

技术支持中心(TAC)的Webex联系中心数据收集

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[收集所有Webex联系中心问题的一般信息](#)

[常见问题](#)

[入站呼叫失败](#)

[出站呼叫失败](#)

[呼叫质量问题](#)

[座席小程序/桌面问题](#)

[多媒体问题 — 聊天](#)

[多媒体问题 — 电子邮件](#)

[报告问题 \(Analyzer或旧版\)](#)

[捕获浏览器日志](#)

[在浏览器上启用时间戳](#)

[收集控制台日志](#)

[收集超文本传输协议存档格式\(HAR\)日志](#)

简介

本文档的目标是帮助客户收集重要信息，帮助技术支持中心(TAC)工程师更好地了解问题，并帮助及时解决问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex Contact Center(以前称为Customer Journey Platform(CJP))
- 联系中心和网间语音协议(VoIP)



注意：本文档面向已将Webex Contact Center部署到其网络基础设施的客户和合作伙伴。

使用的组件

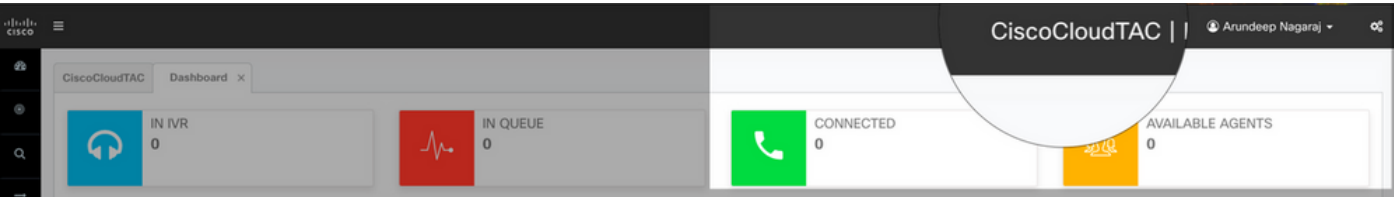
本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

