

# Webex Contact Centerでコールの連絡先セッションIDを検索

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[WxCCでコールのコンタクトセッションIDを見つける方法](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、WxCCでコンタクトセッションIDを検索する方法について説明します。そのセッションIDは、後で他の問題のトラブルシューティングに使用されます。

著者：Cisco TACエンジニア、Abhishek Shukla

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Center(WxCC)ソリューション
- WxCCエージェントデスクトップ

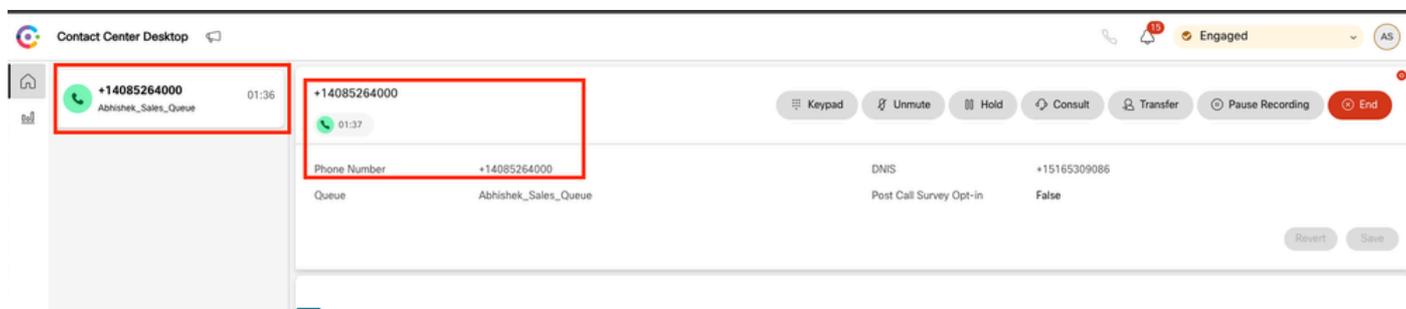
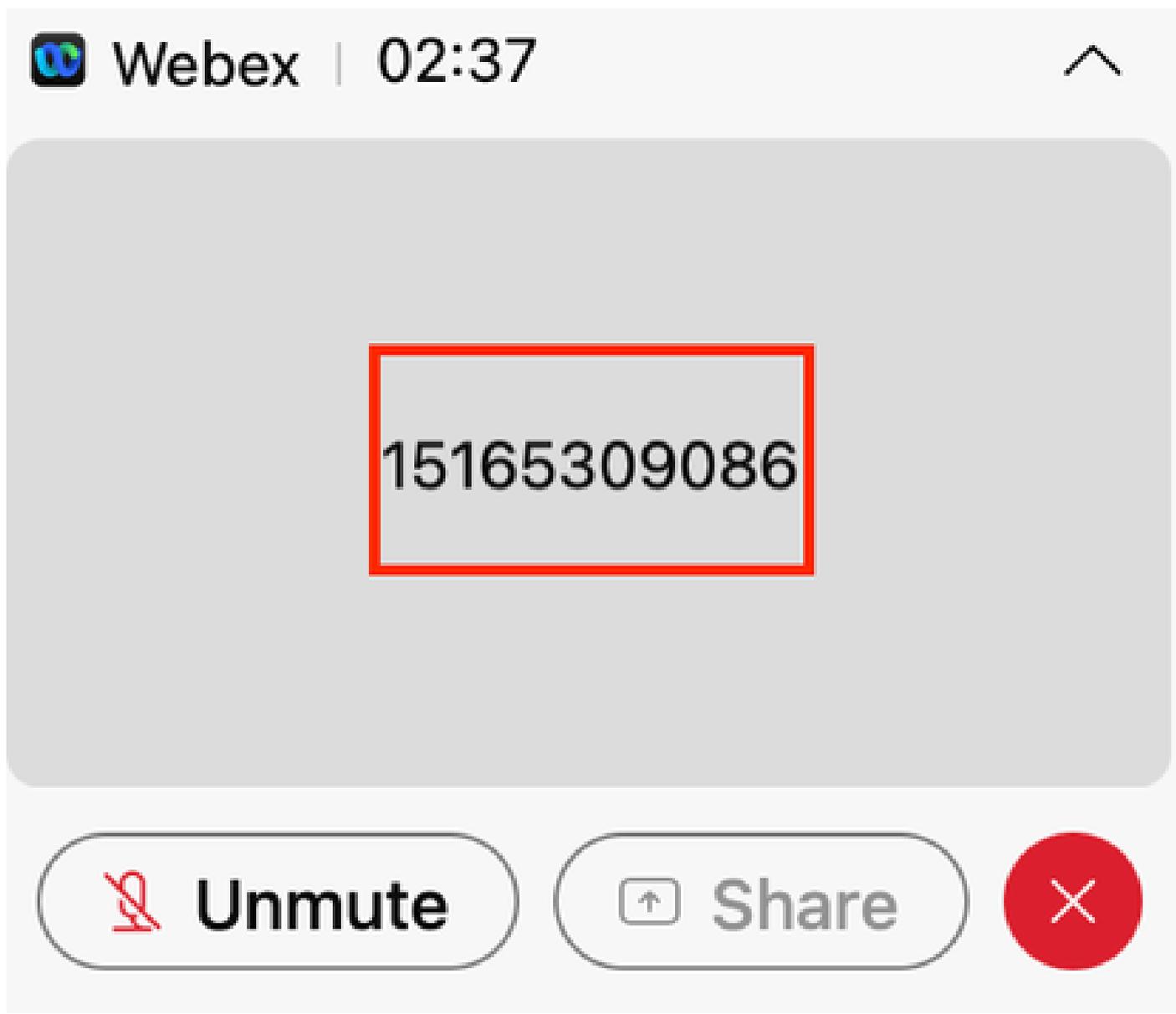
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## WxCCでコールのコンタクトセッションIDを見つける方法

