

Webex 컨택 센터 통화의 음성 품질 문제를 해결하기 위한 데이터 요구 사항

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[데이터 수집](#)

[문제 및 테넌트 세부사항에 대한 일반 정보](#)

[음질을 경험하는 통화와 관련된 정보](#)

[리소스 및 참조](#)

소개

이 문서에서는 인바운드 및 아웃바운드 통화에서 관찰된 음성 품질 문제와 관련된 중요한 정보를 수집하는 방법에 대해 자세히 설명합니다.

기고자: Anuj Bhatia & Vishal Goyal, Cisco TAC 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex 컨택 센터
- 컨택 센터 및 VoIP(Voice Over Internet Protocol)

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

데이터 수집

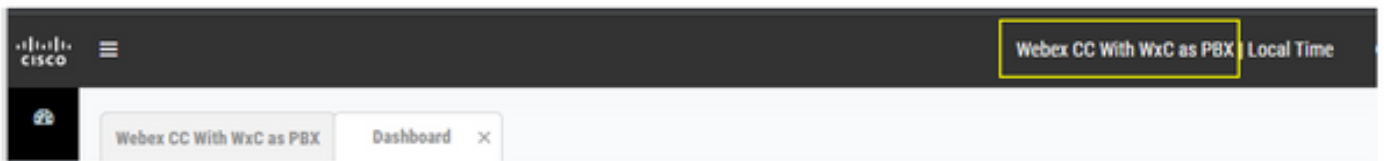
이 문서의 목표는 TAC(Technical Assistance Center) 엔지니어가 문제를 더 잘 이해하고 적시에 문제를 해결하는 데 도움이 되는 중요한 정보를 관리자가 수집할 수 있도록 지원하는 것입니다. 이 문서에서는 이러한 섹션을 통해 수집해야 하는 데이터 유형에 대해 설명합니다.

