

# Webex Contact Center에서 통화의 연결 세션 ID 찾기

## 목차

---

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[WxCC에서 통화의 연결 세션 ID를 찾는 방법](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

---

## 소개

이 문서에서는 WxCC에서 연결 세션 ID를 찾는 방법에 대해 설명합니다. 세션 ID는 나중에 다른 문제를 해결하는 데 사용됩니다.

기고자: Abhishek Shukla, Cisco TAC 엔지니어

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 솔루션
- WxCC 에이전트 데스크톱

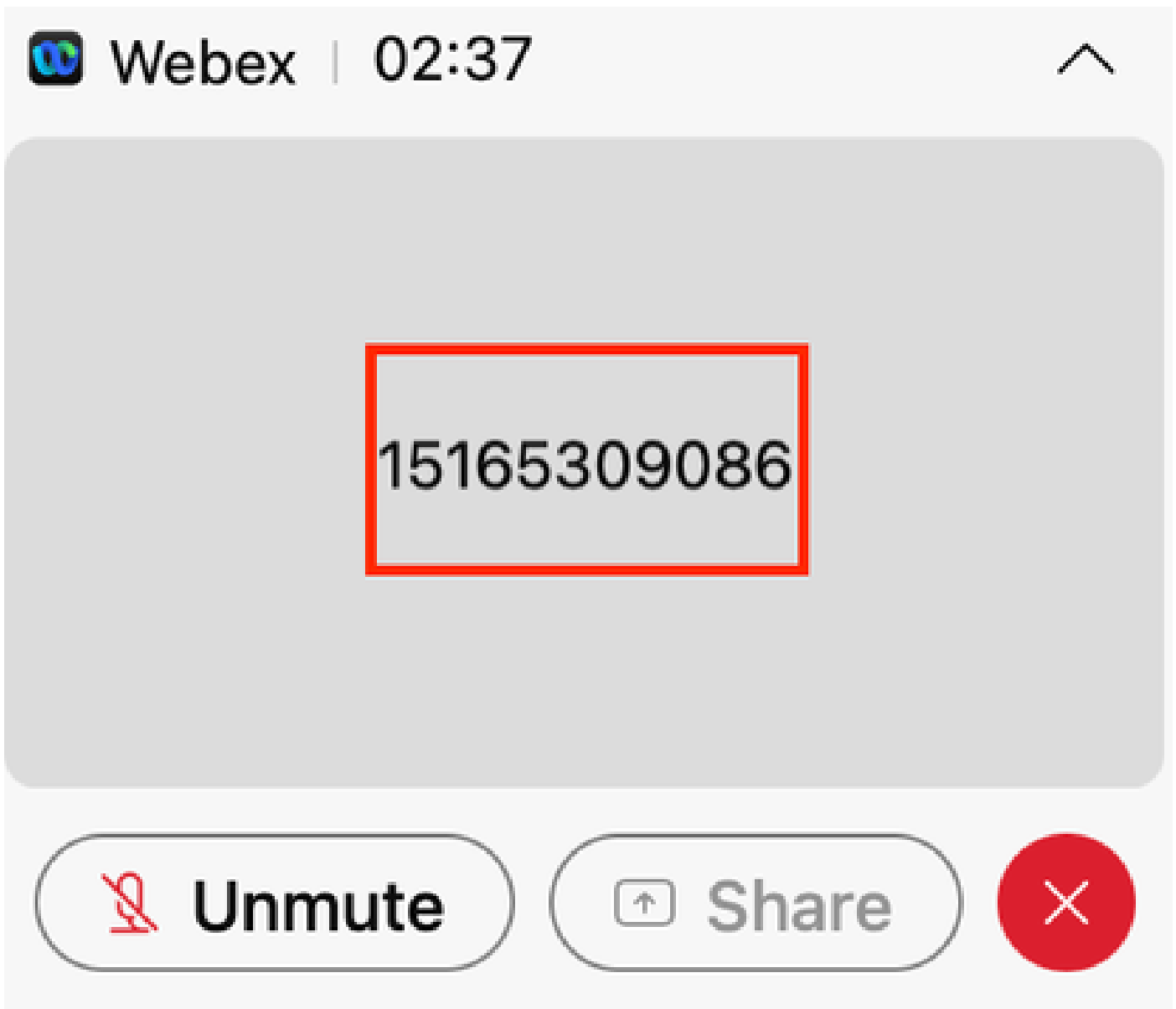
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## WxCC에서 통화의 연결 세션 ID를 찾는 방법

다음 단계를 통해 시나리오를 다시 만들 수 있습니다

- 테스트 인바운드 통화 시작
- 사용 가능한 상담원이 통화에 응답하거나 실패하도록 허용
- 통화가 연결되면 전화를 건 번호와 발신자 번호를 기록합니다. 이 정보는 내역 보고서를 통해

