

Trova l'ID della sessione di contatto per le chiamate in Webex Contact Center

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Come trovare l'ID sessione contatto per le chiamate in WxCC?](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come trovare l'ID sessione contatto in WxCC. L'ID sessione può essere utilizzato successivamente per risolvere altri problemi.

Contributo di Abhishek Shukla, tecnico Cisco TAC.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

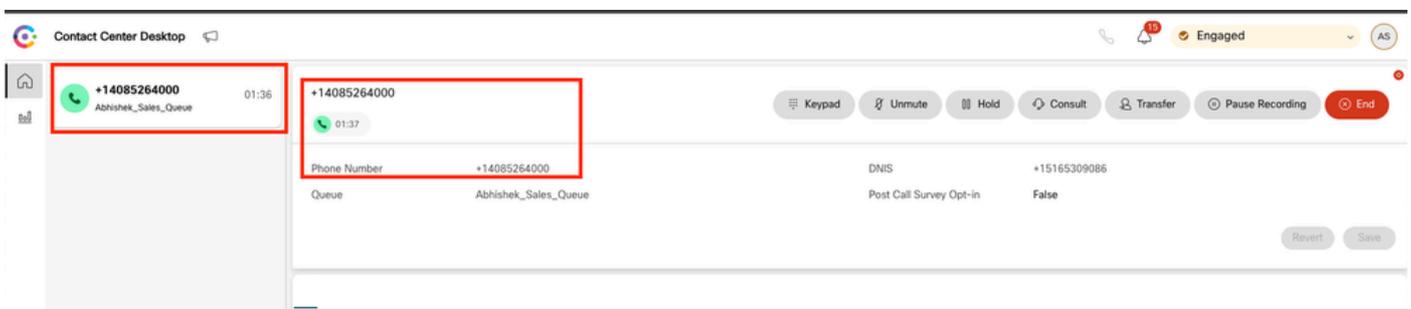
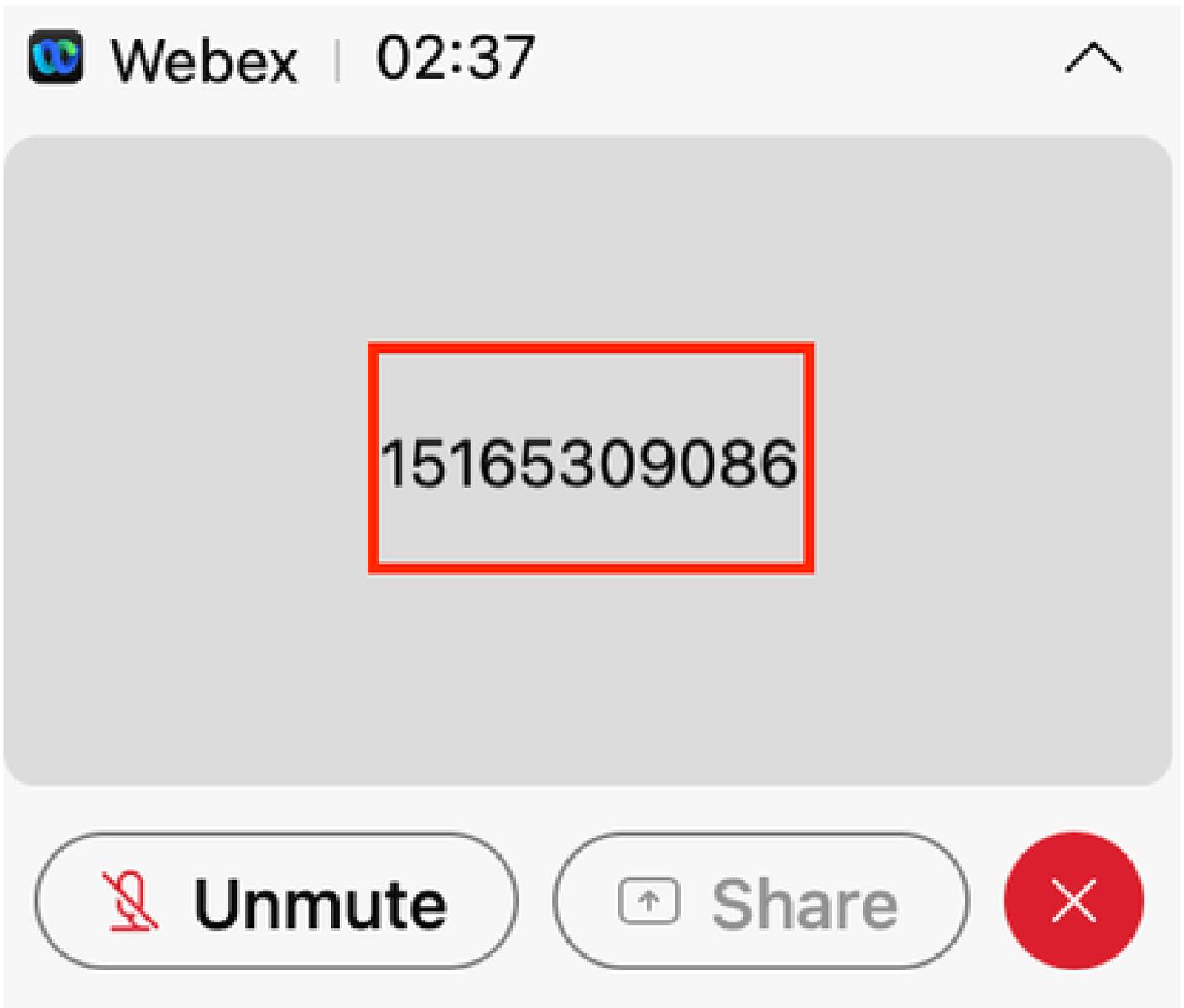
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Come trovare l'ID sessione contatto per le chiamate in WxCC?

