# Rechercher l'ID de session de contact pour les appels dans le Centre de contact Webex

# Table des matières

Introduction Conditions préalables Exigences Comment trouver l'ID de session de contact pour les appels dans WxCC ? Solution Informations connexes

# Introduction

Ce document décrit comment rechercher l'ID de session de contact dans WxCC. L'ID de session peut être utilisé pour résoudre d'autres problèmes ultérieurement.

Contribution d'Abhishek Shukla, ingénieur du centre d'assistance technique Cisco.

# Conditions préalables

#### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Solution Webex Contact Center (WxCC)
- WxCC Agent Desktop

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

# Comment trouver I'ID de session de contact pour les appels dans WxCC ?

Vous pouvez recréer le scénario en procédant comme suit

· Lancer un test Appel entrant

- · Autoriser un agent disponible à répondre à l'appel ou à échouer
- Si l'appel est connecté, enregistrez le numéro composé et le numéro de l'appelant. Ces informations sont utilisées pour exporter l'ID de session de contact via le rapport historique



### Solution

Étape 1. Récupérer l'ID de session de contact via le rapport en temps réel

- Accédez à la page WxCC admin
- Sélectionnez Vue d'ensemble du centre de contacts, puis Temps réel sur le tableau de bord

Contact Centre Overview - Realtin	10 V							
Contact Centre Overvie	ew – Real-Time				Team Name All	Queue Name ✔ All	✓ All	•
Summary		2	٥	00.00.05		0	Summ	ary
Summary Contact Details Cu	rrently in Queue	2	0	00.00.05		0	Summ	ary

- Sélectionnez le type de canal Téléphonie sous Détails du contact actuellement en file d'attente
- Un écran de progression descendante s'affiche, dans lequel vous pouvez noter l'ID de session du contact

Contact Centre Overv	view – Real-Time	Team Name Outroe Name Channel Type All  All  All  All  All  All  All  All				
Summary Contact Details ( Channel Type telephony (1)	Drill Down          Q. jsearch         Fields         Abandorned Type         Abandorned Type         Abandornent Reason         Agent Endpoint (DN)         Agent Leg Blob ID         Agent Leg Blob ID         Agent Login         Agent System ID         Avito CSAT         Barged In Flag	1	Channel Type telephony	Final Queue Name Abhishek_Sales_Queue	Q Search Contact Session ID 44dcfb1b-db08-479a-b3f5 bbc.	Queue Duration 0 ms
	incource .				1 to 1 of 1 K	< Page 1 of 1 > >I

Étape 2. Récupérer l'ID de session de contact via le rapport historique

- Sur la page WxCC admin, accédez à Reporting and Analytics
- Sélectionner la visualisation
- Exécutez le rapport CSR (rapport de stock), qui s'ouvre dans un nouvel onglet
- Définir la plage de dates et d'heures appropriée
- Appliquer des filtres basés sur l'ANI ou le DNIS correspondant aux numéros de l'appelant et de l'appelé précédemment enregistrés

esse Analyzer 🗧 Osettings Export - Yesterday							👔 Time Zone : (UTC-04.00) Eastern Daylight Time (America-Tiwe, V			
							Contact Skill Requirem Matched Skill	IS Minutes	← Today ←	
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	
	Search									
		-								
	Select All									
	+14085264000	K								
		_								
	er = 🔹	tings ±Export • 6	SR Report -	- Yesterday				i) Time Zone : ().	(TC-04.00) Eastern Daylight Time (America/New_York)	
							Contact Skill Requirem Matched Skill	Interval	Duration	
							All - All	<ul> <li>15 Minutes</li> </ul>	▼ Today ▼	
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	
		Search								
		Select All								
		+15165309086								

• Faites défiler le rapport vers la droite pour localiser l'ID de session de contact de l'appel

the Analyzer	Analyzer = OSR Report - Yesterday Tree Zone (BTC GAUGE Lamon 1)							Daylight Time (America/New_York	
					Contact Skill Require	m. Matched Skil	Interval 15 Minutes	✓ Toda	ion By •
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	normal	inbound	normal	1	Sale	44dcfb1b-db08-47
									-

Étape 3. Récupérez l'ID de session de contact à partir d'Agent Desktop.

Pendant que l'agent est en communication, notez l'URL d'Agent Desktop. L'ID de session de contact peut être extrait de l'URL, comme indiqué dans cet exemple

<del>~</del> -	→ C S desktop.wxcc-us	s1.cisco.com/task/007	78a202-6617-4237-82be-65a38	d21b2bf
C	Contact Center Desktop	$\square$		
6) 100	+442031807259 Outdial Queue-1	00:25	+442031807259	
			Phone Number Queue	+18336138844 Outdial Queue-1

Étape 4. Récupérer l'ID de session de contact via le rapport de problème de l'agent

Dans le rapport de problèmes d'Agent Desktop, recherchez le mot clé « ID d'interaction : » et faites-le correspondre à l'horodatage de l'appel pour localiser l'ID de session de contact pour

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

# Informations connexes

Assistance et documentation techniques - Cisco Systems

#### À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.