

Localizar ID da sessão de contato para chamadas no Webex Contact Center

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Como encontrar a ID de sessão de contato para chamadas no WxCC?](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como localizar a ID da sessão de contato no WxCC. A ID da sessão, por sua vez, pode ser usada para solucionar outros problemas posteriormente.

Contribuição de Abhishek Shukla, Engenheiro do TAC da Cisco.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

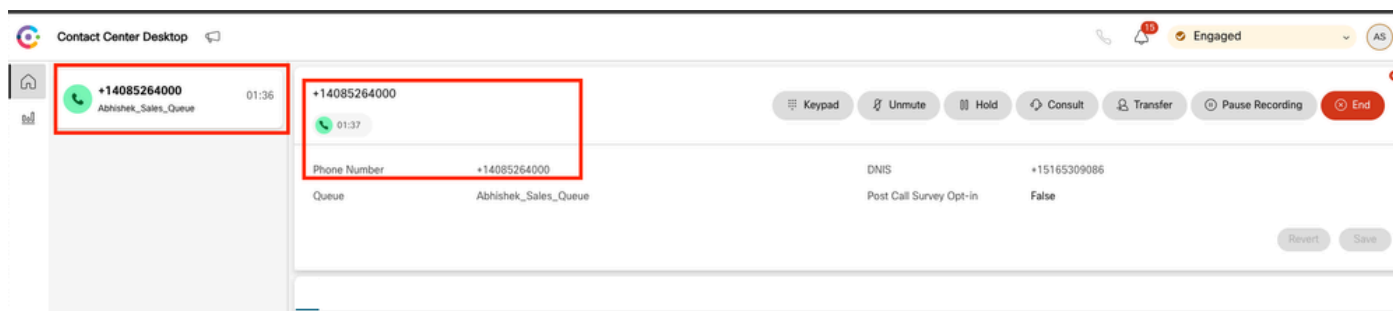
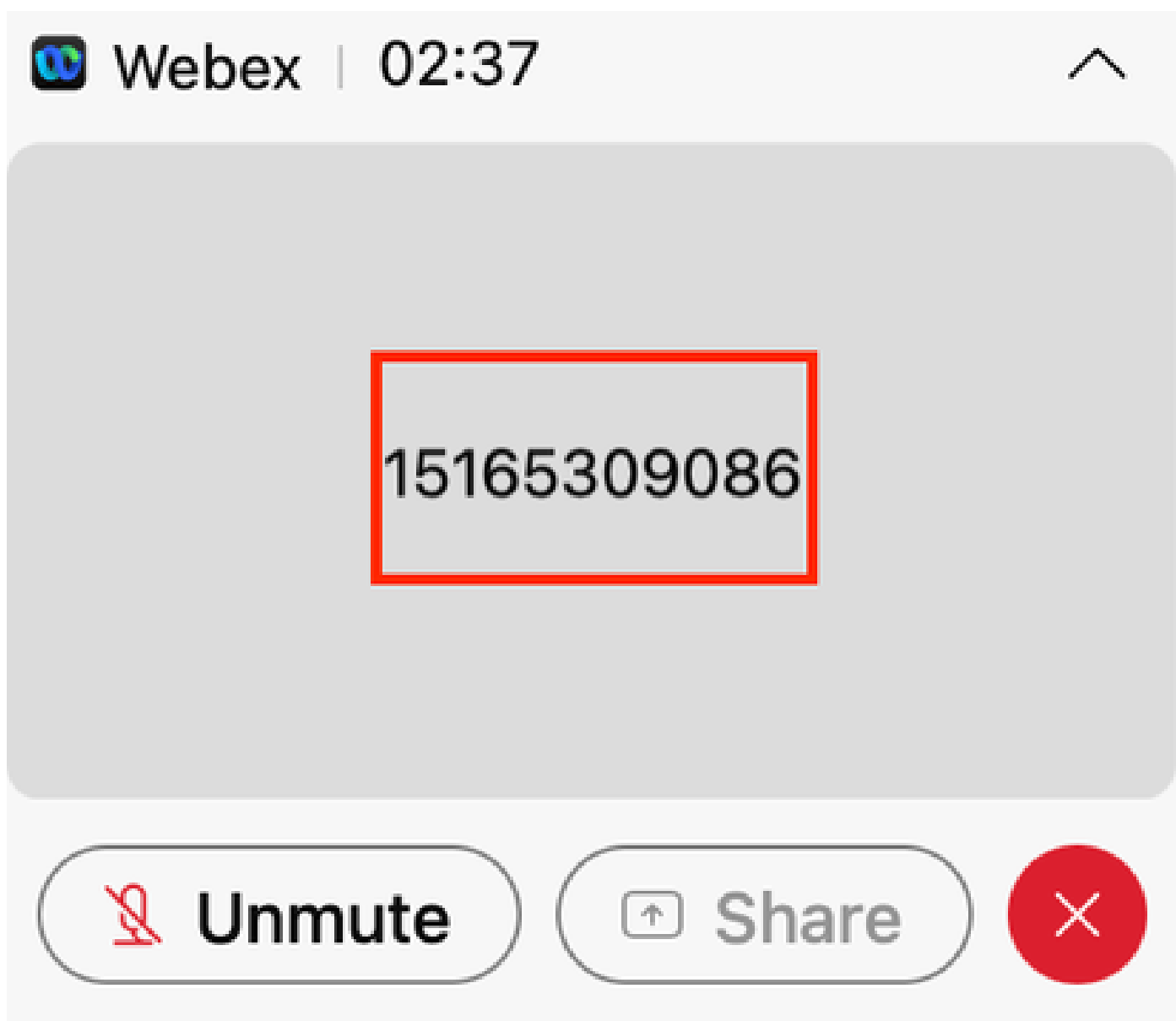
- Solução Webex Contact Center (WxCC)
- Área de Trabalho do Agente WxCC