È possibile ricreare lo scenario eseguendo la procedura seguente

- Avvia una chiamata di test in ingresso
- Consenti risposta alla chiamata da parte di un agente disponibile o non riuscita

- Se la chiamata si connette, registrare il numero composto e il numero del destinatario della chiamata. Queste informazioni vengono utilizzate per esportare l'ID sessione contatto tramite il report cronologico



Soluzione

Passaggio 1. Recuperare l'ID sessione contatto tramite il report in tempo reale.

- Passare alla pagina di amministrazione di WxCC
- Selezionare Cenni preliminari su Contact Center e quindi Tempo reale nel dashboard

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

- Selezionare il tipo di canale Telefonia in Dettagli contatto attualmente in coda
- Verrà visualizzata una schermata di espansione in cui è possibile annotare l'ID della sessione di contatto

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

Passaggio 2. Recuperare l'ID sessione contatto tramite il report cronologico.

- Nella pagina Amministrazione WxCC passare a Report e analisi
- Seleziona visualizzazione
- Eseguire il rapporto CSR (rapporto sulle scorte), che viene visualizzato in una nuova scheda
- Impostare l'intervallo di data e ora appropriato
- Applica filtri basati su ANI o DNIS corrispondenti ai numeri di chiamata e chiamata precedentemente registrati

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

- Scorrere il lato destro del report per individuare l'ID sessione contatto per la chiamata

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...

Passaggio 3. Recuperare l'ID sessione contatto da Agent Desktop.

Durante una chiamata dell'agente, annotare l'URL di Agent Desktop. È possibile estrarre l'ID sessione contatto dall'URL, come mostrato nell'esempio

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

Passaggio 4. Recuperare l'ID sessione contatto tramite il Report problema agente.

Nel Report di problema di Agent Desktop, cercare la parola chiave "ID interazione:" e associarla al timestamp della chiamata per individuare l'ID sessione contatto per la chiamata specifica

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

Informazioni correlate

[Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).