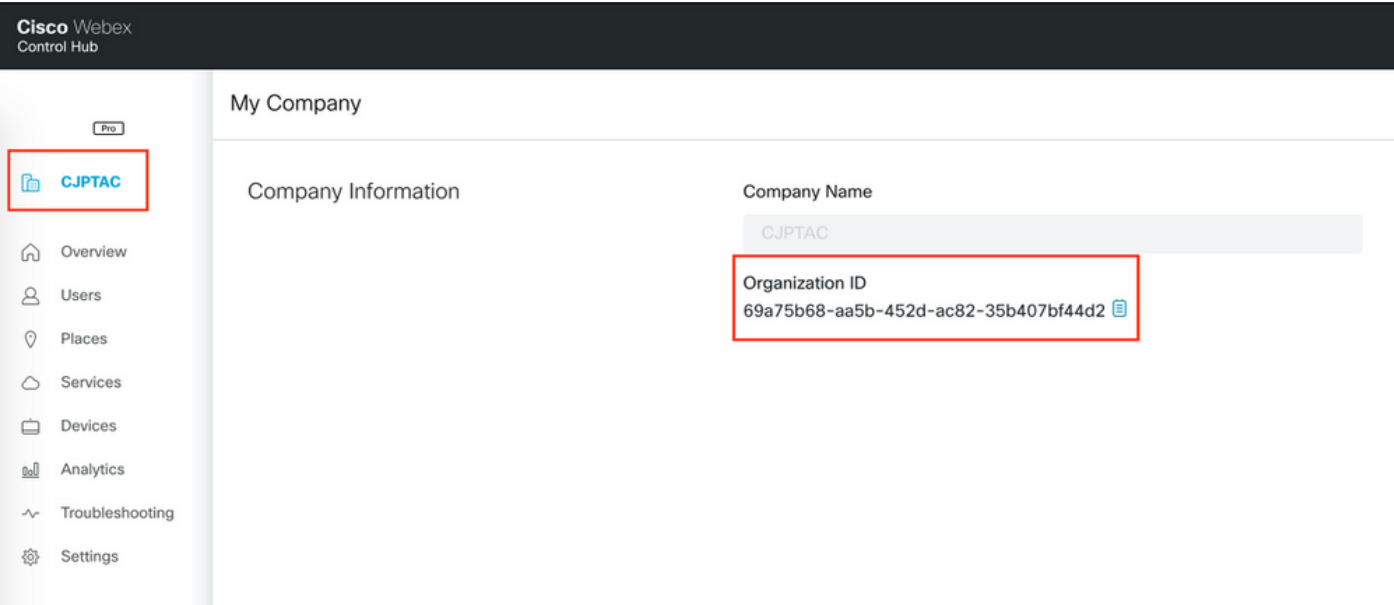
收集所有Webex联系中心问题的一般信息

- 问题描述 — 收集有关确切问题的完整信息。包括诸如有多少用户受影响、确切的时间戳等信息。
- 设置类型 — 这是新部署吗？
- 配置更改 — Webex Contact Center Dashboard或网络上最近是否发生更改？
- 业务影响 — 定义确切的业务影响。如果可能，将其与号码关联。例如，此问题会影响20个座席，对呼叫中心的10个呼叫中有9个会失败，以此类推。
- 租户名称 — 位于控制面板页面的右上角。

租户名称



客户组织ID:如果通过控制中心部署



常见问题

问题类型	描述	详细信息	要收集的数据
入站呼叫失败	这些功能与呼入呼叫相关，主叫方拨入系统并在与座席交互之前体验交互式语音应答(IVR)处理自助服务。	• 座席电话是否振铃或收到 Agent Desktop上的错误？ • 座席是否无法应答电话上收到的呼叫？ • 这些故障是否特定于特定	• 失败呼叫的ANI或会话ID • 呼叫失败的确切时间戳

		站点的代理？ • 最近是否添加了代理目录号码(DN)/分机？ • 遇到这些故障的呼叫占多少百分比？ • 是否依赖于特定位置的区号？ • 是否可以根据需要重新创建问题？	• 座席信息 • 任何错误的截图 (确保所有详细信息都捕获在屏幕上)
出站呼叫失败	这些呼叫与座席从小程序建立出站呼叫的出站呼叫相关。第一个呼叫段已建立至座席电话。建立代理分支后，将尝试呼叫外部参与方。	• 座席呼叫段是否已建立？ • 建立对座席电话的呼叫是否有显着延迟？ • 这些故障是否特定于特定站点的代理？ • 最近是否添加了代理目录号码(DN)/分机？ • 遇到这些故障的呼叫占多少百分比？ • 是否依赖于特定位置的区号？ • 是否可以根据需要重新创建问题？	• 失败呼叫的ANI或会话ID • 呼叫失败的确切时间戳 • 座席信息 • 任何错误的截图 (确保所有详细信息都捕获在屏幕上)
呼叫质量问题	Webex Contact Center允许将终端无关的自动呼叫分配(ACD)分配给座席。座席电话可以是移动电话、台式电话或第三方软客户端。出现呼叫质量问题时，需要呼叫流程中涉及的所有各方进行调查。最佳做法是在记录呼叫质量指标24小时后，在24小时内报告呼叫质量问题。由于问题的性质以及呼叫流程中涉及的多方，我们需要多个示例。	• 座席/主叫方是否听到通过呼叫播放的音乐？ • 如果呼叫质量差，是面向座席、主叫方还是双向？ • 如果它特定于单向音频，则提供单向音频体验的特定方向？ • 这些故障是否特定于特定站点的代理？ • 最近是否添加了代理目录号码(DN)/分机？ • 遇到这些故障的呼叫占多少百分比？ • 是否依赖于特定位置的区号？ • 是否可以根据需要重新创建问题？	• 呼叫的ANI或会话ID • 呼叫失败的确切时间戳 • 座席信息 • 呼叫的自动存储塔记录 (如果可用)

