

Gegevensvereisten voor probleemoplossing bij spraakwaliteit van Webex Contact Center-oproepen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Gegevensverzameling](#)

[Algemene informatie over de uitgifte en huurdersgegevens](#)

[Informatie met betrekking tot Oproepen die Spraakwaliteit ervaren](#)

[Bronnen en referenties](#)

Inleiding

In dit document wordt in detail beschreven hoe belangrijke informatie kan worden verzameld over de spraakwaliteit die is waargenomen bij inkomende en uitgaande gesprekken.

Bijgedragen door Anuj Bhatia & Vishal Goyal, Cisco TAC-engineers.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex contactcenters
- Contactcenter en Voice over Internet Protocol (VoIP)

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Gegevensverzameling

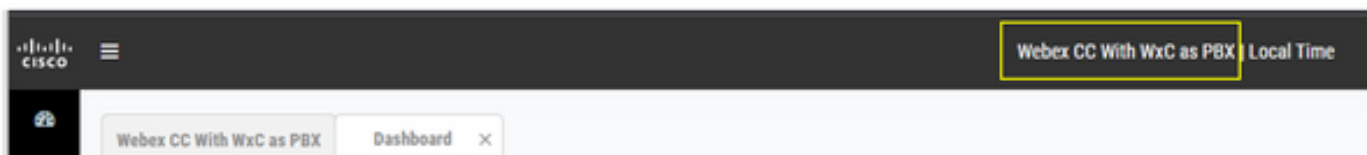
Het doel van dit document is beheerders te helpen belangrijke informatie te verzamelen die de TAC-engineers (Technical Assistance Center) helpt het probleem beter te begrijpen en het

probleem tijdig op te lossen. Om het eenvoudig te maken, wordt in het document uitgelegd welk soort gegevens via deze secties moeten worden verzameld.

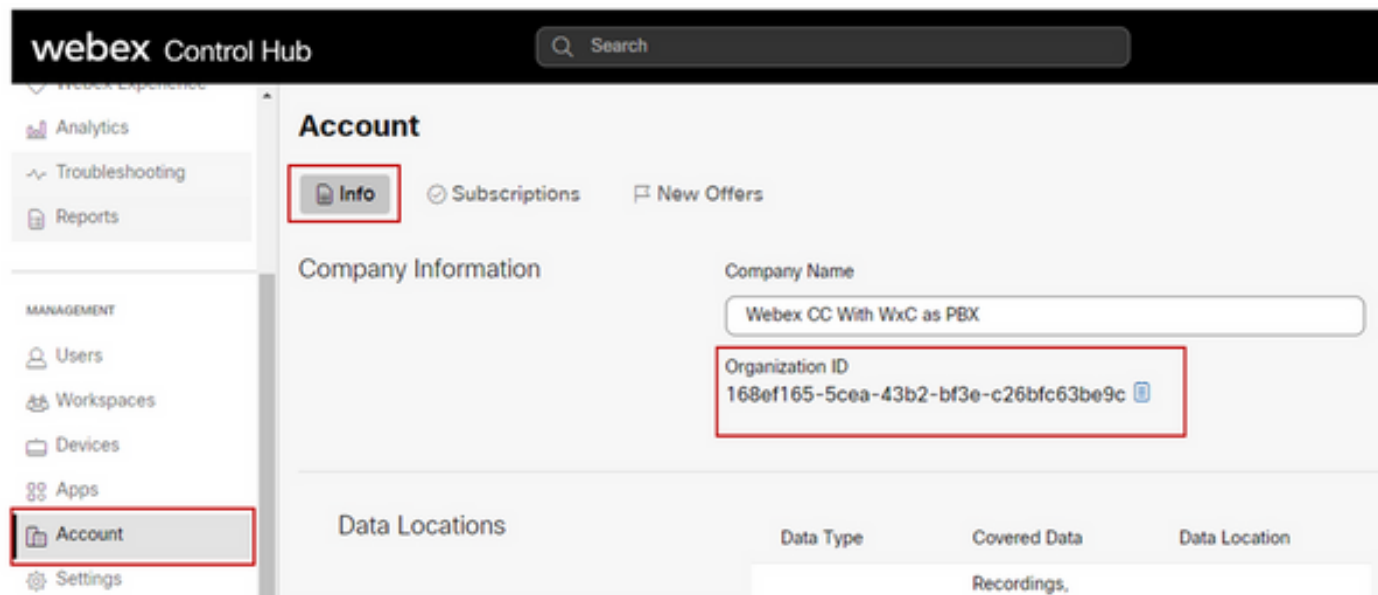
- Generieke informatie over de kwestie en huurder/org details
- Informatie met betrekking tot oproepen die problemen met de spraakkwaliteit ervaren