次の手順でシナリオを再作成できます

- テストインバウンドコールの開始
- コールに応答可能なエージェントが応答するか、またはコールが失敗することを許可する

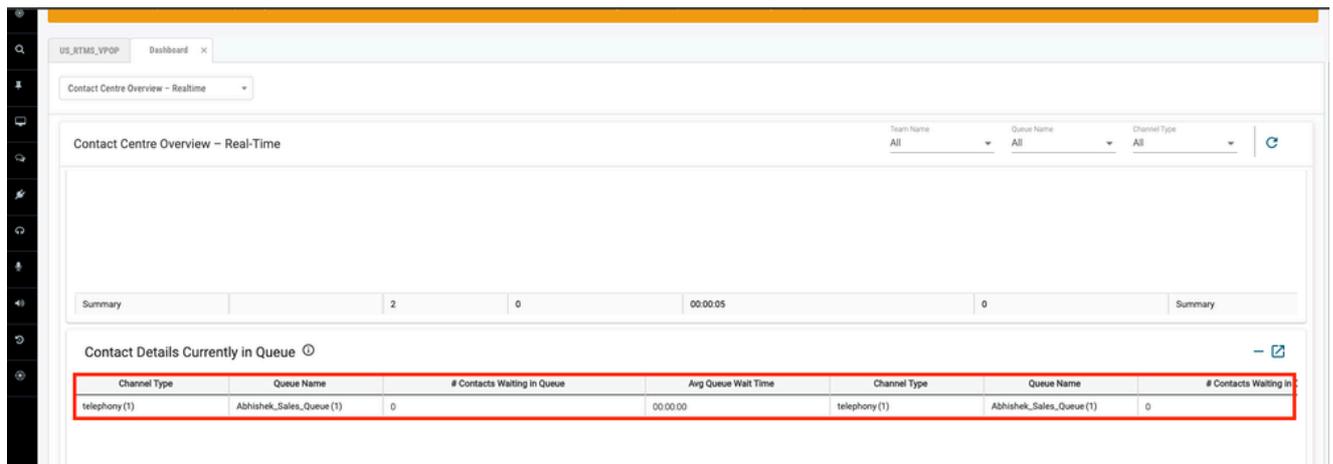
- コールが接続されたら、ダイヤル番号と発信者番号を記録します。この情報は、履歴レポートを使用して連絡先セッションIDをエクスポートするために使用されます



