

# Buscar ID de sesión de contacto para llamadas en el Contact Center de Webex

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[¿Cómo se encuentra la ID de sesión de contacto para las llamadas en WxCC?](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

---

## Introducción

Este documento describe cómo encontrar el ID de sesión de contacto en WxCC. El ID de sesión, a su vez, se puede utilizar para resolver otros problemas más adelante.

Colaboración de Abhishek Shukla, ingeniero del TAC de Cisco.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

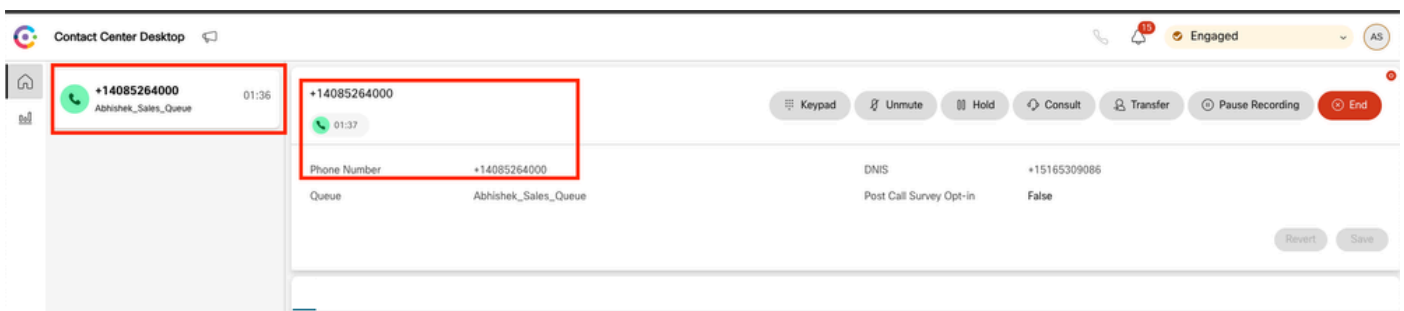
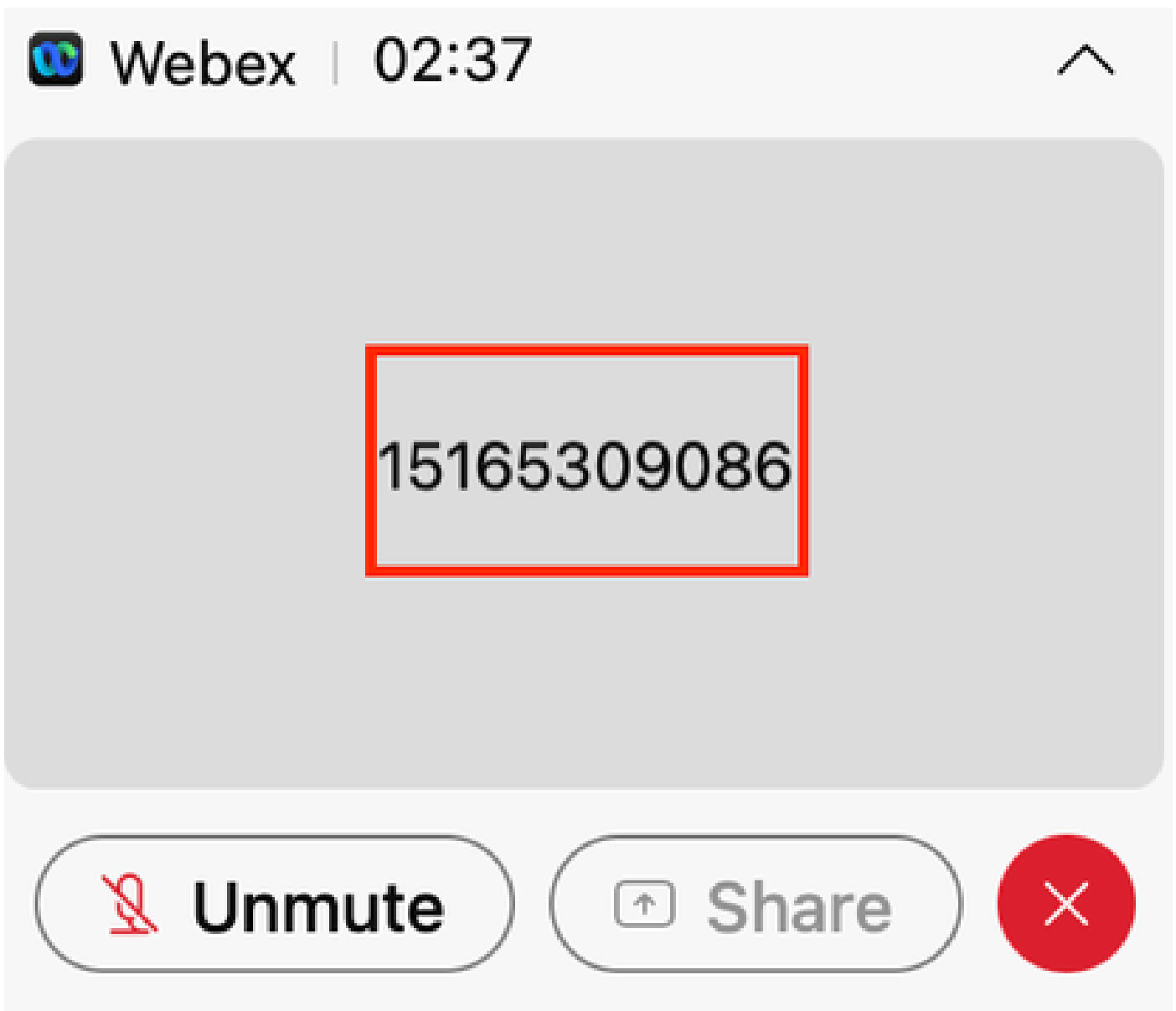
- Solución Webex Contact Center (WxCC)
- Escritorio de agente WxCC

