

排除Webex联系中心呼叫故障的数据要求

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[数据收集](#)

[有关问题和租户详细信息的常规信息](#)

[与呼入和呼出呼叫失败相关的信息](#)

[资源和参考](#)

简介

本文档详细介绍如何收集与有问题的入站和出站呼叫相关的重要信息。

作者：Anuj Bhatia和Vishal Goyal，Cisco TAC工程师。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex联系中心
- 联系中心和互联网协议语音(VoIP)

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。

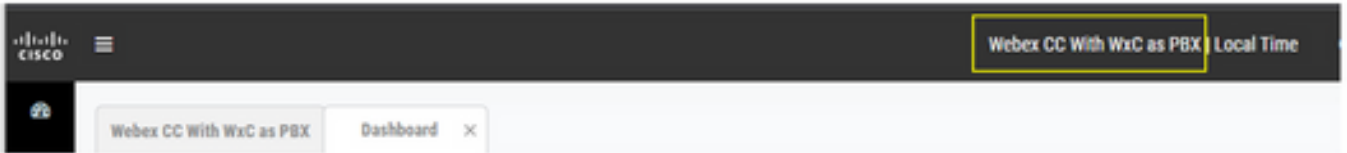
数据收集

本文档的目标是帮助管理员收集重要信息，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。为简单起见，本文档将介绍必须通过这些部分收集的数据类型。

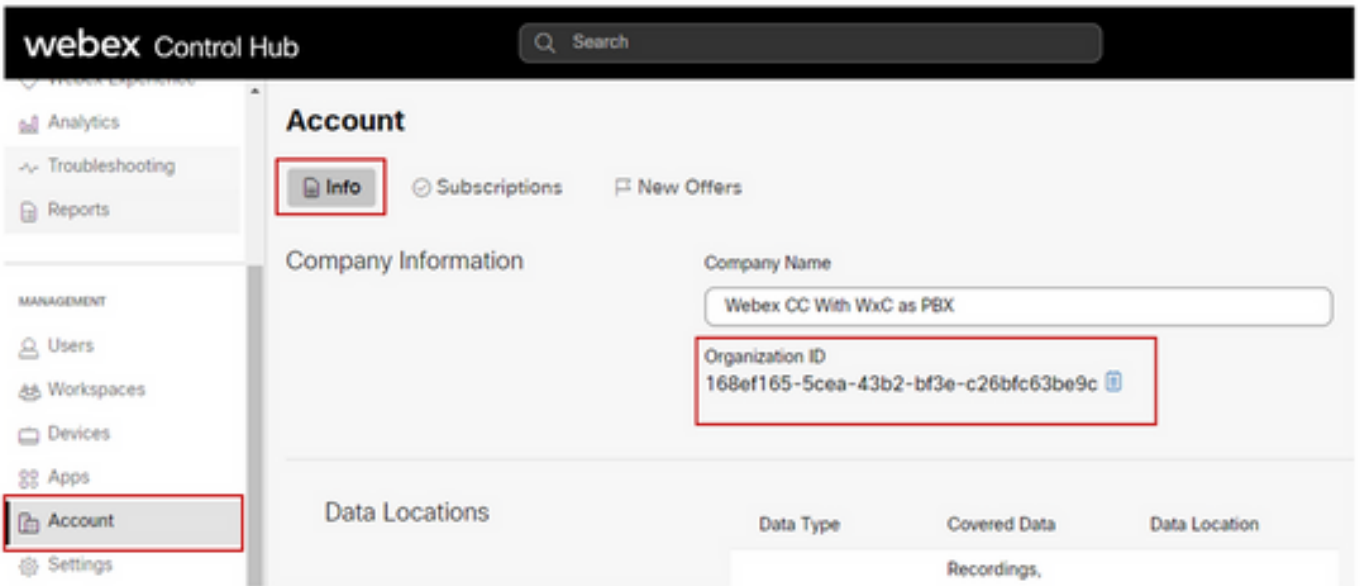
- 有关问题和租户/组织详细信息的一般信息
- 与呼入和呼出呼叫失败相关的信息

有关问题和租户详细信息的常规信息

- 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 — 这是新部署还是生产设置。
- 配置更改 — Webex Contact Center控制面板或网络最近是否发生更改？
- 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/组织名称 — 位于控制面板页面的右上角。



- 组织ID:



与呼入和呼出呼叫失败相关的信息

详细信息以表的形式突出显示

问题类型	描述	详细信息	要收集的数据
<ul style="list-style-type: none"> • 入站呼叫失败 	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	<ul style="list-style-type: none"> • 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站点的代理？ 	<ul style="list-style-type: none"> • 失败呼叫的ANI或联系人会话ID • 呼叫失败的确切时间戳 • 座席信息 • 任何错误的屏幕截图（确保在屏幕上捕获所有详细信息）

		<ul style="list-style-type: none"> 最近是否添加了代理目录号码 (DN)/分机？ 	
<ul style="list-style-type: none"> 出站呼叫失败 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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？ 	<ul style="list-style-type: none"> 失败呼叫的ANI或联系人会话ID 呼叫失败的确切时间戳 座席信息 任何错误的屏幕截图（确保所有详细信息都已捕获到屏幕上）

从简单的CSR报告中可以轻松收集失败呼叫的ANI或会话ID。如何创建报告的步骤可以在此视频中查看

资源和参考

- 可以通过此链接“WxCC数据收集”查看WXCC中各种问题的[日志总数据](#)收集

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）。