

適用於技術援助中心(TAC)的Webex客服中心資料收集

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[收集所有Webex客服中心問題的一般資訊](#)

[常見問題](#)

[入站呼叫失敗](#)

[出站呼叫失敗](#)

[通話品質問題](#)

[代理Applet/案頭問題](#)

[多媒體問題 — 聊天](#)

[多媒體問題 — 電子郵件](#)

[報告問題 \(Analyzer或舊版\)](#)

[捕獲瀏覽器日誌](#)

[在瀏覽器上啟用時間戳](#)

[收集控制檯日誌](#)

[收集超文本傳輸協定存檔格式\(HAR\)日誌](#)

簡介

本文檔的目標是幫助客戶收集重要資訊，以幫助技術支援中心(TAC)工程師更好地瞭解問題，並幫助及時解決問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Webex客服中心(前身為Customer Journey Platform(CJP))
- 聯絡中心和網際網路語音通訊協定(VoIP)



附註：本文檔面向已在其網路基礎設施中部署Webex聯絡中心的客戶和合作夥伴。

採用元件

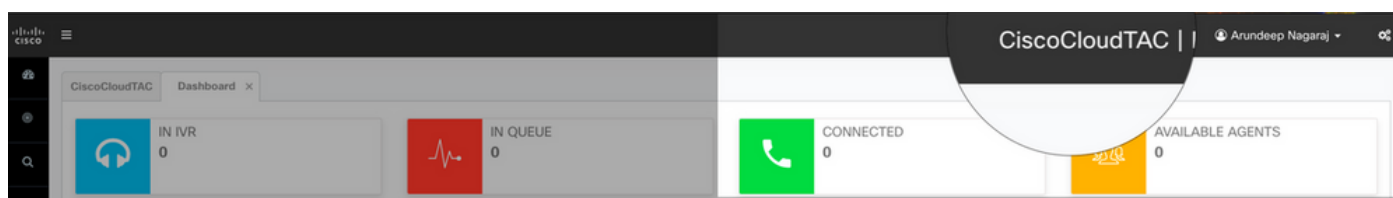
本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

