

Requisitos de dados para solucionar problemas de chamadas do Webex Contact Center

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Levantamento de dados](#)

[Informações Genéricas sobre o problema e detalhes do Espaço](#)

[Informações relacionadas a falhas de chamada de entrada e de saída](#)

[Recursos e referências](#)

Introdução

Este documento descreve em detalhes como coletar informações importantes relacionadas a chamadas de entrada e de saída com problemas.

Contribuição de Anuj Bhatia & Vishal Goyal, Engenheiros do Cisco TAC.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Central de atendimento do Webex
- Central de atendimento e VoIP (Voice Over Internet Protocol)

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.

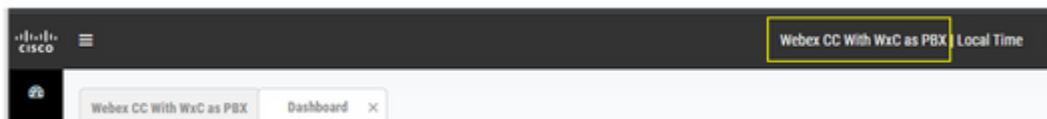
Levantamento de dados

O objetivo deste documento é ajudar os administradores a reunir informações importantes que ajudem os engenheiros do Centro de Assistência Técnica (TAC) a entender melhor o problema e a resolver o problema em tempo hábil. Para simplificar, o documento explica que tipo de dados deve ser coletado por meio dessas seções.

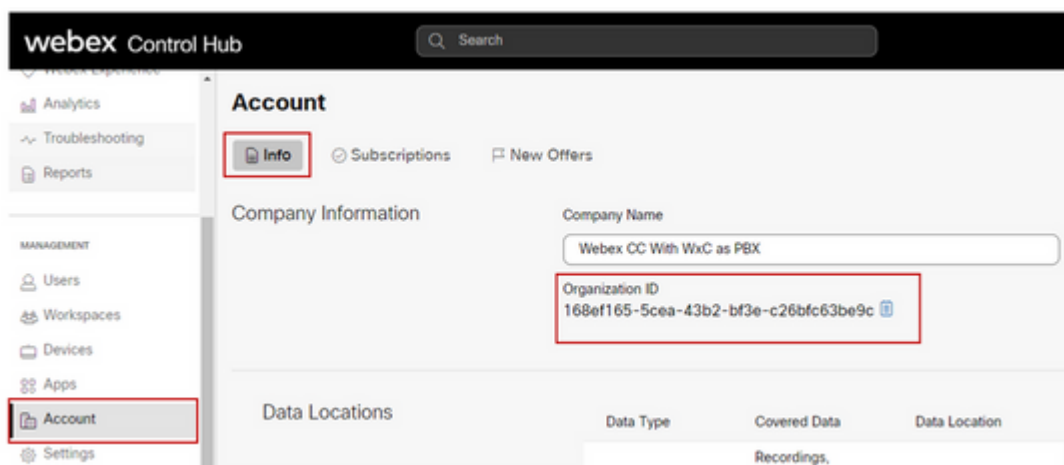
- Informações genéricas sobre o problema e detalhes do usuário/empresa
- Informações relacionadas a falhas de chamada de entrada e de saída

Informações Genéricas sobre o problema e detalhes do Espaço

- **Descrição do problema** - Colete informações completas sobre o problema exato. Inclua informações como quantos usuários são afetados, os carimbos de data/hora exatos e assim por diante.
- **Tipo de instalação** - É uma nova instalação de implantação ou produção.
- **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/Org**- Encontrado no canto superior direito da página do painel.



- **ID da organização:**



Informações relacionadas a falhas de chamada de entrada e de saída

Os detalhes são destacados na forma da tabela

Tipo de problema	Descrição	Detalhes	Dados a Serem Coletados
<ul style="list-style-type: none"> • Falhas de Chamada de Entrada 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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? 	<ul style="list-style-type: none"> • ANI ou ID da sessão de contato 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

	com os agentes.	<ul style="list-style-type: none"> Os números de diretório (DN)/ramais do agente foram adicionados recentemente? 	os detalhes foram capturados na tela)
<ul style="list-style-type: none"> Falhas de Chamadas de Saída 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 apresentam essas falhas? Depende de códigos de área de locais específicos? O problema pode ser recriado sob demanda? 	<ul style="list-style-type: none"> ANI ou ID da sessão de contato da chamada com falha Carimbos de data/hora exatos da falha de chamada Informações do agente captura de tela de qualquer erro (certifique-se de que todos os detalhes sejam capturados na tela)

O ANI ou o ID de sessão de chamadas com falha pode ser facilmente coletado de um relatório CSR simples. Etapas sobre como criar o relatório podem ser exibidas neste vídeo

Recursos e referências

- A coleta de dados geral de registros para vários problemas no WXCC pode ser visualizada através deste link "[Coleta de dados WxCC](#)"

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.