座席小程序/桌面问题	Agent Applet是供座席对语音、电子邮件、聊天等执行日常操作的Web用户界面(UI)。如果座席会话失去连接超过120秒，则座席会话将注销。 如果正在使用多个浏览器选项卡/窗口或桌面应用程序，它们可能归因于Agent Applet/Desktop的性能较差。	• 座席是随机注销还是无法登录？ • 座席applet上的座席个人统计是否存在问题？ • 代理程序小程序是否已冻结？ • 更新座席状态更改是否有问题？ • 这些故障是否特定于特定站点的代理？ • 有多少座席遇到此问题？ • 该位置是否存在任何已知网络问题？ • 浏览器类型和版本是什么？	• 问题的确切时间戳 • 座席信息 • 任何错误的截图（确保所有详细信息都捕获在屏幕上） • 浏览器日志
多媒体问题 — 聊天	聊天是Webex Contact Center的多媒体(MM)全渠道功能的一部分。确保为租户启用聊天，并将座席分配到MMAdmin中的关联队列。	• 是否将聊天发送给座席？ • 聊天是否正确分配到可用座席？ • 座席在登录到Agent Desktop时是否看到一个接收聊天选项？ • 聊天原因代码是否不可用？ • 您是否能够开始聊天，但聊天会立即停止，原因如下：“您的聊天会话已结束原因：联系人无法作为无规则组“”处理 • 这些故障是否特定于特定站点的代理？ • 有多少座席遇到此问题？ • 该位置是否存在任何已知网络问题？ • 浏览器类型和版本是什么？	• 问题的确切时间戳 • 座席信息 • 任何错误的截图（确保所有详细信息都捕获在屏幕上）
多媒体问题 — 电子邮件	电子邮件是Webex Contact Center的多媒体(MM)全渠道功能的一部分。确保为租户启用电子邮件，并将代理分配到MMAdmin中的关联队列。	• 电子邮件是否发送给座席？ • 电子邮件是否正确分发到可用座席？ • 电子邮件路由是否影响特定队列或电子邮件帐户？ • 这些故障是否特定于特定	• 问题的确切时间戳 • 队列名称和电子邮件地址 • 座席信息 • 任何错误

		站点的代理？ • 有多少座席遇到此问题？ • 该位置是否存在任何已知网络问题？ • 浏览器类型和版本是什么？	的截图 （确保所有详细信息都捕获在屏幕上）
报告问题（分析器或传统）	实时报告和历史报告构成Webex Contact Center的传统报告。Analyzer是可用的最新报告解决方案，可在很大程度上进行自定义。Analyzer与传统报表之间的数据不完全匹配，因为以不同方式计算数据。Standard Reporting提供多个自定义选项。	• Analyzer可视化/旧版报告是否显示数据？ • Analyzer可视化/旧版报告是否包含过去几天的数据？ • 与旧版报告相比，Analyzer Visualization是否显示错误数据？ • 呼叫是否滞留在队列/IVR中？ • 报告中是否有任何自定义或自定义字段？ • 最近是否对报告进行了更改？	• 文件夹和有问题的报表的报表ID • 报告导出以显示问题 • 提供API查询（如果适用） • 队列名称/入口点名称/站点名称 • 任何错误的截图（确保所有详细信息都捕获在屏幕上）

捕获浏览器日志

浏览器日志是帮助了解浏览器行为的重要信息来源。有时，TAC会要求您提供浏览器日志，以了解Agent Desktop与服务器之间的通信和数据交换。浏览器日志构成控制台日志和网络日志。

在浏览器上启用时间戳

从Chrome或Firefox收集浏览器日志（或控制台日志）之前，请在浏览器上启用时间戳。这有助于同步客户端和服务端计时。

导航时启用时间戳并保留日志

铬

1. 从菜单栏中，选择View > Developer > Developer工具。
2. 单击Customize and control Dev Tools按钮（3个垂直点）。

3. 单击设置。
4. 在Preferences下，选中以下复选框：
 - 日志XML HTTPRequests
 - 显示时间戳
 - 导航时保留日志

Firefox

1. 从菜单栏中，选择Tools > Web Developer > Toggle Tools。
2. 单击Customize Developer Tools和Get Help。
3. 单击Settings (齿轮按钮) 。
4. 选中启用时间戳复选框。

