ao seu tíquete de suporte.

Internet Explorer (IE)

1. Pressione a tecla F12 para abrir a janela Ferramentas do desenvolvedor.
2. Na guia Console, insira o comando para ativar o registro em log adicional
`AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true).`
3. Execute as etapas do cenário a serem capturadas.
4. Na guia Console, clique com o botão direito do mouse e escolha Copiar tudo.



5. Digite o `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` comando para desativar o registro extra:

Coletar Logs HAR (Hyper Text Transfer Protocol Archive Format)

O formato Arquivo HTTP, ou HAR, é um arquivo no formato JSON para registrar a interação de um navegador com um site.

Chrome ou Firefox

1. Abra o Google Chrome e navegue até a página em que o problema ocorre.
2. Abra as Ferramentas do desenvolvedor (clique com o botão direito do mouse em qualquer

lugar no navegador e escolha inspecionar).

3. Procure um botão redondo Gravar () no canto superior esquerdo da guia Network (Rede); vermelho indica que o registro está em andamento e cinza indica que está desativado.
4. Marque a caixa de seleção Preservar log.
5. Clique no botão Clear() para limpar todos os registros anteriores da guia Rede.
6. Execute as etapas do cenário a serem capturadas.
7. Clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar na grade de solicitações de rede, selecione Save as HAR with Content ou Save all as HAR e salve o arquivo no computador.

Como gerar um HAR no Microsoft Edge ou no Microsoft Internet Explorer

1. Navegue até o URL onde deseja iniciar a captura.
2. Navegue até Developer Tools (use F12 como atalho) e clique na guia Network.
3. Execute as etapas do cenário a serem capturadas.
4. Clique em Exportar como HAR.
5. Clique em Salvar como.. para salvar o arquivo HAR (ou Extensible Markup Language (XML) se você usar uma versão mais antiga do Internet Explorer).

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.