

Webexコンタクトセンターコールの音声品質をトラブルシューティングするためのデータ要件

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[データ収集](#)

[問題に関する一般情報とテナントの詳細](#)

[音声品質が発生しているコールに関連する情報](#)

[リソースと参考資料](#)

概要

このドキュメントでは、着信コールと発信コールで見られる音声品質の問題に関連する重要な情報を収集する方法について詳しく説明します。

著者：Cisco TACエンジニア、Anuj Bhatia、Vishal Goyal

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Center
- コンタクトセンターおよびVoice Over Internet Protocol(VoIP)

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

データ収集

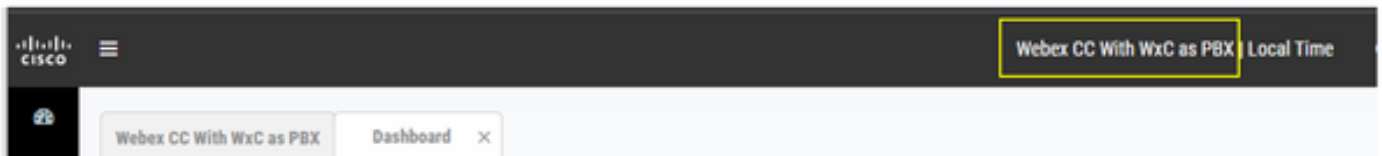
このドキュメントの目的は、Technical Assistance Center(TAC)のエンジニアが問題をより深く理解し、問題をタイムリーに解決するために役立つ重要な情報を管理者が収集できるように支援することです。簡単にするために、このドキュメントでは、これらのセクションで収集する必要が

あるデータのタイプについて説明します。

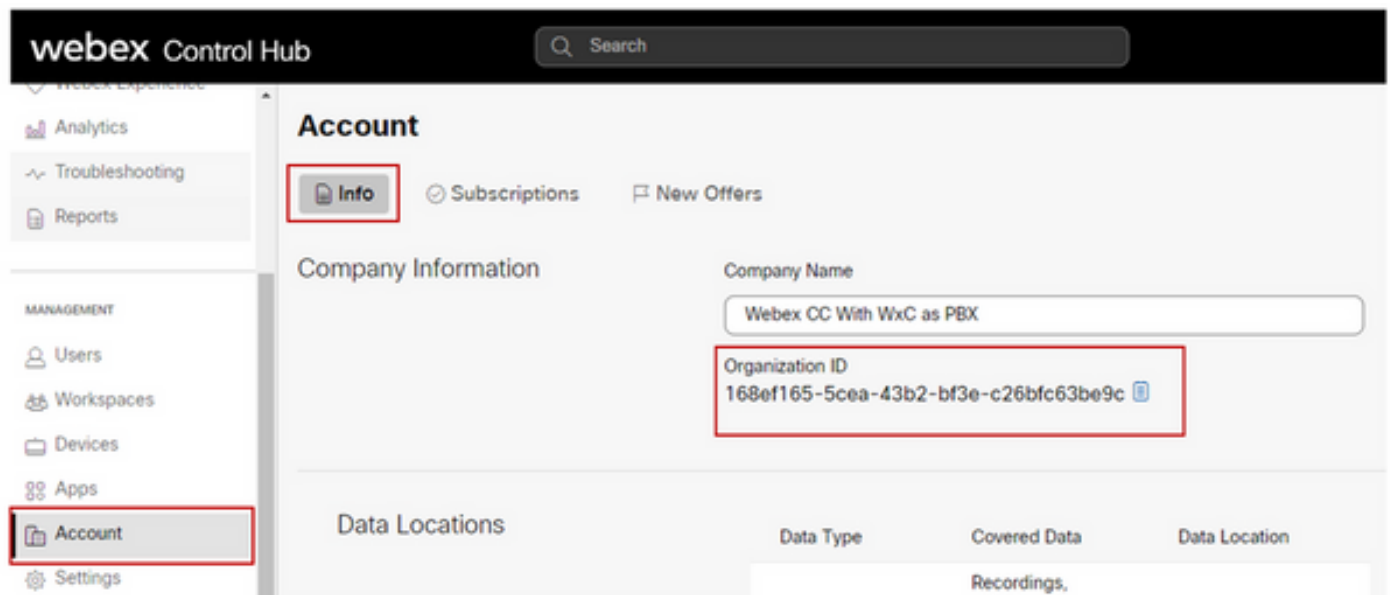
- 問題に関する一般情報とテナント/組織の詳細
- 音声品質問題が発生したコールに関する情報

問題に関する一般情報とテナントの詳細

- **問題の説明**：正確な問題に関する完全な情報を収集します。影響を受けるユーザ数、正確なタイムスタンプなどの情報を含めます。
- **セットアップの種類**：これは新しい展開セットアップまたは実稼働セットアップです。
- **設定の変更**:Webexコンタクトセンターダッシュボードまたはネットワークに対する最近の変更はありますか。
- **ビジネスへの影響**：ビジネスへの正確な影響を定義します。可能であれば、番号に関連付けます。たとえば、この問題は20人のエージェントに影響を与え、コールセンターへの10件のコールのうち9件が失敗します。
- **テナント/組織名**：これはダッシュボードページの右上隅にあります。



- **組織ID**:



音声品質が発生しているコールに関連する情報

詳細は表の形式で強調表示されます

問題のタイプ	説明	詳細	収集するデータ
• コール品質の問題	• Webex Contact Centerでは、エンドポ	• エージェントまたは発信者は、コールで再生	• コールのANIまた セッションID

イントに依存しない自動コール分配(ACD)をエージェントに提供できます。エージェントの電話機は、携帯電話、デスクフォン、またはサードパーティのソフトウェアクライアントです。コール品質の問題が発生した場合は、コールフローに関するすべての当事者による調査が必要です。

- ベストプラクティスは、コールの品質メトリックが24時間ログに記録されるため、24時間以内にコール品質の問題を報告することです。問題の性質とコールフローに関わる複数の当事者のために、複数の例が必要です。

された音楽を聞きますか。

- コール品質が低い場合、エージェントまたは発信者に対してコール品質が低いか、または双方向ですか。
- 単方向オーディオに固有の場合は、単方向オーディオが発生する特定の方向を指定します。
- これらの障害は、特定のサイトのエージェントに固有のものですか。
- エージェントの電話番号(DN)/内線番号は最近追加されましたか。
- これらの障害が発生しているコールの割合はどのくらいですか。
- 特定の場所のエリアコードに依存していますか。
- オンデマンドで問題を再現できますか。

- コール障害の正確なタイムスタンプ
- エージェント情報
- コールのジョーナル記録 (可能な場合)

失敗したコールのANIまたはセッションIDは、簡単なCSRレポートから簡単に収集できます。レポートの作成手順は、このビデオで確認できます

リソースと参考資料

- WXCCのさまざまな問題に関するログの全体的なデータ収集は、「[WxCC Data Collection](#)」リンクを使用して確認できます。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。