收集控制台日志

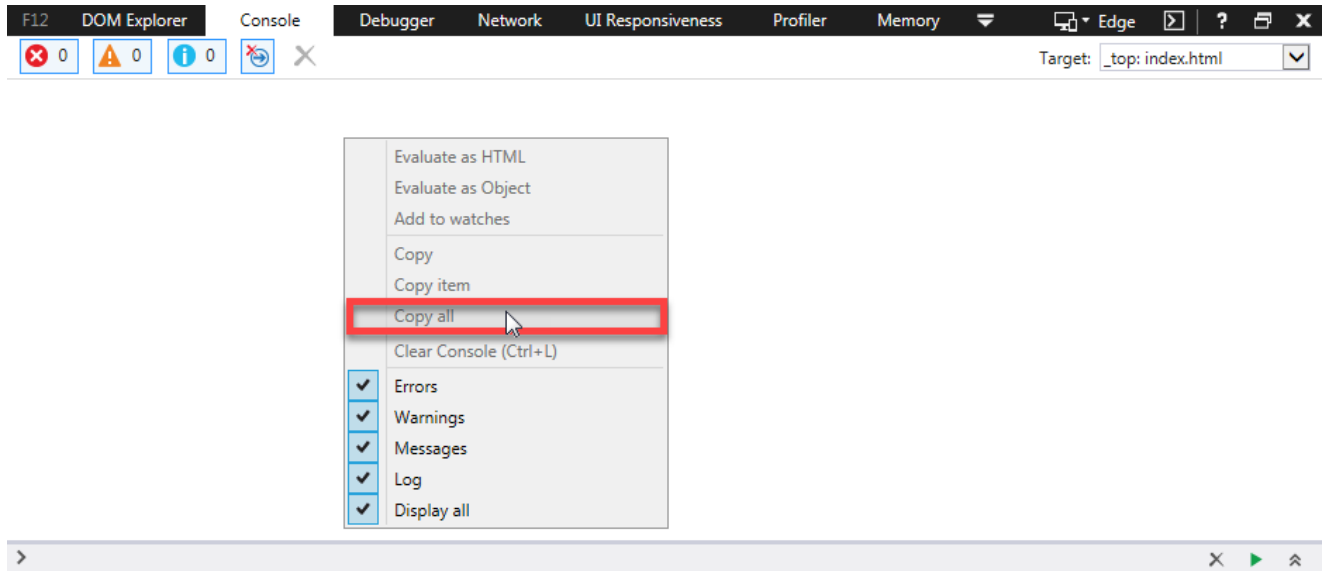
当页面打开时，控制台会显示该页面的相关信息。最终，您在控制台中看到的消息要么来自构建该页面的Web开发人员，要么来自浏览器本身。当有人将消息记录到控制台时，他们可以指示消息的重要性或严重性级别。

Chrome或Firefox

1. 打开Developer Tools (右键单击浏览器上的任意位置并选择inspect) 。
2. 执行场景中的步骤进行捕获。
3. 导航到Console选项卡。
4. 根据您的浏览器：
 - 右键单击并选择另存为 (记事本文本文件) 。
 - 右键单击并选择全选。右键单击并选择复制。
 - 将其粘贴到文本文件中。
5. 将文本文件附加到您的支持票证。

Internet Explorer(IE)

1. 按F12键打开Developer Tools窗口。
2. 在Console选项卡中，输入命令AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)以启用额外的日志记录。
3. 执行场景中的步骤进行捕获。
4. 在Console选项卡中，右键单击并选择Copy All。



5. 输入命令 `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` 以禁用额外的日志记录：

收集超文本传输协议存档格式(HAR)日志

HTTP存档格式（或HAR）是一个JSON格式的存档，用于记录Web浏览器与站点的交互。

Chrome或Firefox

1. 打开Google Chrome并导航到发生问题的页面。
2. 打开Developer Tools（右键单击浏览器上的任意位置并选择inspect）。
3. 查找倒圆角记录按钮()的左上角；红色表示记录正在进行，灰色表示记录已禁用。
4. 选中Preserve log复选框。
5. 点击清除按钮()以清除“网络”(Network)选项卡中任何以前的日志。
6. 执行场景中的步骤进行捕获。
7. 右键单击网络请求网格上的任意位置，选择Save as HAR with Content或Save all as HAR，然后将文件保存到您的计算机。

如何在Microsoft Edge或Microsoft Internet Explorer上生成HAR

1. 浏览到要开始捕获的URL。
2. 导航到Developer Tools（使用F12作为快捷方式），然后单击Network选项卡。
3. 执行场景中的步骤进行捕获。
4. 单击Export as HAR。
5. 单击Save As...以保存HAR文件(如果您使用的是旧版本的Internet Explorer，则还可以保存可扩展标记语言(XML))。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。