# 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 I'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

🕨 Webe	x   02:37 ^
	15165309086
Ur 🙎	nmute Share X
Contact Center Desktop         C           Image: Contact Center Desktop         C           Image: Contact Center Desktop         01:36           Image: Contact Center Desktop         01:36	14085264000       Image: Construction of the state o

## 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

Contact Centre Overview - Realtim	e v							
Contact Centre Overvie	w – Real-Time				Team Name All	v All	Channel Type     All	-
Summary		2	0	00.00.05		0		Summary
Summary		2	0	00.00.05		0	1	Summary
Summary Contact Details Cu	rrently in Queue $ {\Bar O} $	2	0	00.00.05		0	5	Summary
Summary Contact Details Cu Channel Type	rrently in Queue O Queue Name	2	0 Ø	00:00:05 Avg Quese Wait Time	Channel Type	0 Queue Name	5	Summary # Contacts Wa

- 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

Contact Centre Over	view – Real-Time				Team Name Que	ve Name Channel Type All
Summary Contact Details Channel Type telephony (1)	Drill Down C Bearch Fields Abandoment Reason Agent Endpoint (DN) Agent Log Biob ID Agent Log Biob ID Agent Session ID Agent Session ID Agent System ID Agent System ID Anil Auto CSAT Barged In Flag Measures	10	Channel Type telephony	Final Queue Name Abhishek, Sales, Queue	Q Search Contact Session ID 44dcrb1b-db08-479a-b3f5-bbc	Queue Duration O 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

essee Analyzer 🗧 🗣 Settings 🛨 Export - Yesterday								🧃 Time Zone : (i	ITC-04:00) Eastern Daylight Time (America/New, York)
							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							

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

tate Analyzer	n Analyzer = Osettings Export - Yesterday ) Tree Zone (DTC-0408) Export - Yesterday								Daylight Time (America/New_Yor
					Contact Skill Require	n Matched Skill	Interval 15 Minutes	v Tod	ion By v
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
									-

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

<del>~</del>	→ C 😑 desktop.wxcc-us	1.cisco.com/task/007	78a202-6617-4237-82be-65a38	8d21b2bf
©.	Contact Center Desktop	P		
6 10	+442031807259 Outdial Queue-1	00:25	+442031807259 00:25   🖻 Wrap Up - 00:24	
			Phone Number Queue	+18336138844 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).