

Begrijp gedetailleerd rapport over de gespreksgeschiedenis voor Webex bellen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Gespreksscenario](#)

[Call Flow](#)

[Rijen melden](#)

[Call Flow op het rapport](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft één enkel voorbeeld van een Roepend Gedetailleerd Rapport van de Geschiedenis van de Vraag om de vraagstroom op deze rapporten te begrijpen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Begrijp eigenschappen zoals de malplaatjes van het Rapport.
- Begrijp duidelijk de gespreksstroom van de oproepen die u wilt analyseren.
- Begrijp de functies van Webex Calling zoals Auto Attendant en Call Queue, evenals de configuratie en terminologie ervan.

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op:

- Control-hub

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.

Achtergrondinformatie

Dit document plaatst een vraagscenario om basisconcepten op het vraagrapport te begrijpen voor het Roepen van Gedetailleerde Geschiedenis van de Vraag.

Rapporten helpen u de prestaties van Webex-services in uw organisatie te volgen en te analyseren. U kunt deze rapporten gebruiken om details voor elke vergadering te zien, hoe vaak gebruikers elkaar berichten,

details voor Webex-oproepen en wachtrijen, hoe vaak Webex-apparaten worden gebruikt, informatie aan boord en meer.

Voor dit document, moet u slechts over Webex het Roepen van rapporten, in het bijzonder het Roepen Gedetailleerde Rapport van de Geschiedenis van de Vraag leren.

Opmerking: het gegenereerde rapport bevat verschillende kolommen. Elke kolom beschrijving kan worden gelezen in de [Gedetailleerde Call History Report informatie](#).

Gespreksscenario

Voor dit artikel, is de gebruikte vraagstroom een AutoBediende met hoofdlijn +12028638111. Wanneer aangeropen en optie 4 is geselecteerd, wordt de oproep doorgestuurd naar een Hunt groep met extensie 8001, waar 30 agenten de oproep ontvangen, en dan kan deze oproep worden beantwoord door een beschikbare agent van deze Hunt Groep. Als niemand opneemt, moet de oproep naar de voicemail-extensie 8002.

Call Flow

1. Het eerste deel van deze oproep is een PSTN-nummer (Public Switched Telephone Network) dat het Webex-belnummer +12028638111 belt dat bij de Auto Attendant hoort.
2. Auto Attendant +12028638111 raakt het menu Auto Attendant en als optie nummer 4 wordt ingedrukt, hoort de beller de IVR en wordt overgezet naar de extensie 8001. Dit is het tweede deel van deze oproep.
3. Als de oproep niet wordt beantwoord, wordt deze doorgestuurd naar de gedeelde voicemail op extensie 8002. Als dit scenario wordt bereikt, is dit het derde vraagbeen.

Dit zijn de benen die het vraagscenario volledig zouden maken.

Elk van deze benen heeft dezelfde correlatie-ID, die één enkele aanroep vertegenwoordigt.

Opmerking: elke 1:1-oproep heeft twee items. Een Origineel en een Afsluitend. Oorspronkelijk (uitgaand) in termen van een beller, en Afsluitend (inkomend) voor het ontvangereinde.

Rijen melden

Dit rapport toont gedetailleerde vraag geschiedenisgegevens. Deze informatie kan worden gebruikt om trends op een hoog niveau te bekijken of om af te gaan op specifieke gesprekstypen, die kunnen worden gebruikt om gespreksgedrag te begrijpen.

Een volledig rapport voor dit vraagscenario door een maandperiode heeft meer dan duizend ingangrijen.

Het is daarom nuttig om oproepen te laten filteren door Correlatie-ID, zodat je je kan concentreren en analyseren op die ene oproep.

In de volgende afbeelding kunt u een maandelijks rapport zien van dit gespreksscenario, waarbij de gemarkeerde sectie één enkele oproep vertegenwoordigt:

The image shows a spreadsheet application window with the title "Calling Detailed Call History_e06f5cc814bd4c40bfaebc31d96f35c0_DNC". The spreadsheet has columns labeled A through AF and many rows of data. A pink rectangular highlight covers a large portion of the data, specifically focusing on a single column (I) where a filter is applied, resulting in a sparse set of rows. The spreadsheet interface includes a menu bar with options like "View", "Zoom", "Add Category", "Pivot Table", "Insert", "Table", "Chart", "Text", and "Shape".

U kunt zien dat één enkele vraag (u kunt het zien als u de kolom door Correlatie-ID) filtert, diverse rijen heeft. Dit kan leiden tot overweldiging, bovendien in voorbeelden als deze, waar de oproep zelf verschillende call-benen en tal van agenten heeft betrokken.

Het is belangrijk om te begrijpen dat voor elk been, u twee ingangen (rijen) op het rapport voor het eindigen en het voortkomen hebt.

U kunt teruggaan naar het oorspronkelijke scenario, waar de oproep 30 agenten raakt. Voor deze enkele oproep hebt u 60 ingangen voor elke interactie van deze oproep met elke agent in de Hunt Group. De aanroep van een Hunt Groep wordt beschouwd als één enkele aanroep, en deze heeft sub-aanroepen die binnen de aanroep van de Hunt Groep ingekapseld zijn.

Call Flow op het rapport

Gebaseerd op het gegeven voorbeeld, is dit een gedeelte van het rapport dat voor het Gedetailleerde de geschiedenisrapport van de Vraag wordt geproduceerd.

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

Opmerking: de getoonde kolommen zijn van belang voor de hier gepresenteerde analyse. Er zijn meer kolommen in verslagen die van belang kunnen zijn in uw eigen scenario.

Het eerste veld - geel gemarkeerd - is de vermelding voor het eerste been, wanneer het PSTN-nummer (zoals Verizon) +15152905490 de jachtgroep +12028638111 raakt. U kunt dit bevestigen als u de kolom Gebruikerstype in het rapport controleert. De waarde *AutomatedAttendantVideo* wijst op een AutoBediende.

Zoals u kunt zien, op de tweede rij, roept de Auto Attendant de Hunt Group (extensie 8001) - dit wordt gemarkeerd in bruin - en de Hunt Group roept dan de eerste agent - dit wordt gemarkeerd in groen - (Bruce Wayne met extensie 2001). De bron geeft deze oproep aan. Hetzelfde geldt voor de afsluitende vermelding van hetzelfde been. Dit is een vraag tussen de Hunt Groep en de eerste agent, die een voortkomende en het eindigen ingang produceert. De oproep wordt niet opgepikt door Bruce Wayne (je kunt dit zien in de kolom Antwoorden, die voor dit been is ingesteld op FALSE.

De oproep gaat dan naar de volgende agent gebaseerd op het routerpatroon en bereikt extensie 3010 - gemarkeerd in blauw, en zoals u kunt zien Diana Prince ook niet de oproep. De oproep gaat naar de volgende agent enzovoort.

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

Dit gaat door met de extensie 5002, die toebehoort aan Thanos - zwart gemarkeerd - die de oproep opneemt en de oproep uitvoert met de PSTN-beller.

Opmerking: het rapport is gebaseerd in UTC-tijdzone voor standaardisering over tijdzones en het is niet mogelijk om gegevens in een andere tijdzone te renderen.

Gerelateerde informatie

- [Rapporten voor uw cloudsamenwerkingsportefeuille](#)

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.