Algemene informatie over de uitgifte en huurdersgegevens

- **Probleem Beschrijving** - Verzamel volledige informatie over het exacte probleem. Omvat informatie zoals hoeveel gebruikers worden beïnvloed, de nauwkeurige tijdszegel, etc.
- **Setup Type** - Is dit een nieuwe implementatie of productie-instelling.
- **Configuratiewijzigingen** - Zijn er recente wijzigingen in het Webex Contact Center Dashboard of in het netwerk?
- **Business Impact** - Bepaal de exacte impact op het bedrijf. Koppel het indien mogelijk aan een nummer. Deze kwestie heeft bijvoorbeeld gevolgen voor 20 agenten, 9 van de 10 oproepen naar het callcenter mislukken, enzovoort.
- **Huurder/Org Naam**- Dit is te vinden in de rechterbovenhoek van de dashboardpagina.



- Org ID -



Informatie met betrekking tot Oproepen die Spraakkwaliteit ervaren

In de tabel worden de bijzonderheden benadrukt

| Soort uitgifte | Beschrijving | Gegevens | Te verzamelen gegevens |
|-----------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| • Problemen met | • Webex Contact Center | • Hoort agent / beller | • ANI- of sessie-id |

gesprekswaarditeit

maakt endpoint-agnostische automatische gespreksdistributie (ACD) naar agents mogelijk. De agent-telefoon kan een mobiele telefoon, een bureautelefoon of een externe soft client zijn. Wanneer er problemen met de kwaliteit van de oproepen optreden, moet dit worden onderzocht door alle partijen die bij de gespreksstroom betrokken zijn.

- De beste praktijk is om het probleem van de vraagkwaliteit binnen 24 uur te rapporteren aangezien de kwaliteitsmetriek van de vraag 24 uren worden geregistreerd. We hebben meerdere voorbeelden nodig vanwege de aard van het probleem en meerdere partijen die betrokken zijn bij de call flow.

- muziek gespeeld tijdens de oproep?
- Als de vraagkwaliteit slecht is, is het dan naar agent of beller of tweerichtingsverkeer?
- Als het specifiek is voor eenrichtingsaudio, geef dan de specifieke richting waarin de eenrichtingsaudio wordt ervaren?
- Zijn deze storingen specifiek voor agenten op een bepaalde plaats?
- Zijn Agent Directory Numbers (DN) / Extensions onlangs toegevoegd?
- Welk percentage van de oproepen ervaart deze mislukkingen?
- Is het afhankelijk van gebiedscodes van specifieke locatie(s)?
- Kan de kwestie op verzoek worden herhaald?

- de oproep
- Exacte tijdszegel van de vraagmislukking
- Agent-informatie
- Jukebox-opname van de oproep, indien beschikbaar

ANI of Session ID van mislukte oproepen kan eenvoudig worden verzameld uit een eenvoudig CSR-rapport. De stappen hoe u het rapport kunt maken, kunnen in deze video worden bekeken

Bronnen en referenties

- Algemene gegevensverzameling van Logs voor verschillende problemen in WXCC kan worden bekeken via deze link "[WxCC Data Collection](#)"

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.