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## ¿Cómo se encuentra la ID de sesión de contacto para las llamadas en WxCC?

Puede volver a crear el escenario con estos pasos

- Iniciar una llamada entrante de prueba
- Permitir que la llamada sea contestada por un agente disponible o que falle
- Si la llamada se conecta, registre el número marcado y el número de la persona que llama. Esta información se puede utilizar para exportar la ID de la sesión de contacto a través del informe histórico



Solución

Paso 1. Recupere la ID de la sesión de contacto mediante el informe en tiempo real.

- Vaya a la página de administración de WxCC
- Seleccione Descripción general del centro de contacto y, a continuación, Tiempo real en el panel

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

- Seleccione el tipo de canal Telefonía en Detalles de contacto actualmente en cola
- Se abre una pantalla desplegable en la que puede anotar la ID de la sesión de contacto

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

Paso 2. Recupere la ID de la sesión de contacto mediante el informe histórico.

- En la página de administración de WxCC, desplácese hasta Reporting and Analytics
- Seleccione Visualización
- Ejecute el informe CSR (informe prediseñado), que se abre en una pestaña nueva
- Establecer el intervalo de fecha y hora adecuado
- Aplique filtros basados en el ANI o DNIS correspondientes a los números de la persona que llama y de la persona a la que se llama grabados anteriormente

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

- Desplácese al lado derecho del informe para localizar el ID de sesión de contacto de la llamada

Conference Count	CTQ 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...

Paso 3. Recupere la ID de sesión de contacto de Agent Desktop.

Mientras el agente está en una llamada, observe la URL de Agent Desktop. La ID de la sesión de contacto se puede extraer de la URL, como se muestra en este ejemplo

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

Paso 4. Recupere la ID de la sesión de contacto mediante el informe de problemas del agente.

En el informe de problemas de Agent Desktop, busque la palabra clave "Interaction ID:" y haga

coincidir la palabra con la marca de tiempo de la llamada para localizar la ID de sesión de contacto de la llamada específica]

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

## Información Relacionada

[Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).