연결 세션 ID를 내보내는 데 사용됩니다

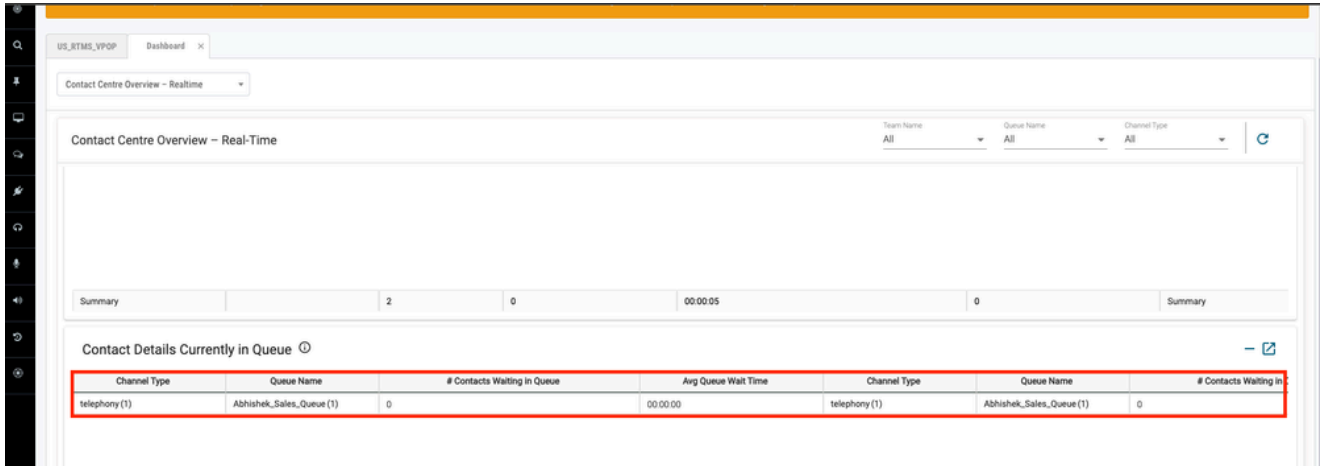


## 솔루션

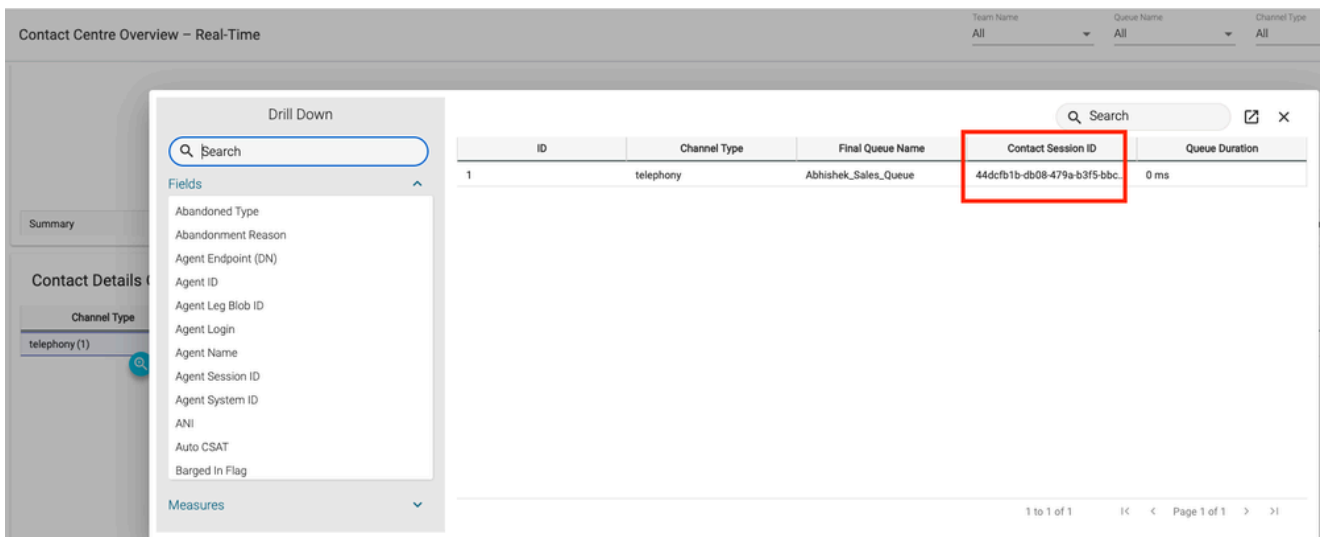
1단계. 실시간 보고서를 통해 연결 세션 ID를 검색합니다.

- WxCC admin(WxCC 관리) 페이지로 이동합니다

- 대시보드에서 컨택 센터 개요, 실시간 순으로 선택합니다



- Contact Details Currently in Queue(현재 대기열에 있는 연락처 세부사항) 아래에서 채널 유형 텔레포니를 선택합니다.
- 이렇게 하면 연결 세션 ID를 확인할 수 있는 드릴다운 화면이 열립니다



2단계. 내역 보고서를 통해 연결 세션 ID를 검색합니다.

- WxCC admin(WxCC 관리) 페이지에서 Reporting and Analytics(보고 및 분석)로 이동합니다
- 시각 형상 선택
- 새 탭에서 열리는 CSR 보고서(스톡 보고서)를 실행합니다.
- 적절한 날짜 및 시간 범위 설정
- 이전에 기록된 발신 및 착신자 번호에 해당하는 ANI 또는 DNIS를 기반으로 필터를 적용합니다.

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

- 보고서의 오른쪽으로 스크롤하여 통화의 연결 세션 ID를 찾습니다

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-d809-47...

3단계. Agent Desktop에서 연결 세션 ID를 검색합니다.

상담원이 통화 중일 때 Agent Desktop URL을 확인합니다. 이 예에 표시된 대로 URL에서 Contact Session ID를 추출할 수 있습니다

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

4단계. 상담원 문제 보고서를 통해 연결 세션 ID를 검색합니다.

Agent Desktop Problem Report(에이전트 데스크톱 문제 보고서)에서 "Interaction ID:" 키워드를 검색하고 이를 통화의 타임스탬프와 일치시켜 특정 통화에 대한 연결 세션 ID를 찾습니다.

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

## 관련 정보

[기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.