

Données requises pour dépanner la qualité vocale des appels du centre de contact Webex

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Collecte de données](#)

[Informations génériques sur le problème et détails du locataire](#)

[Informations relatives aux appels présentant une qualité vocale](#)

[Ressources et références](#)

Introduction

Ce document décrit en détail comment recueillir des informations importantes relatives aux problèmes de qualité vocale observés dans les appels entrants et sortants.

Contribution d'Anuj Bhatia et Vishal Goyal, ingénieurs du centre d'assistance technique Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Centre de contact Webex
- Centre de contact et VoIP (Voice Over Internet Protocol)

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

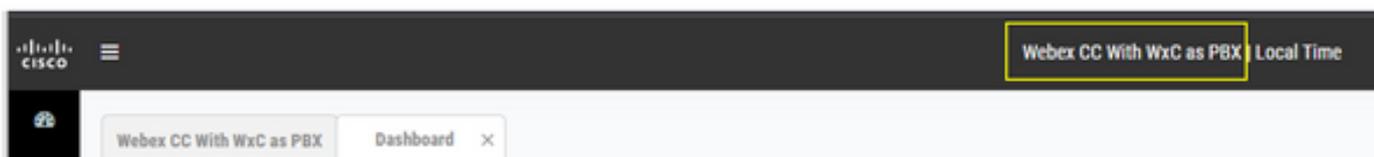
Collecte de données

L'objectif de ce document est d'aider les administrateurs à recueillir des informations importantes qui aident les ingénieurs du centre d'assistance technique (TAC) à mieux comprendre le problème et à le résoudre rapidement. Pour simplifier les choses, le document explique quel type de données doit être collecté via ces sections.

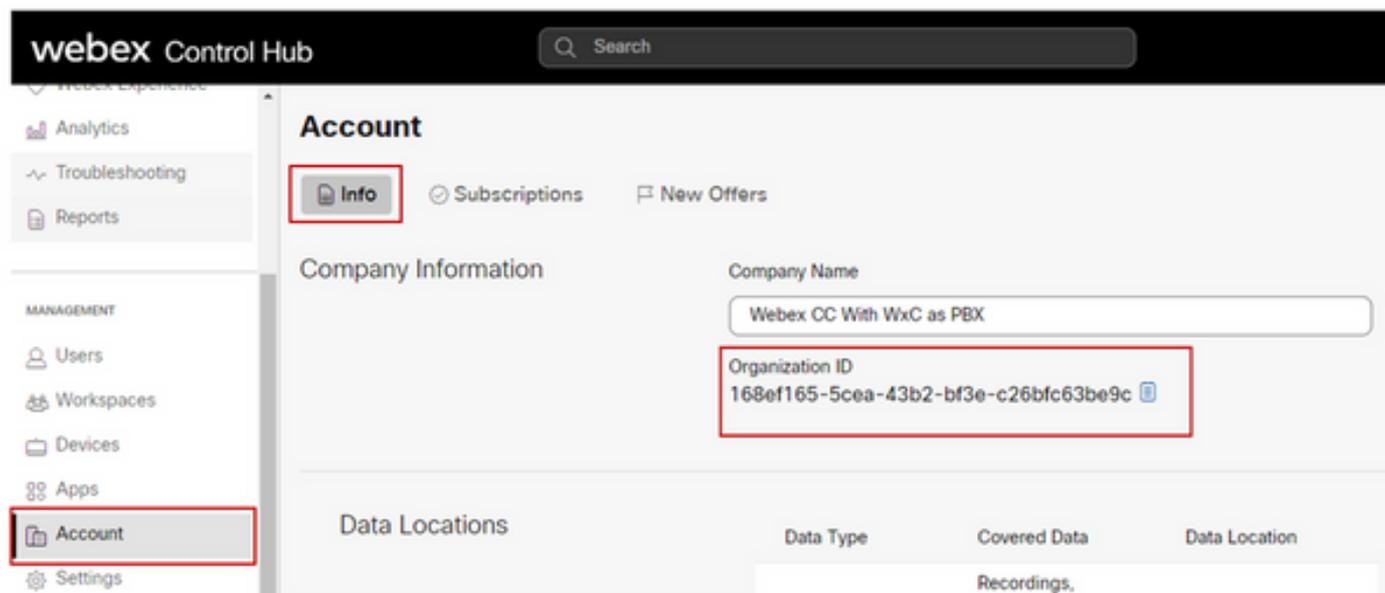
- Informations génériques sur le problème et détails du locataire/de l'organisation
- Informations relatives aux appels présentant des problèmes de qualité vocale

Informations génériques sur le problème et détails du locataire

- **Description du problème** - Recueillez des informations complètes sur le problème exact. Incluez des informations telles que le nombre d'utilisateurs affectés, l'horodatage exact, etc.
- **Type d'installation** : s'agit-il d'un nouveau déploiement ou d'une configuration de production ?
- **Modifications de la configuration**- Des modifications récentes sur le tableau de bord du centre de contacts Webex ou sur le réseau ?
- **Impact commercial** - Définissez l'impact commercial exact. Associez-le à un numéro si possible. Par exemple, ce problème affecte 20 agents, 9 appels sur 10 destinés au centre d'appels échouent, etc.
- **Nom du locataire/de l'organisation** : il se trouve dans le coin supérieur droit de la page du tableau de bord.



- ID d'organisation -



Informations relatives aux appels présentant une qualité vocale

Les détails sont mis en surbrillance sous la forme d'un tableau

Type d'émission	Description	Détails	Données à collecter
<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de qualité des appels 	<ul style="list-style-type: none"> • Webex Contact Center permet aux agents de bénéficier d'une 	<ul style="list-style-type: none"> • L'agent/appelant entend-il de la musique pendant 	<ul style="list-style-type: none"> • ANI ou ID de session de l'appel • Horodatage exact

distribution automatique des appels (ACD) indépendante des terminaux. Le téléphone de l'agent peut être un téléphone portable, un téléphone de bureau ou un client logiciel tiers. Lorsque des problèmes de qualité d'appel se produisent, il est nécessaire que toutes les parties impliquées dans le flux d'appel procèdent à une enquête.

- La meilleure pratique consiste à signaler le problème de qualité de l'appel dans les 24 heures, car les mesures de qualité de l'appel sont consignées pendant 24 heures. Nous avons besoin de plusieurs exemples en raison de la nature du problème et des nombreuses parties impliquées dans le flux d'appels.

l'appel ?

- Si la qualité de l'appel est mauvaise, est-elle orientée vers l'agent ou l'appelant ou bidirectionnelle ?
- S'il s'agit d'un son unidirectionnel, indiquez la direction spécifique dans laquelle le son unidirectionnel est ressenti.
- Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents d'un site particulier ?
- Les numéros de répertoire (DN) / extensions de l'agent ont-ils été ajoutés récemment ?
- Quel est le pourcentage d'appels qui connaissent ces défaillances ?
- Dépend-il des indicatifs régionaux d'emplacements spécifiques ?
- Le problème peut-il être recréé à la demande ?

l'échec de l'appel

- Informations age
- Enregistrement d l'appel dans le ju box, si disponible

L'ANI ou l'ID de session des appels ayant échoué peuvent être facilement collectés à partir d'un simple rapport CSR. Les étapes de création du rapport sont visibles dans cette vidéo

Ressources et références

- La collecte globale de données des journaux pour divers problèmes dans WXCC peut être visualisée via ce lien "[WxCC Data Collection](#)"

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.