

Datenanforderungen für die Fehlerbehebung bei WebEx Contact Center-Anrufen

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Datensammlung](#)

[Allgemeine Informationen zum Problem und Tenant-Details](#)

[Informationen zu Fehlern eingehender und ausgehender Anrufe](#)

[Ressourcen und Referenzen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird detailliert beschrieben, wie wichtige Informationen zu problembehafteten ein- und ausgehenden Anrufen gesammelt werden.

Beitrag von Anuj Bhatia & Vishal Goyal, Cisco TAC Engineers.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Contact Center
- Contact Center und Voice over Internet Protocol (VoIP)

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

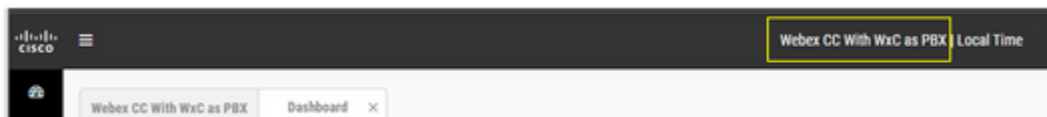
Datensammlung

Dieses Dokument soll Administratoren dabei helfen, wichtige Informationen zu sammeln, die den Technikern des Technical Assistance Center (TAC) helfen, das Problem besser zu verstehen und das Problem zeitnah zu lösen. Zur Vereinfachung wird im Dokument erläutert, welche Datentypen in diesen Abschnitten erfasst werden müssen.

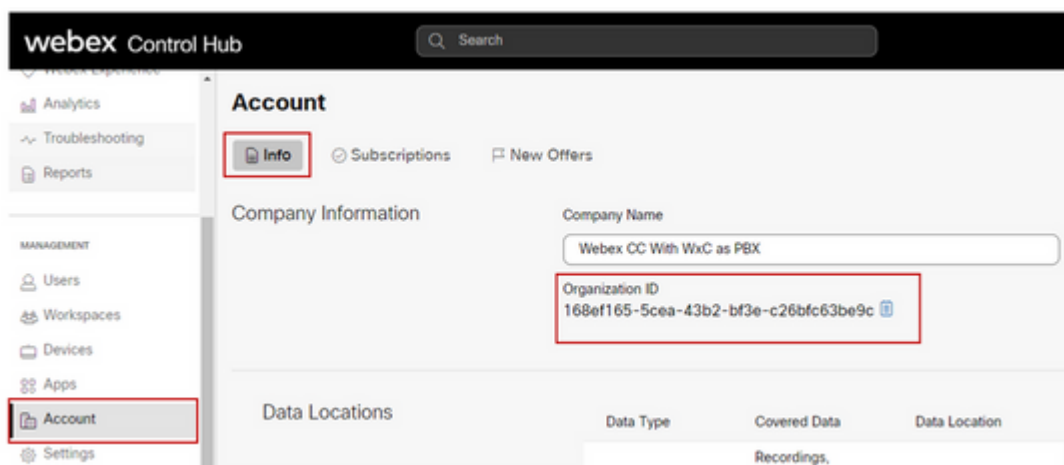
- Allgemeine Informationen zum Problem und Tenant-/Org-Details
- Informationen zu Fehlern eingehender und ausgehender Anrufe

Allgemeine Informationen zum Problem und Tenant-Details

- **Problembeschreibung:** Sammeln Sie vollständige Informationen zum genauen Problem. Fügen Sie Informationen wie die Anzahl der betroffenen Benutzer, die genauen Zeitstempel usw. hinzu.
- **Setup-Typ** - Handelt es sich um eine neue Bereitstellung oder eine neue Produktionskonfiguration.
- **Konfigurationsänderungen** - Wurden kürzlich Änderungen am WebEx Contact Center-Dashboard oder am Netzwerk vorgenommen?
- **Geschäftliche Auswirkungen** - Bestimmen Sie die genauen Auswirkungen auf das Geschäft. Ordnen Sie die Nummer nach Möglichkeit einer Nummer zu. Dieses Problem betrifft beispielsweise 20 Mitarbeiter, 9 von 10 Anrufen beim Callcenter fallen aus usw.
- **Tenant/Org Name:** Dieser Name befindet sich oben rechts auf der Dashboard-Seite.



- **Organisations-ID:**



Informationen zu Fehlern eingehender und ausgehender Anrufe

Details sind in der Form der Tabelle hervorgehoben

Art des Problems	Beschreibung	Details	Zu erfassende Daten
<ul style="list-style-type: none"> • Fehler bei eingehenden Anrufen 	<ul style="list-style-type: none"> • Diese beziehen sich auf eingehende Anrufe, bei denen sich der Anrufer in das System einwählt und vor der Interaktion mit den Agenten eine interaktive Sprachsteuerung (IVR) durchläuft. 	<ul style="list-style-type: none"> • Klingelt das Agententelefon oder wird auf dem Agentendesktop ein Fehler angezeigt? • Kann der Agent den auf dem Telefon empfangenen Anruf nicht annehmen? • Sind diese Ausfälle auf Mitarbeiter an einem bestimmten Standort beschränkt? 	<ul style="list-style-type: none"> • ANI oder Kontakt-Sitzungs-ID des fehlgeschlagenen Anrufs • Exakter Zeitstempel der fehlgeschlagenen Verbindung • Agenteninformationen • Screenshot aller Fehler (stellen Sie sicher, dass alle Details auf dem Bildschirm erfasst

		<ul style="list-style-type: none"> • Wurden kürzlich Agenten-Verzeichnisnummern (DN)/Durchwahlen hinzugefügt? 	werden)
<ul style="list-style-type: none"> • Fehler bei ausgehenden Anrufen 	<ul style="list-style-type: none"> • Diese sind mit den ausgehenden Anrufen verknüpft, bei denen der Agent den ausgehenden Anruf von Applet aus einrichtet. Die erste Gesprächsverbindung wird zum Agententelefon hergestellt. Nachdem die Agentenverbindung hergestellt wurde, wird versucht, einen Anruf bei der externen Partei zu tätigen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist die Agentenanrufstrecke eingerichtet? • Kommt es zu einer erheblichen Verzögerung bei der Herstellung des Anrufs am Mitarbeitertelefon? • Sind diese Ausfälle auf Mitarbeiter an einem bestimmten Standort beschränkt? • Wurden kürzlich Agenten-Verzeichnisnummern (DN)/Durchwahlen hinzugefügt? • Wie hoch ist der Prozentsatz der Anrufe, bei denen diese Ausfälle auftreten? • Hängt es von der Vorwahl eines bestimmten Standorts ab? • Kann das Problem bei Bedarf wiederhergestellt werden? 	<ul style="list-style-type: none"> • ANI oder Kontakt-Sitzungs-ID des fehlgeschlagenen Anrufs • Exakte Zeitstempel für fehlgeschlagene Anrufe • Agenteninformationen • Screenshot aller Fehler (stellen Sie sicher, dass alle Details auf dem Bildschirm erfasst werden)

Die ANI- oder Session-ID fehlgeschlagener Anrufe kann einfach aus einem CSR-Bericht erfasst werden. Die Schritte zum Erstellen des Berichts können in diesem Video angezeigt werden.

Ressourcen und Referenzen

- Allgemeine Datensammlung von Protokollen für verschiedene Probleme in WXCC kann über diesen Link angezeigt werden "[WxCC Data Collection](#)"

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.