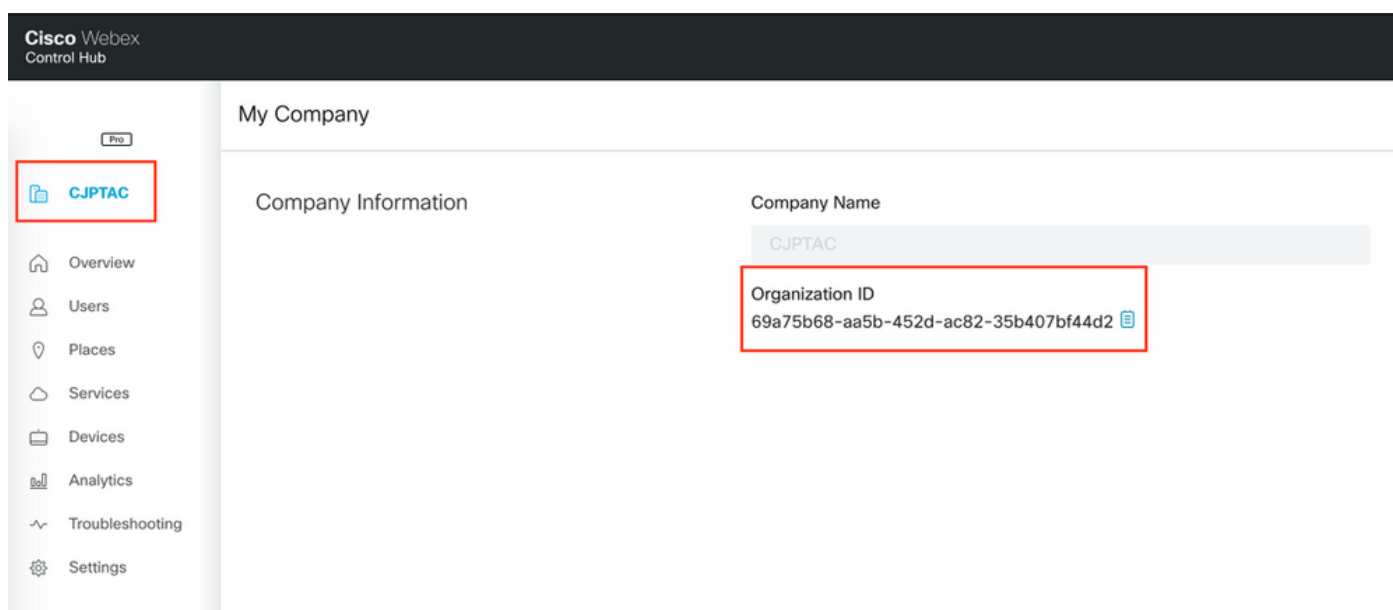
收集所有Webex客服中心問題的一般資訊

- 問題描述 — 收集有關確切問題的完整資訊。包括諸如有多少使用者受影響、準確的時間戳等資訊。
- 安裝類型 — 這是新部署嗎？
- 配置更改 — Webex Contact Center Dashboard或網路上最近有更改嗎？
- 業務影響 — 定義確切的業務影響。如果可能，將其與號碼關聯。例如，此問題會影響20個座席，10個呼叫中會有9個呼叫失敗，以此類推。
- 租戶名稱 — 可在儀表板頁面的右上角找到該名稱。

租戶名稱



客戶組織ID:如果通過控制中心部署



常見問題

問題型別	說明	詳細資料	要收集的資料
入站呼叫失敗	這些功能與呼入呼叫相關，呼叫者撥入系統，並在與座席互動之前體驗互動式語音響應(IVR)處理自助服務。	• 座席電話是否振鈴或收到 Agent Desktop上的錯誤？ • 座席是否無法應答電話上收到的呼叫？	• 失敗呼叫的ANI或會話ID • 呼叫失敗

		• 這些故障是否特定於特定站點上的代理？ • 最近是否新增了代理目錄號碼(DN)/擴展？ • 呼叫遇到這些故障的百分比是多少？ • 它是否取決於特定位置的區號？ • 是否可以根據需要重新建立問題？	的確切時間戳 • 座席資訊 • 任何錯誤的螢幕截圖（確保捕獲螢幕上的所有詳細資訊）
出站呼叫失敗	這些呼叫與座席建立來自Applet的出站呼叫的出站呼叫相關。第一個呼叫段建立為座席電話。建立代理支路後，將嘗試呼叫外部參與方。	• 座席呼叫支路是否已建立？ • 建立對座席電話的呼叫是否有顯著延遲？ • 這些故障是否特定於特定站點上的代理？ • 最近是否新增了代理目錄號碼(DN)/擴展？ • 呼叫遇到這些故障的百分比是多少？ • 它是否取決於特定位置的區號？ • 是否可以根據需要重新建立問題？	• 失敗呼叫的ANI或會話ID • 呼叫失敗的確切時間戳 • 座席資訊 • 任何錯誤的螢幕截圖（確保捕獲螢幕上的所有詳細資訊）
通話品質問題	Webex Contact Center允許將終端無關的自動呼叫分配(ACD)分配給座席。代理電話可以是行動電話、案頭電話或第三方軟客戶端。當出現呼叫品質問題時，需要呼叫流程中涉及的所有各方進行調查。 最佳做法是在記錄24小時通話品質指標時，在24小時內報告通話品質問題。由於問題的性質以及呼叫流程中涉及的多方，我們需要多個示例。	• 座席/呼叫方是否聽到通過呼叫播放的音樂？ • 如果呼叫品質差，是朝向座席、主叫還是雙向？ • 如果這是單向音訊所特有的，那麼請提供單向音訊的體驗方向？ • 這些故障是否特定於特定站點上的代理？ • 最近是否新增了代理目錄號碼(DN)/擴展？ • 呼叫遇到這些故障的百分比是多少？ • 它是否取決於特定位置的區號？ • 是否可以根據需要重新建立問題？	• 呼叫的ANI或會話ID • 呼叫失敗的確切時間戳 • 座席資訊 • 呼叫的自動儲存塔錄音（如果可用）

