

# Suche nach der Kontakt-Sitzungs-ID für Anrufe in WebEx Contact Center

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Wie finde ich die Kontakt-Sitzungs-ID für Anrufe in WxCC?](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie die Kontakt-Sitzungs-ID in WxCC finden. Die Sitzungs-ID wiederum kann zur späteren Fehlerbehebung bei anderen Problemen verwendet werden.

Beitrag von Abhishek Shukla, Cisco TAC Engineer.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Contact Center (WxCC)
- WxCC Agent-Desktop

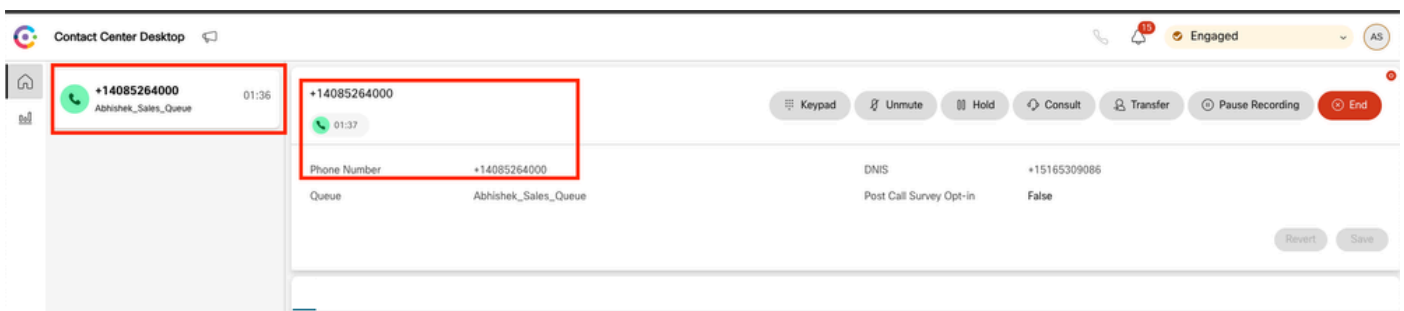
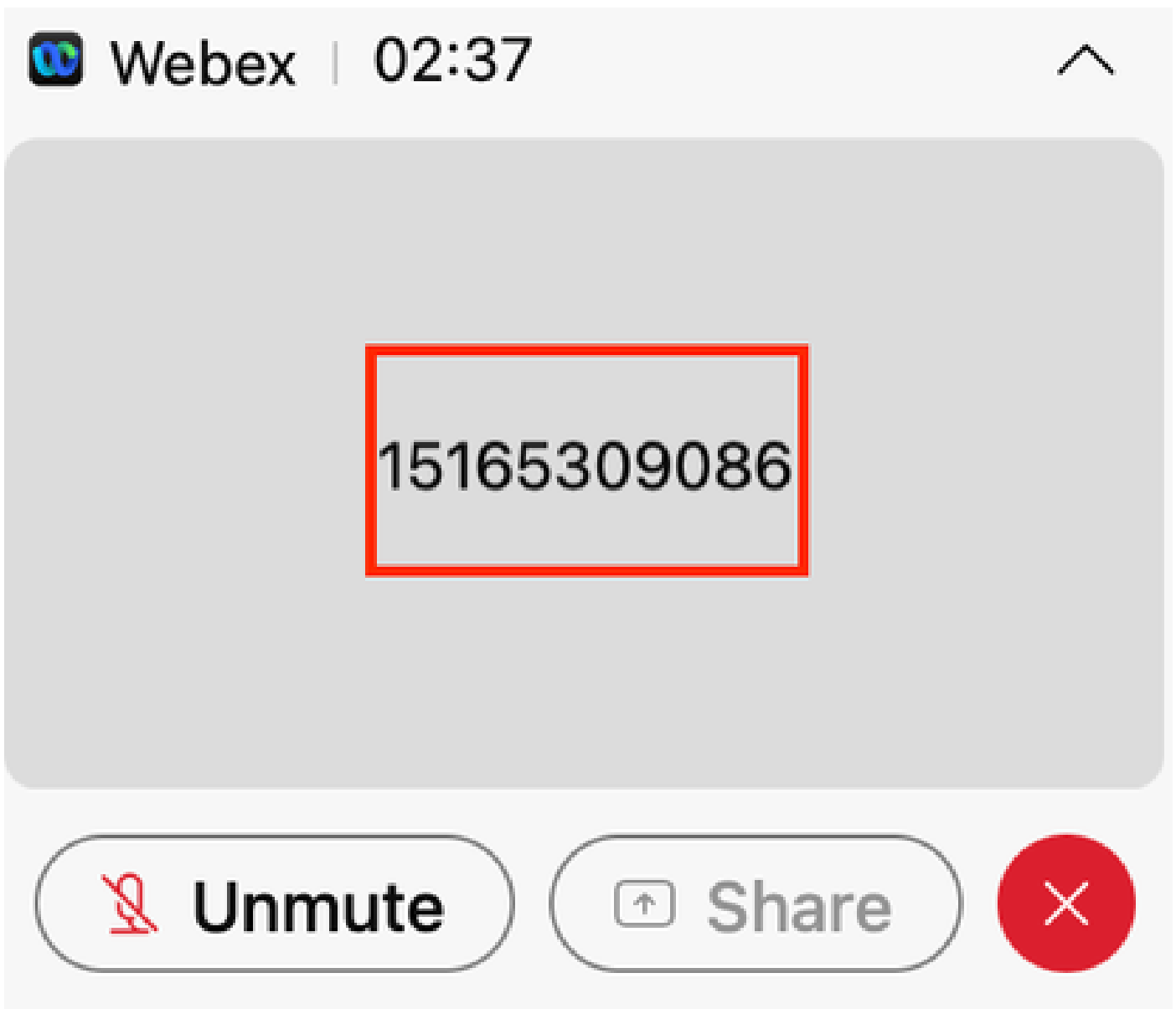
Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

