

Zoek contact sessie-id voor gesprekken in Webex contactcenters

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Hoe vind je de Contact Session ID voor gesprekken in WXCC?](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de contactsessie-id kunt vinden in WxCC. De sessie-ID kan later worden gebruikt om andere problemen op te lossen.

Bijgedragen door Abhishek Shukla, Cisco TAC Engineer.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Contact Center (WXCC)-oplossing
- Webex Agent-desktop

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Hoe vind je de Contact Session ID voor gesprekken in WXCC?

U kunt het scenario met deze stappen opnieuw maken

- Een test starten bij inkomend gesprek
- Laat de vraag toe om door een beschikbare agent worden beantwoord of om te ontbreken

- Als de vraag verbindt, registreer het gedraaide aantal en het roepende partijaantal. Deze informatie wordt gebruikt om de contactgegevens te exporteren via het historische rapport

The image shows a Webex call interface. At the top, the Webex logo and the time 02:37 are visible. The main area of the call is a large gray rectangle containing the phone number 15165309086, which is highlighted with a red rectangular border. Below the call area, there are three buttons: 'Unmute' with a microphone icon, 'Share' with an upward arrow icon, and a red circular button with a white 'X' icon. At the bottom of the image, there is a 'Contact Center Desktop' interface. It shows a call log with a red box around the call entry for '+14085264000' at 01:36. Below the call log, there is a call details panel with a red box around the 'Phone Number' field, which contains '+14085264000'. The call details panel also shows the 'DNIS' field with the value '+15165309086'. The interface includes various call control buttons like 'Keypad', 'Unmute', 'Hold', 'Consult', 'Transfer', 'Pause Recording', and 'End'.

Oplossing

Stap 1. Ontvang de Contact Session-ID via Real-Time Report.

- Naar de WebexCC-beheerpagina navigeren
- Selecteer Contact Center - Overzicht en realtime op het Dashboard

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)	2	00:00:05	telephony (1)	Abhishek_Sales_Queue (1)	0

- Selecteer het kanaaltipe Telefonie onder Contactgegevens in wachtrij
- Dit opent een boor-down scherm waar u nota kunt nemen van de contactgegevens sessie-ID

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

Stap 2. Win de contactgegevens van de sessie-ID via het historisch rapport.

- Op de WXc-beheerpagina navigeren naar rapportage en analyses
- Selecteer Visualisatie
- Start het CSR-rapport (stock report), dat in een nieuw tabblad wordt geopend
- Stel de juiste datum en het juiste tijdbereik in
- Filters toepassen op basis van de ANI of DNIS die corresponderen met de eerder opgenomen oproepen en opgeroepen partijnummers

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

- Blader naar de rechterkant van het rapport om de contact sessie-ID voor de oproep te vinden

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...

Stap 3. Haal de contactgegevens van de sessie-id van het bureaublad van de agent.

Terwijl de agent op een vraag is, neem nota van de Desktop URL van de Agent. De ID Contactsessie kan uit de URL worden gehaald, zoals in dit voorbeeld.

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

Stap 4. Ontvang de Contact Session ID via Agent Probleemrapport.

In het Agent Desktop Probleemrapport zoekt u naar het trefwoord "Interaction ID:" en past u dit

aan met de tijdstempel van de oproep om de contact sessie-ID voor de specifieke oproep te vinden|

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

Gerelateerde informatie

[Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.