

# Requisitos de dados para solucionar problemas de chamadas do Webex Contact Center

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Levantamento de dados](#)

[Informações Genéricas sobre o problema e detalhes do Espaço](#)

[Informações relacionadas a falhas de chamada de entrada e de saída](#)

[Recursos e referências](#)

---

## Introdução

Este documento descreve em detalhes como coletar informações importantes relacionadas a chamadas de entrada e de saída com problemas.

Contribuição de Anuj Bhatia & Vishal Goyal, Engenheiros do Cisco TAC.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Central de atendimento do Webex
- Central de atendimento e VoIP (Voice Over Internet Protocol)

### Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Levantamento de dados

O objetivo deste documento é ajudar os administradores a reunir informações importantes que ajudem os engenheiros do Centro de Assistência Técnica (TAC) a entender melhor o problema e

a resolver o problema em tempo hábil. Para simplificar, o documento explica que tipo de dados deve ser coletado por meio dessas seções.

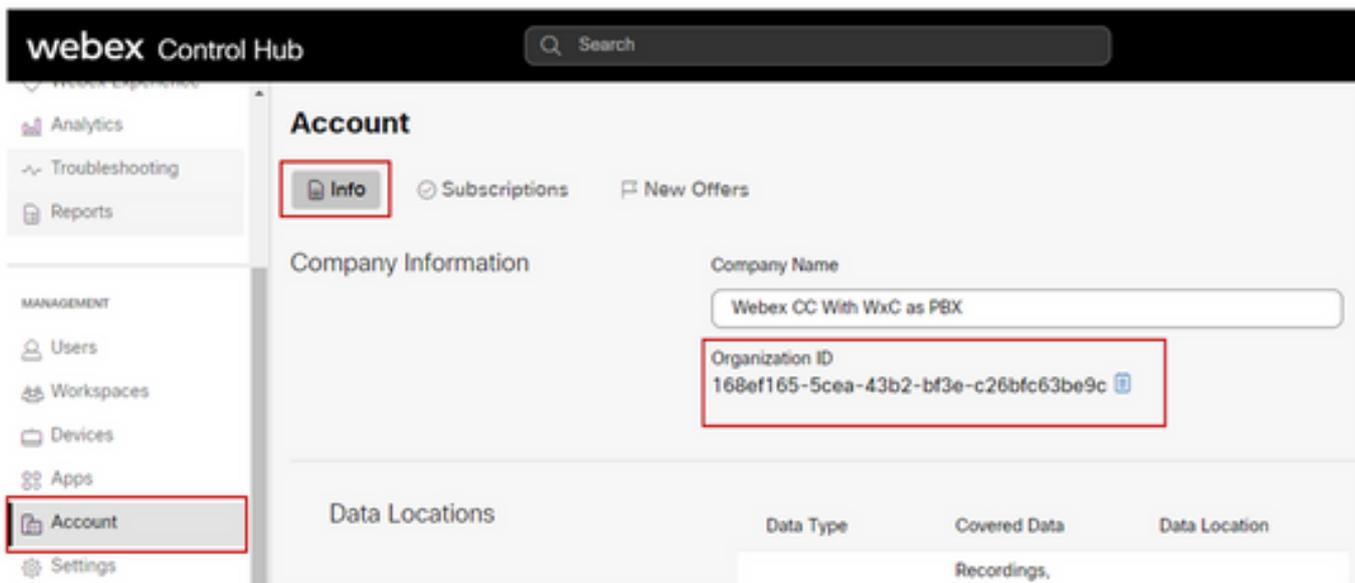
- Informações genéricas sobre o problema e detalhes do usuário/empresa
- Informações relacionadas a falhas de chamada de entrada e de saída

## Informações Genéricas sobre o problema e detalhes do Espaço

- Descrição do problema - Colete informações completas sobre o problema exato. Inclua informações como quantos usuários são afetados, os carimbos de data/hora exatos e assim por diante.
- Tipo de instalação - É uma nova instalação de implantação ou produção.
- Alterações de configuração - Alguma alteração recente no painel do Webex Contact Center ou na rede?
- Impacto nos negócios - Defina o impacto exato nos negócios. Associe-o a um número, se possível. Por exemplo, esse problema afeta 20 agentes, 9 em cada 10 chamadas para a central de atendimento falham e assim por diante.
- Nome do Espaço/Org- Encontrado no canto superior direito da página do painel.



- ID da organização:



## Informações relacionadas a falhas de chamada de entrada e de saída

Os detalhes são destacados na forma da tabela

Tipo de problema	Descrição	Detalhes	Dados a Serem Coletados
------------------	-----------	----------	-------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>Falhas de Chamada de Entrada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eles estão relacionados às chamadas de entrada nas quais o chamador disca para o sistema e recebe tratamento de Resposta de Voz Interativa (IVR) para autoatendimento antes da interação com os agentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O telefone do agente toca ou recebe um erro no Agent Desktop?</li> <li>O agente não consegue atender a chamada recebida no telefone?</li> <li>Essas falhas são específicas dos agentes em um local específico?</li> <li>Os números de diretório (DN)/ramais do agente foram adicionados recentemente?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANI ou ID da sessão de contato da chamada com falha</li> <li>Carimbo de data/hora exato da falha de chamada</li> <li>Informações do agente</li> <li>Captura de tela de qualquer erro (verifique se todos os detalhes foram capturados na tela)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falhas de Chamadas de Saída</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eles estão relacionados às chamadas de saída em que o agente estabelece a chamada de saída do Applet. O primeiro trecho da chamada é estabelecido para o telefone do agente. Depois que o leg do agente é estabelecido, a chamada é tentada para o participante externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O leg da chamada do agente foi estabelecido?</li> <li>Há um atraso significativo para estabelecer a chamada para o telefone do agente?</li> <li>Essas falhas são específicas dos agentes em um local específico?</li> <li>Os números de diretório (DN)/ramais do agente foram adicionados recentemente?</li> <li>Qual a porcentagem de chamadas que</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANI ou ID da sessão de contato da chamada com falha</li> <li>Carimbos de data/hora exatos da falha de chamada</li> <li>Informações do agente</li> <li>captura de tela de qualquer erro (certifique-se de que todos os detalhes sejam capturados na tela)</li> </ul>

		apresentam essas falhas? <ul style="list-style-type: none"><li>• Depende de códigos de área de locais específicos?</li><li>• O problema pode ser recriado sob demanda?</li></ul>	
--	--	--	--

O ANI ou o ID de sessão de chamadas com falha pode ser facilmente coletado de um relatório CSR simples. Etapas sobre como criar o relatório podem ser exibidas neste vídeo

## Recursos e referências

- A coleta de dados geral de registros para vários problemas no WXCC pode ser visualizada através deste link "[Coleta de dados WxCC](#)"

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.