

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

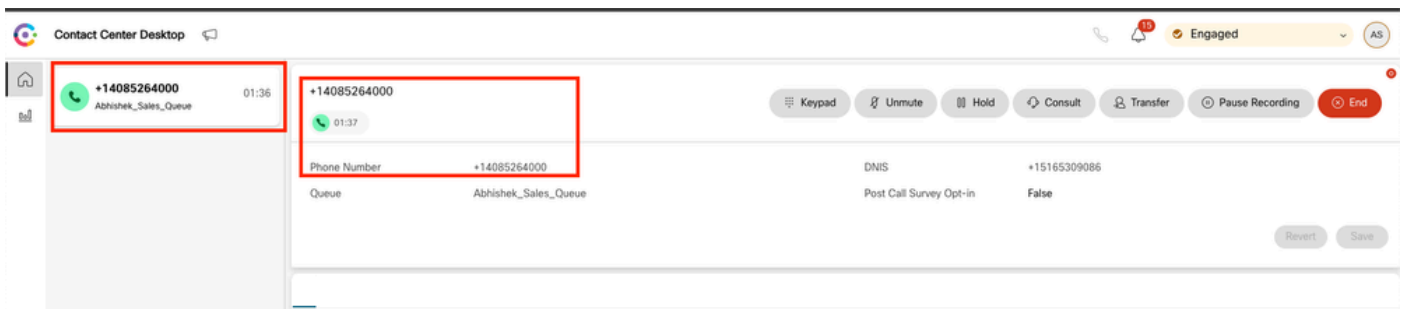
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Comment trouver l'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

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

- 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

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

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

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

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

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...

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

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

l'appel spécifique|

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.