代理Applet/案頭問題	Agent Applet是供代理執行語音、電子郵件、聊天等日常操作的Web使用者介面(UI)。如果代理會話丟失連線超過120秒，則它們將被註銷。 如果正在使用多個瀏覽器頁籤/視窗或案頭應用程式，則它們可能歸因於Agent Applet/Desktop的效能較差。	• 座席是隨機註銷還是無法登入？ • 代理Applet上的代理個人統計資訊是否存在問題？ • 代理程式小程式是否已凍結？ • 更新代理狀態更改是否有問題？ • 這些故障是否特定於特定站點上的代理？ • 有多少代理遇到此問題？ • 該位置是否存在任何已知網路問題？ • 瀏覽器型別和版本是什麼？	• 問題的確切時間戳 • 座席資訊 • 任何錯誤的螢幕截圖（確保捕獲螢幕上的所有詳細資訊） • 瀏覽器日誌
多媒體問題 — 聊天	「聊天」是Webex客服中心的媒體(MM)全通道功能的一部分。確保為租戶啟用聊天功能，並將代理分配到MMAdmin中的關聯隊列。	• 是否將聊天傳送給座席？ • 聊天是否正確分發到可用代理？ • 座席在登入到Agent Desktop時是否看到接受聊天選項？ • 聊天原因代碼是否不可用？ • 是否可以開始聊天，但聊天會立即停止，原因為：「您的聊天會話已結束原因：無法作為無規則組」處理聯絡人 • 這些故障是否特定於特定站點上的代理？ • 有多少代理遇到此問題？ • 該位置是否存在任何已知網路問題？ • 瀏覽器型別和版本是什麼？	• 問題的確切時間戳 • 座席資訊 • 任何錯誤的螢幕截圖（確保捕獲螢幕上的所有詳細資訊）
多媒體問題 — 電子郵件	電子郵件是Webex客服中心的媒體(MM)全通道功能的一部分。確保為租戶啟用電子郵件，並將代理分配到MMAdmin中的關聯隊列。	• 電子郵件是否傳送給座席？ • 電子郵件是否正確分發到可用座席？ • 電子郵件路由是否影響特定隊列或電子郵件帳戶？ • 這些故障是否特定於特定	• 問題的確切時間戳 • 隊列名稱和電子郵件地址 • 座席資訊 • 任何錯誤

		站點上的代理？ • 有多少代理遇到此問題？ • 該位置是否存在任何已知網路問題？ • 瀏覽器型別和版本是什麼？	的螢幕截圖（確保捕獲螢幕上的所有詳細資訊）
報告問題 （Analyzer或Legacy）	即時報告和歷史報告構成Webex聯絡中心的傳統報告。Analyzer是可用的最新報告解決方案，可在很大程度上對其進行自定義。Analyzer和舊版報表之間的資料不完全匹配，因為資料是以不同方式計算的。Standard Reporting有多個可用的自定義選項。	• Analyzer Visualization/Legacy Reports是否顯示資料？ • Analyzer Visualization/Legacy Reports是否包含過去幾天的資料？ • Analyzer Visualization與舊版報告比較時是否顯示不正確的資料？ • 呼叫是否滯留在隊列/IVR中？ • 報告中是否有任何自定義或自定義欄位？ • 最近對報告是否進行了更改？	• 相關報表的資料夾和報表ID • 報告匯出以顯示問題 • 提供API查詢（如果適用） • 隊列名稱/入口點名稱/站點名稱 • 任何錯誤的螢幕截圖（確保捕獲螢幕上的所有詳細資訊）

捕獲瀏覽器日誌

瀏覽器日誌是幫助瞭解瀏覽器行為的重要資訊來源。有時TAC會要求您提供瀏覽器日誌，以瞭解Agent Desktop和伺服器之間的通訊和資料交換。瀏覽器日誌構成控制檯日誌和網路日誌。

在瀏覽器上啟用時間戳

從Chrome或Firefox收集瀏覽器日誌（或控制檯日誌）之前，請在瀏覽器上啟用時間戳。這有助於同步客戶端和伺服器計時。

導航時啟用時間戳並保留日誌

鉻合金

1. 在選單欄中，選擇View > Developer > Developer工具。
2. 按一下Customize and control Dev Tools按鈕（3個垂直點）。

3. 按一下「Settings (設定)」。
4. 在「首選項」(Preferences)下，選中以下覈取方塊：
 - 日誌XML HTTPRequests
 - 顯示時間戳
 - 導航時保留日誌

Firefox

1. 在選單欄中，選擇「Tools」>「Web Developer」>「Toggle Tools」。
2. 按一下Customize Developer Tools和Get Help。
3. 按一下Settings (齒輪按鈕)。
4. 選中Enable timestamps覈取方塊。

