

# 排除Webex客服中心呼叫故障的資料要求

## 目錄

---

### [簡介](#)

### [必要條件](#)

#### [需求](#)

#### [採用元件](#)

### [資料收集](#)

#### [有關問題和租戶詳細資訊的常規資訊](#)

#### [與入站和出站呼叫失敗相關的資訊](#)

### [資源和參考](#)

---

## 簡介

本檔案將詳細介紹如何收集與有問題的傳入和傳出通話相關的重要資訊。

作者：Anuj Bhatia和Vishal Goyal，思科TAC工程師。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Webex客服中心](#)
- [客服中心 and 網際網路通訊協定\(VoIP\)](#)

### 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。

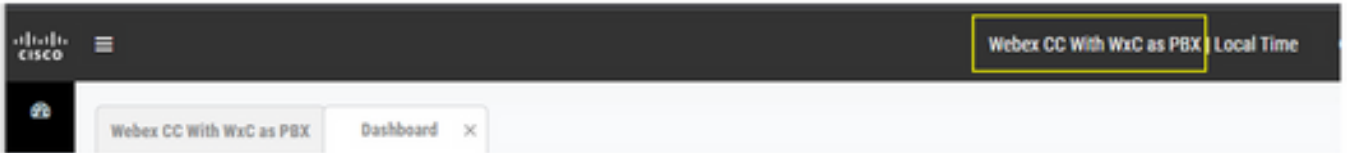
## 資料收集

本文檔的目標是幫助管理員收集重要資訊，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。為簡單起見，本文檔將說明通過這些部分必須收集的資料型別。

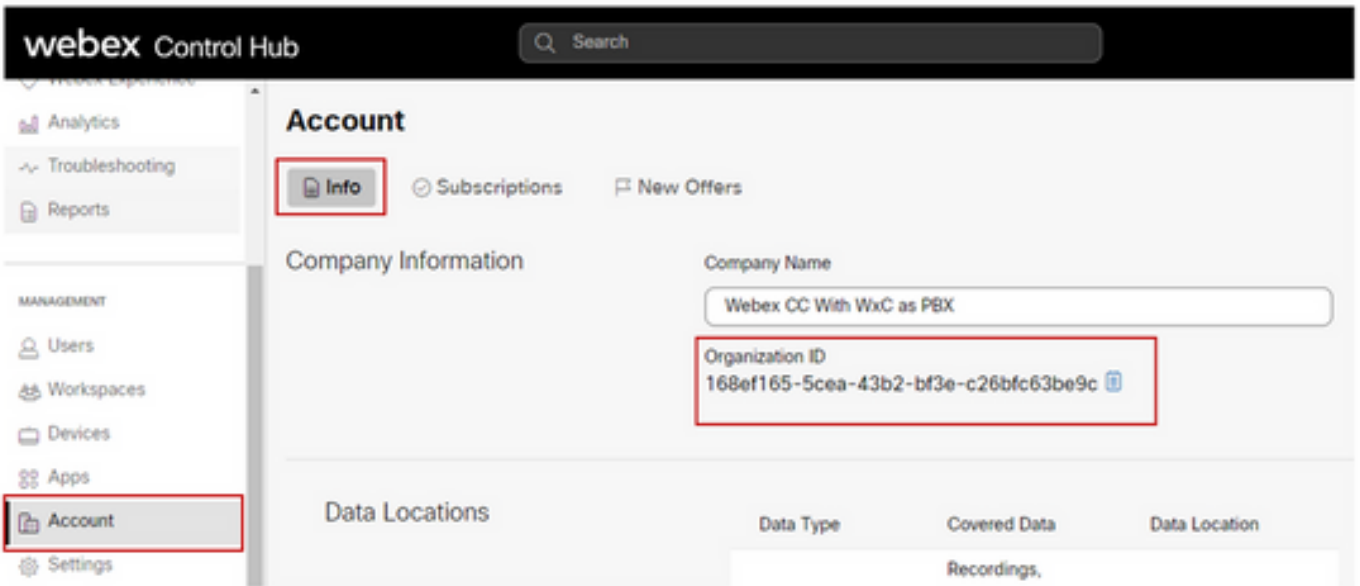
- [有關問題和租戶/組織詳細資訊的通用資訊](#)
- [與入站和出站呼叫失敗相關的資訊](#)

### 有關問題和租戶詳細資訊的常規資訊

- 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、確切的時間戳等資訊。
- 設定型別 — 這是新的部署設定還是生產設定。
- 配置更改 — Webex聯絡中心控制面板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/組織名稱 — 可在儀表板頁面的右上角找到。



- 組織ID:



### 與入站和出站呼叫失敗相關的資訊

詳細資訊以表的形式突出顯示

問題型別	說明	詳細資料	要收集的資料
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 入站呼叫失敗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 座席電話是否振鈴或收到Agent Desktop上的錯誤？</li> <li>• 座席是否無法應答電話上收到的呼叫？</li> <li>• 這些故障是否特定於特定站點上的代理？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 失敗呼叫的ANI或聯絡會話ID</li> <li>• 呼叫失敗的確切時間戳</li> <li>• 座席資訊</li> <li>• 任何錯誤的螢幕快照（確保螢幕捕捉所有詳細資訊）</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>最近是否新增了代理目錄號碼 (DN)/擴展？</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>出站呼叫失敗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>座席呼叫支路是否已建立？</li> <li>建立對座席電話的呼叫是否有顯著延遲？</li> <li>這些故障是否特定於特定站點上的代理？</li> <li>最近是否新增了代理目錄號碼 (DN)/擴展？</li> <li>呼叫遇到這些故障的百分比是多少？</li> <li>它是否取決於特定位置的區號？</li> <li>是否可以根據需要重新建立問題？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>失敗呼叫的ANI或聯絡會話ID</li> <li>呼叫失敗的確切時間戳</li> <li>座席資訊</li> <li>任何錯誤的螢幕截圖（確保螢幕捕捉所有詳細資訊）</li> </ul>

可以從簡單的CSR報告中輕鬆收集失敗呼叫的ANI或會話ID。如何建立報告的步驟可以在此影片中檢視

## 資源和參考

- 可以通過此連結「WxCC資料收集」檢視WXCC中各種問題的[日誌總資料](#)收集

## 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）。