

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

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Levantamento de dados](#)

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

[Informações relacionadas a chamadas com qualidade de voz](#)

[Recursos e referências](#)

## Introduction

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

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

## Prerequisites

### Requirements

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.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Levantamento de dados

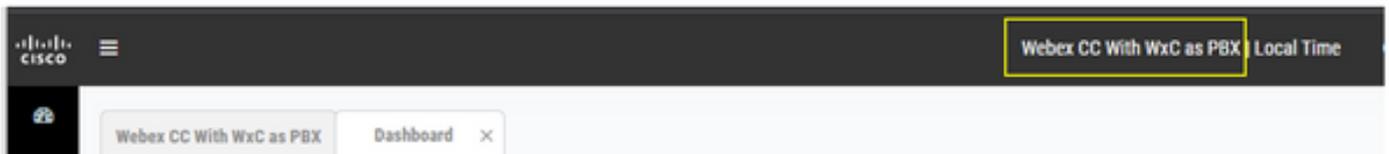
O objetivo deste documento é ajudar os administradores a reunir informações importantes que ajudem os engenheiros do Centro de Assistência Técnica (TAC) a entender melhor o problema e ajudar a resolvê-lo em tempo hábil. Para simplificar, o documento explica que tipo de dados deve

ser coletado por meio dessas seções.

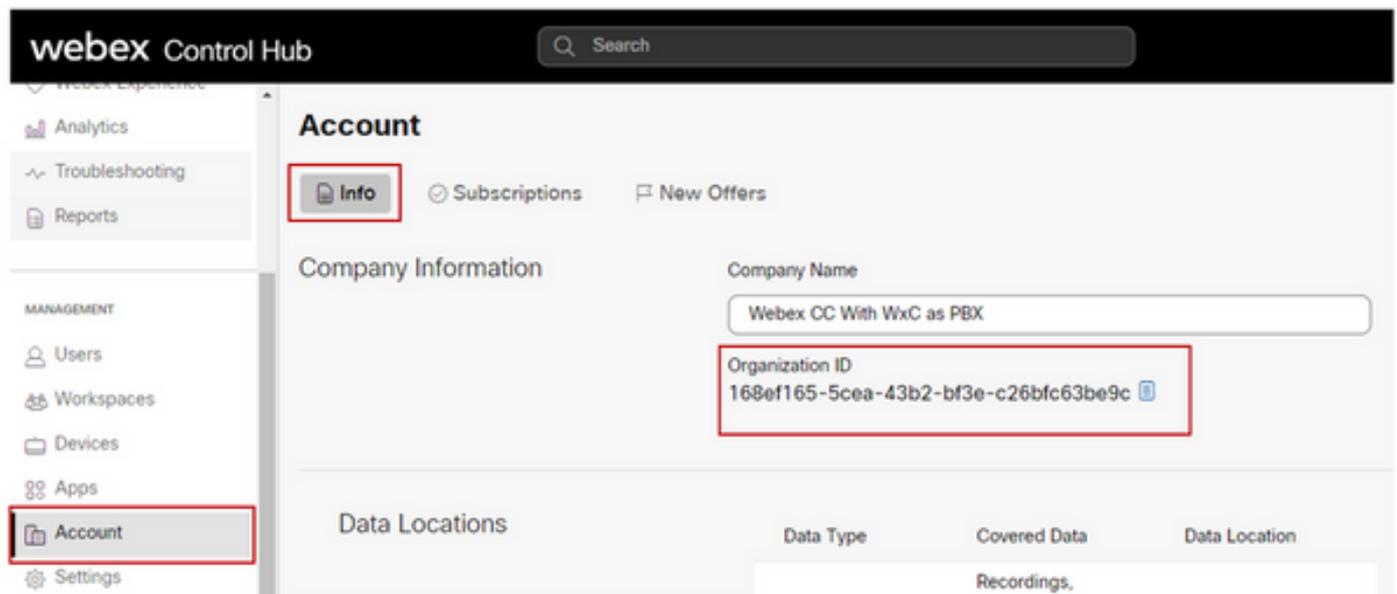
- Informações genéricas sobre o problema e detalhes do usuário/empresa
- Informações relacionadas a chamadas que apresentam problemas de qualidade de voz

## 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, o carimbo de data/hora exato 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 Org -



## Informações relacionadas a chamadas com qualidade de voz

Os detalhes são destacados na forma da tabela

- | Tipo de problema | Descrição         | Detalhes            | Dados a Serem Coletados |
|------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|
| • Problemas de   | • O Webex Contact | • O agente/chamador | • ANI ou ID da sessão   |

qualidade de chamada

Center permite distribuição automática de chamadas (ACD) independente de endpoint para agentes. O telefone do agente pode ser um celular, telefone de mesa ou um soft client de terceiros. Quando ocorrem problemas de qualidade da chamada, é necessário investigar todas as partes envolvidas no fluxo da chamada.

- A prática recomendada é relatar o problema de qualidade da chamada em 24 horas, à medida que as métricas de qualidade da chamada são registradas por 24 horas. Precisamos de vários exemplos devido à natureza do problema e de várias partes envolvidas no fluxo de chamadas.

- Se a qualidade da chamada for ruim, ela é direcionada ao agente ou ao chamador ou é bidirecional?
- Se for específico para áudio unidirecional, forneça a direção específica na qual o áudio unidirecional é obtido.
- Essas falhas são específicas dos agentes em um local específico?
- Os números de diretório (DN)/ramais do agente foram adicionados recentemente?
- Qual a porcentagem de chamadas que apresentam essas falhas?
- Depende de códigos de área de locais específicos?
- O problema pode ser recriado sob demanda?

- Carimbo de data e hora exato da falha de chamada
- Informações do agente
- Gravação do jukebox da chamada, se disponível

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.