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Como encontrar a ID de sessão de contato para chamadas no WxCC?

Você pode recriar o cenário com estas etapas

- Iniciar uma chamada de entrada de teste
- Permitir que a chamada seja atendida por um agente disponível ou falhe
- Se a chamada se conectar, registre o número discado e o número da parte chamadora. Essas informações serão usadas para exportar a ID da sessão de contato por meio do relatório de histórico



Solução

Etapa 1. Recuperar a ID da Sessão de Contato via Relatório em Tempo Real.

- Navegue até a página de administração do WxCC
- Selecione Visão geral do Contact Center e Tempo real no painel

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

- Selecione o tipo de canal Telefonia em Detalhes do Contato Atualmente na Fila
- Isso abre uma tela de detalhamento na qual você pode observar a ID da sessão de contato

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

Etapa 2. Recuperar o ID da Sessão de Contato através do Relatório Histórico.

- Na página do administrador do WxCC, navegue para Reporting and Analytics
- Selecionar Visualização
- Execute o relatório CSR (relatório de estoque), que é aberto em uma nova guia
- Definir o intervalo de data e hora apropriado
- Aplique filtros com base no ANI ou DNIS correspondente aos números da chamada e da parte chamada gravados anteriormente

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

- Role para o lado direito do relatório para localizar a ID da sessão de contato da chamada

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...

Etapa 3. Recuperar a ID da Sessão de Contato do Agent Desktop.

Enquanto o agente estiver em uma chamada, anote a URL do Agent Desktop. A ID da sessão de contato pode ser extraída da URL, como mostrado neste exemplo

desktop.wxcc-us1.cisco.com/task/0078a202-6617-4237-82be-65a38d21b2bf

Contact Center Desktop

+442031807259 00:25

+442031807259

00:25 | Wrap Up - 00:24

Phone Number +18336138844

Queue Outdial Queue-1

Etapa 4. Recuperar a ID da Sessão de Contato via Relatório de Problemas do Agente.

No Relatório de problemas do Agent Desktop, procure a palavra-chave "ID da interação:" e associe-a ao carimbo de data/hora da chamada para localizar a ID da sessão de contato da

chamada específica|

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

Informações Relacionadas

[Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.