## Wie finde ich die Kontakt-Sitzungs-ID für Anrufe in WxCC?

Sie können das Szenario mit diesen Schritten neu erstellen.

- Eingehenden Anruf testen

- Lassen Sie zu, dass der Anruf von einem verfügbaren Mitarbeiter beantwortet wird, oder dass er fehlschlägt.
- Wenn der Anruf eine Verbindung herstellt, zeichnen Sie die gewählte Nummer und die Nummer des Anrufers auf. Diese Informationen werden zum Exportieren der Kontakt-Sitzungs-ID über den Verlaufsbericht verwendet.



Lösung

## Schritt 1: Abrufen der Kontakt-Sitzungs-ID über den Echtzeitbericht

- Zur WxCC-Admin-Seite navigieren
- Wählen Sie Contact Center-Übersicht und dann Echtzeit auf dem Dashboard aus.

Channel Type	Queue Name	# Contacts Waiting in Queue	Avg Queue Wait Time
telephony (1)	Abhishek_Sales_Queue (1)	0	00:00:00

- Wählen Sie den Kanaltyp Telefonie unter Kontaktdetails Derzeit in der Warteschlange
- Daraufhin wird ein Drilldown-Bildschirm geöffnet, in dem Sie die Kontakt-Sitzungs-ID notieren können

ID	Channel Type	Final Queue Name	Contact Session ID	Queue Duration
1	telephony	Abhishek_Sales_Queue	44dcfb1b-db08-479a-b3f5-bbc	0 ms

## Schritt 2: Abrufen der Kontakt-Sitzungs-ID über den Verlaufsbericht

- Navigieren Sie auf der WxCC-Administratorseite zu Reporting and Analytics.
- Visualisierung auswählen
- Starten Sie den CSR-Bericht (Aktienbericht), der in einer neuen Registerkarte geöffnet wird.
- Wählen Sie das gewünschte Datum und den gewünschten Zeitraum.
- Anwenden von Filtern basierend auf der ANI oder DNIS, die den zuvor aufgezeichneten Anrufer- und Angerufenennummern entsprechen

ANI	Queue	Site	Team	Agent	Matched Skill Profile	Contact Skill Requirement	Matched Skill	Call Start Time
+14085264000	Abhishek_Sales_Queue	Site-1	Abhishek_T...	Abhishek S...	N/A	N/A	N/A	10/22/24 4:03:05

ANI	DNIS	Site	Team	Agent	Matched Skill Profile	Contact Skill Requirement	Matched Skill	Call Start Time
+14085264000	+15165309086	Site-1	Abhishek_T...	Abhishek S...	N/A	N/A	N/A	10/22/24 4:03:05

- Navigieren Sie zur rechten Seite des Berichts, um die Kontakt-Sitzungs-ID für den Anruf zu ermitteln.

Conference Count	CTIQ Request Count	Number of Transfers	Transfer Errors	Handle Type	Call Direction	Termination Type	Record Flag	Wrap Up	Session ID
0	0	0	0	normal	inbound	normal	1	Sale	44dcfb1b-d809-47...

### Schritt 3: Abrufen der Kontakt-Sitzungs-ID vom Agent Desktop

Beachten Sie während eines Anrufs die URL des Agenten-Desktops. Die ID der Kontaktsitzung kann aus der URL extrahiert werden, wie in diesem Beispiel gezeigt.

desktop.wxcc-us1.cisco.com/task/0078a202-6617-4237-82be-65a38d21b2bf

**Contact Center Desktop**

+442031807259 00:25  
Outdial Queue-1

+442031807259 00:25 | Wrap Up - 00:24

Phone Number +18336138844  
Queue Outdial Queue-1

### Schritt 4: Rufen Sie die Kontakt-Sitzungs-ID über den Agent-Problembericht ab.

Suchen Sie im Agent Desktop Problem Report nach dem Schlüsselwort "Interaction ID:", und

ordnen Sie es dem Zeitstempel des Anrufs zu, um die Kontakt-Sitzungs-ID für den jeweiligen Anruf zu ermitteln.}

2024-11-25 11:33:29:226 agentx-mfe-react-based Trace [ "[InteractionPopoverManager]", "AgentContactReserv

## Zugehörige Informationen

[Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.