- 문제에 대한 일반 정보 및 테넌트/조직 세부사항

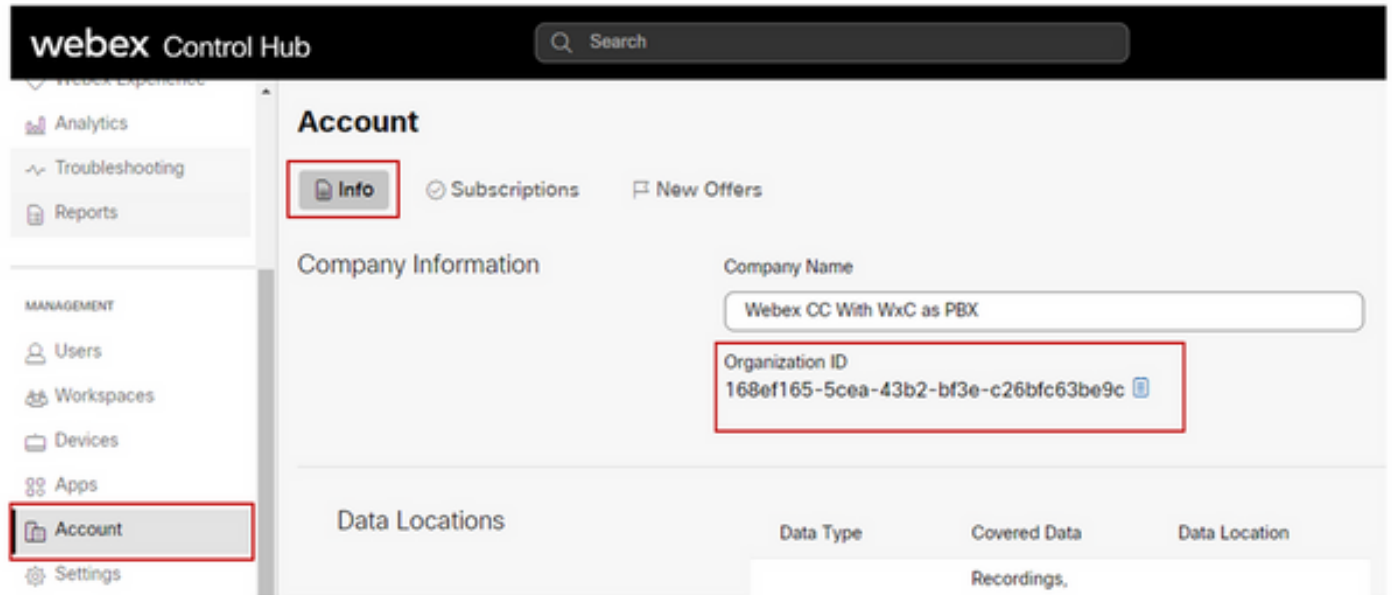
- 음성 품질 문제가 발생한 통화와 관련된 정보

문제 및 테넌트 세부사항에 대한 일반 정보

- **Problem Description(문제 설명)** - 정확한 문제에 대한 전체 정보를 수집합니다. 영향을 받는 사용자 수, 정확한 타임 스탬프 등의 정보를 포함합니다.
- **Setup Type(설정 유형)** - 신규 구축 또는 프로덕션 설정입니까?
- **컨피그레이션 변경** - Webex Contact Center Dashboard(Webex 컨택 센터 대시보드) 또는 네트워크에서 최근에 변경된 사항이 있습니까?
- **비즈니스 영향** - 정확한 비즈니스 영향을 정의합니다. 가능한 경우 이를 숫자와 연결합니다. 예를 들어 이 문제는 상담원 20명에게 영향을 미치며, 콜센터에 걸려오는 통화 10건 중 9건에서 장애가 발생하는 등의 문제가 발생합니다.
- **Tenant/Org Name(테넌트/조직 이름)** - 대시보드 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있습니다.



- 조직 ID -



음질을 경험하는 통화와 관련된 정보

세부 정보는 테이블 형식으로 강조 표시됩니다

문제 유형	설명	세부사항	수집할 데이터
• 통화 품질 문제	• Webex Contact Center에서는 엔드포인트에 구매받지 않는 자동 통화 배분 (ACD)을 에이전트에게	• 상담원/발신자가 통화를 통해 재생되는 음을 듣습니까? • 통화 품질이 낮은 경우 상담원이나 발신자 또	• 통화의 ANI 또는 ID • 통화 실패의 정확 임스탬프 • 상담원 정보

제공합니다. 에이전트 폰은 휴대폰, 데스크폰 또는 서드파티 소프트웨어 클라이언트일 수 있습니다. 통화 품질 문제가 발생하면 통화 흐름과 관련된 모든 당사자의 조사가 필요합니다.

- 모범 사례는 통화의 품질 매트릭스가 24시간 동안 기록되므로 통화 품질 문제를 24시간 내에 보고하는 것입니다. 문제의 특성 및 통화 흐름과 관련된 여러 당사자가 있으므로 여러 가지 예가 필요합니다.

는 양방향 통화입니까?

- 단방향 오디오에만 해당되는 경우 단방향 오디오가 경험되는 특정 방향을 제공합니까?
- 이러한 오류는 특정 사이트의 에이전트에만 해당됩니까?
- 에이전트 디렉터리 번호(DN)/내선 번호가 최근에 추가되었습니까?
- 이러한 오류가 발생한 통화의 비율은 얼마나 됩니까?
- 특정 위치의 지역 번호에 따라 달라집니까?
- 온디맨드 방식으로 문제를 재현할 수 있습니까?

- 통화 주크박스 녹음 가능한 경우)

실패한 통화의 ANI 또는 세션 ID는 간단한 CSR 보고서에서 쉽게 수집할 수 있습니다. 보고서를 작성하는 방법에 대한 단계는 이 비디오에서 확인할 수 있습니다

리소스 및 참조

- WXCC의 다양한 문제에 대한 로그의 전체 데이터 수집은 "WxCC 데이터 수집" 링크를 통해 볼 수 있습니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.