

Requisitos de datos para solucionar problemas de calidad de voz en llamadas de centro de contacto Webex

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Recolección de datos](#)

[Información genérica sobre el problema y detalles del arrendatario](#)

[Información relacionada con las llamadas que experimentan calidad de voz](#)

[Recursos y referencias](#)

Introducción

Este documento describe en detalle cómo recopilar información importante relacionada con problemas de calidad de voz observados en llamadas entrantes y salientes.

Colaboración de Anuj Bhatia y Vishal Goyal, ingenieros del TAC de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Centro de contacto Webex
- Centro de contacto y protocolo de voz sobre Internet (VoIP)

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Recolección de datos

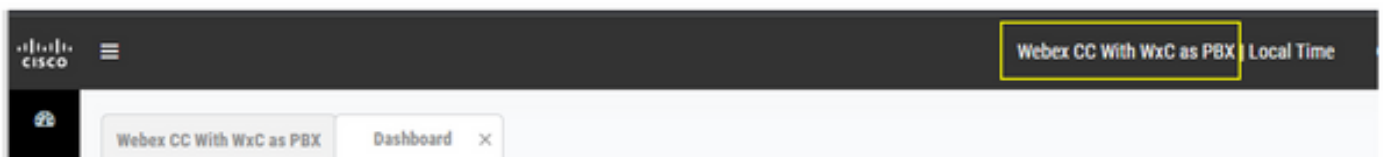
El objetivo de este documento es ayudar a los administradores a recopilar información importante

que ayude a los ingenieros del Technical Assistance Center (TAC) a comprender mejor el problema y a resolverlo de forma oportuna. Para hacerlo más sencillo, el documento explica qué tipo de datos se deben recopilar a través de estas secciones.

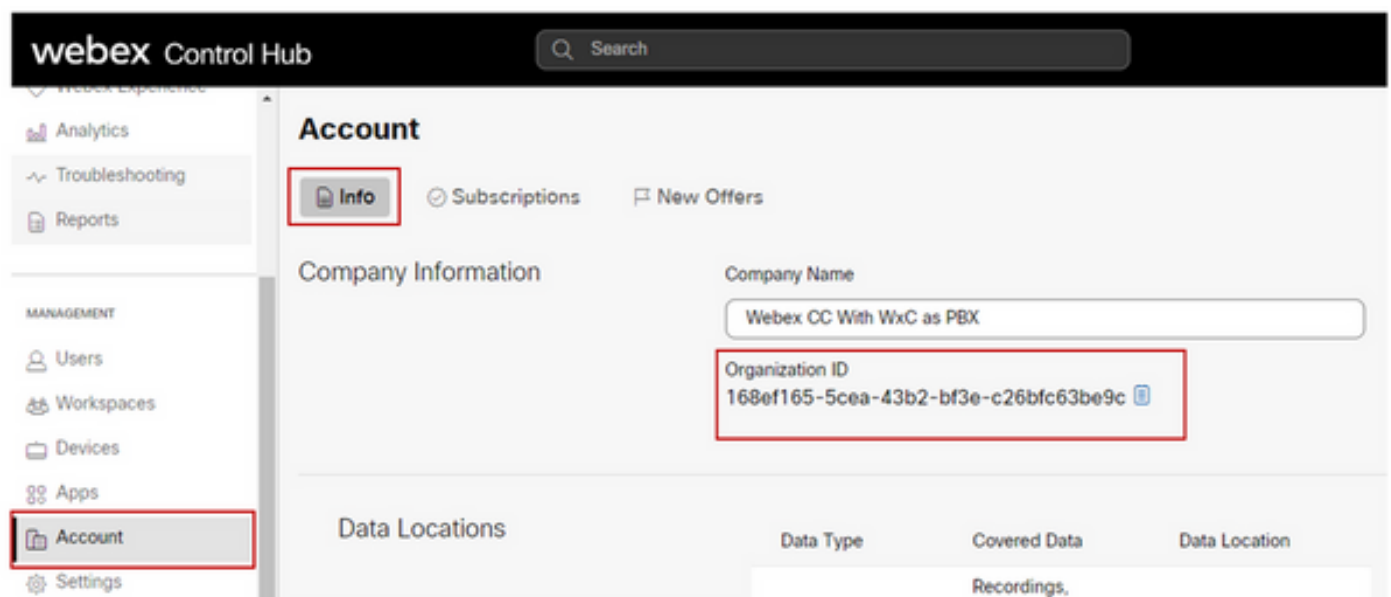
- Información genérica sobre el problema y detalles de arrendatario/organización
- Información relacionada con las llamadas que experimentan problemas de calidad de voz

Información genérica sobre el problema y detalles del arrendatario

- **Descripción del problema:** recopile información completa sobre el problema exacto. Incluya información como cuántos usuarios se verán afectados, la marca de tiempo exacta, etc.
- **Tipo de configuración:** se trata de una nueva configuración de implementación o producción.
- **Cambios de configuración:** ¿algún cambio reciente en el panel del Contact Center de Webex o en la red?
- **Impacto empresarial:** defina el impacto empresarial exacto. Asociarlo a un número si es posible. Por ejemplo, este problema afecta a 20 agentes, 9 de cada 10 llamadas al centro de llamadas fallan, etc.
- **Nombre del arrendatario/organización:** se encuentra en la esquina superior derecha de la página del panel.



- ID de organización:



Información relacionada con las llamadas que experimentan calidad de voz

Los detalles se resaltan en forma de tabla

Tipo de problema	Descripción	Detalles	Datos que recopilamos
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de calidad de llamada 	<ul style="list-style-type: none"> • Webex Contact Center permite la distribución automática de llamadas (ACD) independiente de los terminales a los agentes. El teléfono del agente puede ser un teléfono móvil, un teléfono de escritorio o un cliente de software de terceros. Cuando se producen problemas de calidad de la llamada, es necesario que todas las partes involucradas en el flujo de la llamada lo investiguen. • Se recomienda notificar el problema de calidad de la llamada en un plazo de 24 horas, ya que los indicadores de calidad de la llamada se registran durante 24 horas. Necesitamos varios ejemplos debido a la naturaleza del problema y a las diversas partes involucradas en el flujo de llamadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El agente o la persona que llama oye música durante la llamada? • Si la calidad de la llamada es mala, ¿es hacia el agente o la persona que llama o bidireccional? • Si es específico de audio unidireccional, indique la dirección específica en la que se experimenta el audio unidireccional. • ¿Son estos fallos específicos de los agentes de un sitio concreto? • ¿Se han agregado recientemente números de directorio de agentes (DN)/extensiones? • ¿Qué porcentaje de llamadas experimenta estos fallos? • ¿Depende de los códigos de área de ubicaciones específicas? • ¿Se puede volver a crear el problema a demanda? 	<ul style="list-style-type: none"> • ANI o ID de sesión de la llamada • Marca de tiempo exacta de la falla de la llamada • Información del agente • Grabación de la llamada en la jira si está disponible

La ANI o la ID de sesión de las llamadas fallidas se pueden recopilar fácilmente a partir de un informe CSR simple. En este vídeo se muestran los pasos necesarios para crear el informe

Recursos y referencias

- La recopilación de datos generales de los registros para diversos problemas en WXCC se puede ver a través de este enlace "[Recopilación de datos WxCC](#)"

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).