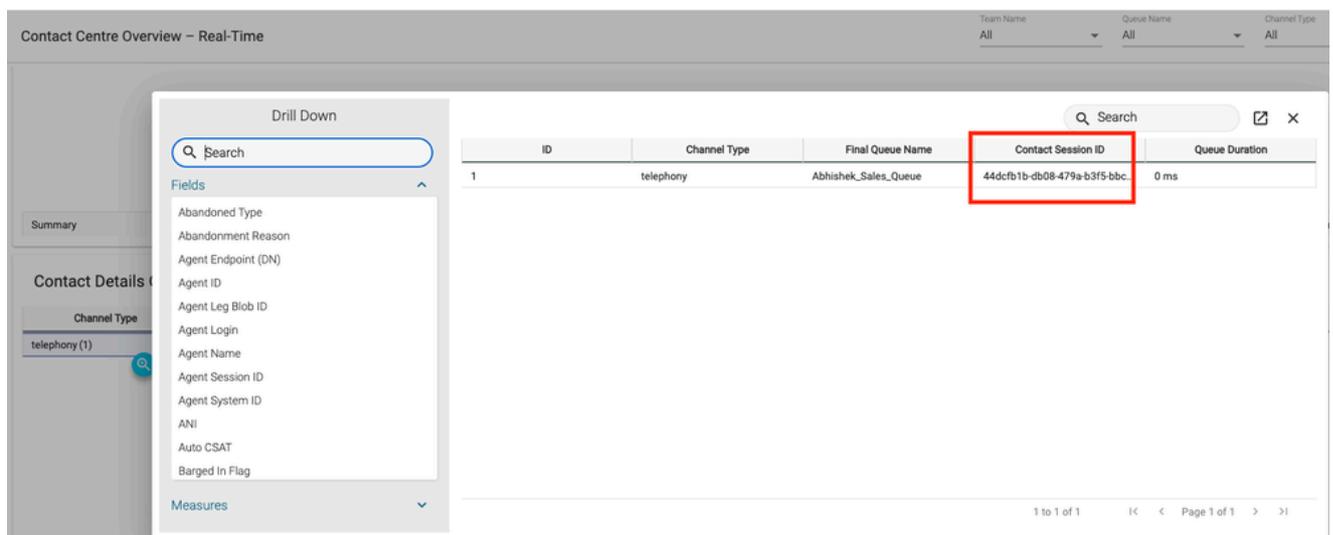
## 解決方法

ステップ 1: リアルタイムレポートでコンタクトセッションIDを取得する

- WxCC管理ページに移動します
- ダッシュボードでContact Center Overviewを選択してからReal-Timeを選択します



- Contact Details Currently in Queueで、チャンネルタイプにTelephonyを選択します。
- ドリルダウン画面が開き、連絡先セッションIDを確認できます



## ステップ 2 : 履歴レポートを使用してコンタクトセッションIDを取得する

- WxCC管理ページで、Reporting and Analyticsに移動します。
- 視覚エフェクトの選択
- CSRレポート (ストックレポート) を実行します。新しいタブで開きます
- 適切な日時範囲の設定
- 以前に記録された発信者番号と着信者番号に対応するANIまたはDNISに基づいてフィルタを適用する

Analyzer Settings Export CSR Report - Yesterday Time Zone: (UTC-04:00) Eastern Daylight Time (America/New\_York)

Contact Skill Requirement: All Matched Skill: All Interval: 15 Minutes Duration: 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

Analyzer Settings Export CSR Report - Yesterday Time Zone: (UTC-04:00) Eastern Daylight Time (America/New\_York)

Contact Skill Requirement: All Matched Skill: All Interval: 15 Minutes Duration: 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

- レポートの右側にスクロールして、コールの連絡先セッションIDを特定します

Analyzer Settings Export CSR Report - Yesterday Time Zone: (UTC-04:00) Eastern Daylight Time (America/New\_York)

Contact Skill Requirement: All Matched Skill: All Interval: 15 Minutes Duration: Today

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-d808-47...

ステップ 3 : エージェントデスクトップから連絡先セッションIDを取得します。

エージェントが通話中に、エージェントデスクトップURLをメモします。コンタクトセッションIDは、次の例に示すように、URLから抽出できます

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

ステップ 4 : エージェント問題レポートを使用してコンタクトセッションIDを取得します。

エージェントデスクトップ問題レポートで、キーワード「Interaction ID:」を検索し、コールのタイムスタンプと照合して、特定のコールの連絡先セッションIDを特定します。|

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

## 関連情報

[テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。