

Informazioni sul rapporto Cronologia dettagliata delle chiamate per Webex Calling

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Scenario di chiamata](#)

[Flusso di chiamata](#)

[Righe report](#)

[Flusso di chiamata nel report](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive un singolo esempio di rapporto Cronologia dettagliata chiamate per comprendere il flusso di chiamate in questi rapporti.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Comprendere funzionalità quali i modelli di report.
- Comprendere chiaramente il flusso di chiamate che si intende analizzare.
- Comprendere le funzionalità di Webex Calling, quali Operatore automatico e Coda di chiamata, nonché la relativa configurazione e terminologia.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano su:

- Hub di controllo

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.

Premesse

Questo documento consente di impostare uno scenario di chiamata in modo da comprendere i concetti di base del report chiamate per Cronologia dettagliata chiamate.

I report consentono di tenere traccia e analizzare le prestazioni dei servizi Webex all'interno

dell'organizzazione. È possibile utilizzare questi report per visualizzare i dettagli relativi a ciascuna riunione, la frequenza con cui gli utenti si scambiano messaggi, i dettagli relativi alle chiamate Webex Calling e alle code di chiamata, la frequenza di utilizzo dei dispositivi Webex, le informazioni a bordo e altro ancora.

In questo documento vengono illustrati solo i rapporti di Webex Calling, in particolare il rapporto Cronologia dettagliata chiamate.

Nota: il report generato contiene diverse colonne. È possibile leggere la descrizione di ogni colonna nelle [informazioni](#) del [rapporto Cronologia dettagliata chiamate](#).

Scenario di chiamata

Per questo articolo, il flusso di chiamata utilizzato è un operatore automatico con linea principale +12028638111. Quando viene chiamata e viene selezionata l'opzione 4, la chiamata viene inoltrata a un gruppo di risposta con estensione 8001, in cui 30 agenti ricevono la chiamata e quindi a questa chiamata può essere risposto un agente disponibile di questo gruppo di risposta. Se nessuno risponde, la chiamata deve andare all'interno della segreteria telefonica 8002.

Flusso di chiamata

1. La prima parte di questa chiamata è un numero PSTN (Public Switched Telephone Network) (numero di chiamata) che chiama il numero di chiamata Webex +12028638111 che appartiene all'operatore automatico.
2. Operatore automatico +12028638111 accede al menu Operatore automatico e, se viene premuto il numero di opzione 4, il chiamante sente l'IVR e viene trasferito all'estensione 8001. Questa è la seconda parte di questa chiamata.
3. Se la chiamata non riceve risposta, viene inoltrata alla segreteria telefonica condivisa sull'estensione 8002. Se questo scenario è raggiunto, questa è la terza tappa di richiamo.

Queste sono le tappe che completerebbero lo scenario delle chiamate.

Ognuna di queste gambe ha lo stesso ID di correlazione, che rappresenta una singola chiamata.

Nota: ogni chiamata 1:1 ha due voci. Uno con origine e uno con fine. Originale (in uscita) in termini di chiamante e Terminante (in entrata) per l'estremità ricevente.

Righe report

In questo rapporto vengono visualizzati i dati dettagliati della cronologia delle chiamate. Queste informazioni possono essere utilizzate per visualizzare le tendenze a un livello elevato o per espandere tipi di chiamata specifici, in modo da comprendere il comportamento della chiamata.

Un report completo per questo scenario di chiamata in un periodo di un mese include più di mille righe di immissione.

È per questo che è utile avere chiamate filtrate per ID di correlazione, in modo da poter focalizzare e analizzare solo quella singola chiamata.

Nell'immagine seguente è visualizzato un report mensile relativo a questo scenario di chiamata, in cui la sezione evidenziata rappresenta una singola chiamata:

Calling Detailed Call History_e06f5cc814bd4c40bfaebc31d96f35c0_DNC

View Zoom 29% Add Category Pivot Table Insert Table Chart Text Shape

Sheet 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF		

Flusso di chiamata nel report

In base all'esempio fornito, questa è una parte del report generato per il report Cronologia dettagliata chiamate.

Calling number	Called number	User	Calling line ID	Called line ID	Correlation ID
15152905490	12028638111	NA	Hunt Grpup - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	8001	NA	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	8001	NA	NA	Hunt Group	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	2001	NA	NA	Bruce Wayne	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	2001	Bruce Wayne	Hunt group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3010	NA	NA	Diana Prince	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3010	Diana Prince	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3009	NA	NA	Clark Kent	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3009	Clark Kent	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3006	NA	NA	Barry Allen	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3006	Barry Allen	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3008	NA	NA	Peter Parker	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	3008	Peter Parker	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	1234	NA	NA	David Vasquez	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	1234	Bruce Banner	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905480	6033	NA	NA	Bruce Banner	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663

Nota: le colonne visualizzate rappresentano un oggetto di interesse per l'analisi illustrata di seguito. Nei report sono presenti più colonne che possono essere utili per uno scenario personalizzato.

Il primo campo, evidenziato in giallo, è la voce per la prima tappa, quando il numero PSTN (ad esempio Verizon) +15152905490 raggiunge il gruppo di ricerca +12028638111. È possibile verificare questa condizione se si seleziona la colonna Tipo utente nel report. Il valore *AutomatedAttendantVideo* indica un operatore automatico.

Come si può vedere, sulla seconda fila, l'Auto Attendant chiama il Gruppo di caccia (estensione 8001) - questo è evidenziato in marrone - e il Gruppo di caccia poi chiama il primo agente - questo è evidenziato in verde - (Bruce Wayne con estensione 2001). La voce di origine indica questa chiamata. Analogamente, la voce finale per la stessa gamba. Questa è una chiamata tra il gruppo di ricerca e il primo agente, che genera una voce di origine e di fine. La chiamata non viene ripresa da Bruce Wayne (potete vederla nella colonna Risposta, che per questa gamba è impostata su FALSO).

La chiamata quindi si sposta verso l'agente successivo in base al modello di routing e raggiunge l'estensione 3010 - evidenziata in blu, e come potete vedere Diana Prince non risponde neanche alla chiamata. La chiamata si sposta verso l'agente successivo e così via.

15152905490	1042	NA	NA	Lex Luthor	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	1042	Lex Luthor	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	5002	NA	NA	Thanos	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663
15152905490	5002	Thanos	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfcb663

Questa continua ad essere l'estensione 5002, che appartiene a Thanos - evidenziato in nero - che prende la chiamata e stabilisce la chiamata con il chiamante PSTN.

Nota: il report è basato sul fuso orario UTC per la standardizzazione tra fusi orari e non è possibile eseguire il rendering dei dati in un altro fuso orario.

Informazioni correlate

- [Report per il portafoglio di soluzioni Cloud Collaboration](#)

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).