收集控制檯日誌

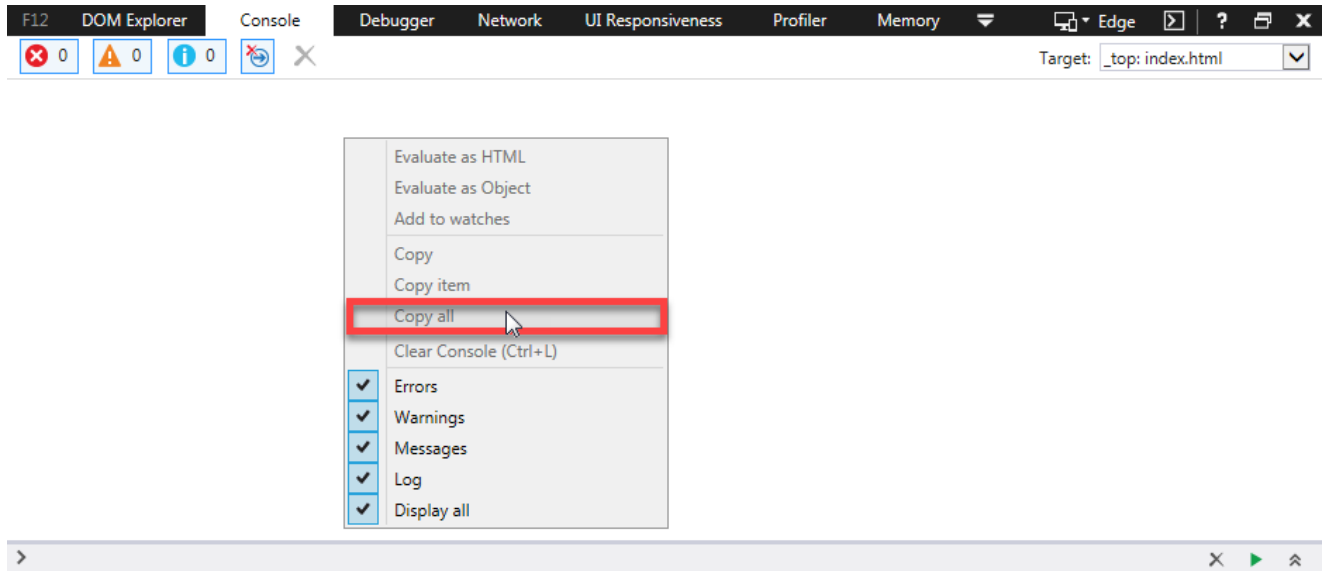
當頁面開啟時，控制檯會向您提供有關該頁面的資訊。最終，您在控制檯中看到的消息要麼來自構建該頁面的Web開發人員，要麼來自瀏覽器本身。當有人將消息記錄到控制檯時，他們可以指示消息的重要性或嚴重級別。

Chrome或Firefox

1. 開啟Developer Tools(按一下右鍵瀏覽器上的任意位置，然後選擇inspect)。
2. 執行要捕獲的方案步驟。
3. 導航到Console選項卡。
4. 根據您的瀏覽器：
 - 按一下右鍵並選擇另存為 (記事本文本檔案)。
 - 按一下右鍵並選擇全選。按一下右鍵並選擇複製。
 - 將其貼上到文本檔案中。
5. 將文本檔案附加到您的支援票證。

Internet Explorer(IE)

1. 按F12鍵開啟「Developer Tools (開發人員工具)」視窗。
2. 在Console頁籤中，輸入命令AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)以啟用額外的日誌記錄。
3. 執行要捕獲的方案步驟。
4. 在Console頁籤中，按一下右鍵並選擇Copy All。



5. 輸入命令 `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` 以禁用額外的日誌記錄：

收集超文本傳輸協定存檔格式(HAR)日誌

HTTP存檔格式（即HAR）是一個JSON格式的存檔，用於記錄Web瀏覽器與站點的互動。

Chrome或Firefox

1. 開啟Google Chrome並導航到發生問題的頁面。
2. 開啟Developer Tools(按一下右鍵瀏覽器上的任意位置，然後選擇inspect)。
3. 查詢圓圈記錄按鈕()，在Network頁籤的左上角；紅色表示記錄正在進行，灰色表示已禁用。
4. 選中保留日誌覈取方塊。
5. 按一下「清除」按鈕()，以清除「網路」(Network)頁籤中任何以前的日誌。
6. 執行要捕獲的方案步驟。
7. 按一下右鍵網路請求網格上的任意位置，選擇Save as HAR with Content或Save all as HAR，然後將檔案儲存到電腦。

如何在Microsoft Edge或Microsoft Internet Explorer上生成HAR

1. 瀏覽到要啟動捕獲的URL。
2. 導航到Developer Tools（使用F12作為快捷方式），然後按一下Network頁籤。
3. 執行要捕獲的方案步驟。
4. 按一下Export as HAR。
5. 按一下另存為...儲存HAR檔案(或使用較舊版本的Internet Explorer的可擴展標籤語言(XML))。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。