

Entender o Relatório de Histórico de Chamadas Detalhado para Chamadas Webex

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Cenário de chamada](#)

[Fluxo de chamada](#)

[Linhas do Relatório](#)

[Fluxo de chamada no relatório](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve um único exemplo de um Relatório de histórico detalhado de chamadas para entender o fluxo de chamadas nesses relatórios.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Entender recursos como modelos de relatório.
- Entender claramente o fluxo de chamadas que você pretende analisar.
- Entender os recursos de chamada do Webex, como Atendimento automático e Fila de chamadas, bem como sua configuração e terminologia.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas em:

- Hub de controle

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.

Informações de Apoio

Este documento define um cenário de chamada para compreender conceitos básicos no relatório de chamada para o histórico detalhado de chamadas.

Os relatórios ajudam você a rastrear e analisar o desempenho dos serviços Webex em sua organização. Você pode usar esses relatórios para ver detalhes de cada reunião, a frequência com que os usuários enviam

mensagens entre si, detalhes de chamadas e filas de chamadas do Webex Calling, a frequência com que os dispositivos Webex são usados, informações integradas e muito mais.

Neste documento, você aprenderá apenas sobre os relatórios de chamada do Webex, especificamente o Relatório de histórico detalhado de chamadas.

Nota: O relatório gerado tem várias colunas. A descrição de cada coluna pode ser lida nas [informações do Relatório detalhado do histórico de chamadas](#).

Cenário de chamada

Para este artigo, o fluxo de chamadas usado é um Atendimento automático com linha principal +12028638111. Quando chamada e a opção 4 é selecionada, a chamada é encaminhada para um grupo de busca com o ramal 8001, onde 30 agentes recebem a chamada e, em seguida, essa chamada pode ser atendida por um agente disponível desse grupo de busca. Se ninguém atender, a chamada deve ir para o ramal de correio de voz 8002.

Fluxo de chamada

1. O primeiro trecho desta chamada é um número de PSTN (Public Switched Telephone Network) (número de chamada) que chama o número de chamada Webex +12028638111 que pertence ao atendimento automático.
2. Auto Attendant +12028638111 acessa o menu Auto Attendant e, se a opção número 4 for pressionada, o chamador ouve a IVR e é transferido para o ramal 8001. Esta é a segunda parte desta chamada.
3. Se a chamada não for atendida, ela será encaminhada para o Correio de voz compartilhado no ramal 8002. Se esse cenário for atingido, esse será o terceiro leg da chamada.

Estes são os trechos que fariam com que o cenário de chamada fosse concluído.

Cada um desses trechos tem o mesmo ID de correlação, que representa uma única chamada.

Observação: cada chamada 1:1 tem duas entradas. Um originando e o outro terminando. Originando (saída) em termos de um chamador e Encerrando (entrada) para a extremidade do receptor.

Linhas do Relatório

Este relatório mostra dados detalhados do histórico de chamadas. Essas informações podem ser usadas para visualizar tendências em um nível superior ou detalhar tipos de chamada específicos, que podem ser usados para entender o comportamento da chamada.

Um relatório completo para este cenário de chamada ao longo de um período de um mês tem mais de mil linhas de entrada.

É por isso que é útil filtrar as chamadas por ID de correlação, para que você possa focalizar e analisar apenas essa única chamada.

Na próxima imagem, você pode ver um relatório mensal desse cenário de chamada, em que a seção realçada representa uma única chamada:

Calling Detailed Call History_e06f5cc814bd4c40bfaebc31d96f35c0_DNC

View Zoom 29% Add Category Pivot Table Insert Table Chart Text Shape

Sheet 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF		

Fluxo de chamada no relatório

Com base no exemplo fornecido, esta é uma parte do relatório gerado para o relatório de histórico detalhado de chamadas.

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

Nota: As colunas mostradas são um objeto de interesse para a análise apresentada aqui. Há mais colunas nos relatórios que podem ser de interesse em seu próprio cenário.

O primeiro campo - destacado em amarelo - é a entrada para o primeiro trecho, quando o número PSTN (como Verizon) +15152905490 atinge o grupo de busca +12028638111. Você pode confirmar isso se marcar a coluna Tipo de usuário no relatório. O valor *AutomatedAttendantVideo* indica um Atendimento automático.

Como você pode ver, na segunda linha, o atendimento automático chama o grupo de busca (ramal 8001) - isso é destacado em marrom - e o grupo de busca chama o primeiro agente - isso é destacado em verde - (Bruce Wayne com ramal 2001). A entrada de origem indica esta chamada. Da mesma forma, a entrada de terminação para o mesmo trecho. Esta é uma chamada entre o grupo de busca e o primeiro agente, que gera uma entrada de origem e de término. A chamada não é atendida por Bruce Wayne (você pode ver isso na coluna Respondidas, que para esta perna, está definida como FALSO.

Em seguida, a chamada é direcionada para o próximo agente com base no padrão de roteamento e alcança o ramal 3010 - destacado em azul, e como você pode ver, Diana Prince também não atende a chamada. A chamada é movida para o próximo agente e assim por diante.

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

Isso continua para o ramal 5002, que pertence a Thanos - destacado em preto - que atende a chamada e a estabelece com o chamador PSTN.

Nota: O relatório é baseado no fuso horário UTC para padronização entre fusos horários e não é possível renderizar dados em outro fuso horário.

Informações Relacionadas

- [Relatórios para seu portfólio de colaboração em nuvem](#)

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.