

# Requisiti in materia di dati per risolvere i problemi relativi alla qualità vocale delle chiamate a Webex Contact Center

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Raccolta dati](#)

[Informazioni generiche sull'emissione e dettagli tenant](#)

[Informazioni relative alla qualità vocale delle chiamate](#)

[Risorse e riferimenti](#)

## Introduzione

Questo documento descrive in dettaglio come raccogliere informazioni importanti relative ai problemi di qualità vocale osservati nelle chiamate in entrata e in uscita.

Contributo di Anuj Bhatia & Vishal Goyal, Cisco TAC Engineers.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center
- Contact Center e VoIP (Voice over Internet Protocol)

### Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Raccolta dati

Lo scopo di questo documento è quello di aiutare gli amministratori a raccogliere informazioni importanti che consentano ai tecnici dei centri Cisco TAC (Technical Assistance Center) di

comprendere meglio il problema e di risolverlo tempestivamente. Per semplificare le procedure, il documento spiega il tipo di dati che è necessario raccogliere tramite queste sezioni.

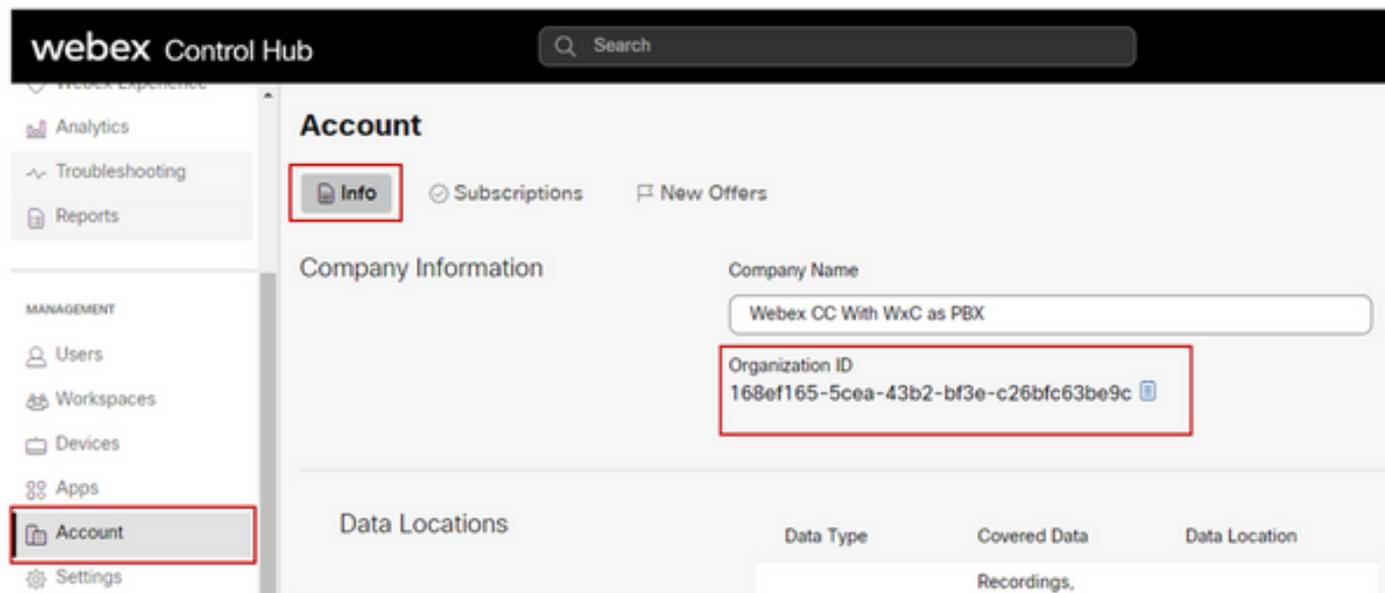
- Informazioni generiche sull'emissione e dettagli tenant/organizzazione
- Informazioni relative alle chiamate con problemi di qualità della voce

## Informazioni generiche sull'emissione e dettagli tenant

- **Descrizione del problema:** raccolta di informazioni complete sull'esatto problema. Includere informazioni quali il numero di utenti interessati, l'ora esatta e così via.
- **Tipo di installazione:** si tratta di una nuova installazione di distribuzione o produzione.
- **Modifiche alla configurazione:** sono state apportate modifiche recenti al dashboard di Webex Contact Center o alla rete?
- **Impatto aziendale:** definire l'impatto aziendale esatto. Se possibile, associarlo a un numero. Questo problema, ad esempio, interessa 20 agenti, 9 chiamate su 10 al call center non riescono e così via.
- **Nome tenant/organizzazione:** si trova nell'angolo in alto a destra della pagina del dashboard.



- ID organizzazione -



## Informazioni relative alla qualità vocale delle chiamate

I dettagli vengono evidenziati nel formato della tabella

- |  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p><b>Tipo di problema</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemi di qualità</li> </ul> | <p><b>Descrizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webex Contact Center</li> </ul> | <p><b>Dettagli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agente/chiamante</li> </ul> | <p><b>Dati da raccogliere</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ANI o ID sessione</li> </ul> |
|--|--|---|---|

delle chiamate

consente la distribuzione automatica delle chiamate (ACD, Automatic Call Distribution) indipendente dall'endpoint agli agenti. Il telefono agente può essere un telefono cellulare, un telefono da tavolo o un soft client di terze parti. Quando si verificano problemi di qualità delle chiamate, è necessario che vengano esaminate tutte le parti coinvolte nel flusso di chiamate.

- La procedura ottimale consiste nel segnalare il problema relativo alla qualità della chiamata entro 24 ore, poiché i parametri di qualità della chiamata vengono registrati per 24 ore. Sono necessari più esempi a causa della natura del problema e delle diverse parti coinvolte nel flusso di chiamata.

ascolta la musica riprodotta durante la chiamata?

- Se la qualità della chiamata è scadente, è verso l'agente o il chiamante o bidirezionale?
- Se è specifico per l'audio unidirezionale, fornire la direzione specifica in cui l'audio unidirezionale viene percepito?
- Questi guasti sono specifici per gli agenti di un determinato sito?
- I numeri di directory/estensioni dell'agente sono stati aggiunti di recente?
- Quale percentuale di chiamate ha riscontrato questi errori?
- Dipende dagli indicativi di località da località specifiche?
- È possibile ricreare il problema su richiesta?

della chiamata

- Timestamp esatto dell'errore della chiamata
- Informazioni sull'agente
- Registrazione Jitter della chiamata, se disponibile

L'ANI o l'ID sessione delle chiamate non riuscite può essere facilmente raccolto da un semplice report CSR. In questo video è possibile visualizzare le procedure per la creazione del report

## Risorse e riferimenti

- La raccolta dati generale dei log per vari problemi in WXCC può essere visualizzata tramite questo collegamento "[Raccolta dati WxCC](#)"

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).