

在Webex联系中心中查找呼叫的联系会话ID

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[如何在WxCC中查找呼叫的联系会话ID?](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何在WxCC中查找联系人会话ID。会话ID稍后将用于排除其他问题。

作者：Abhishek Shukla，思科TAC工程师。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

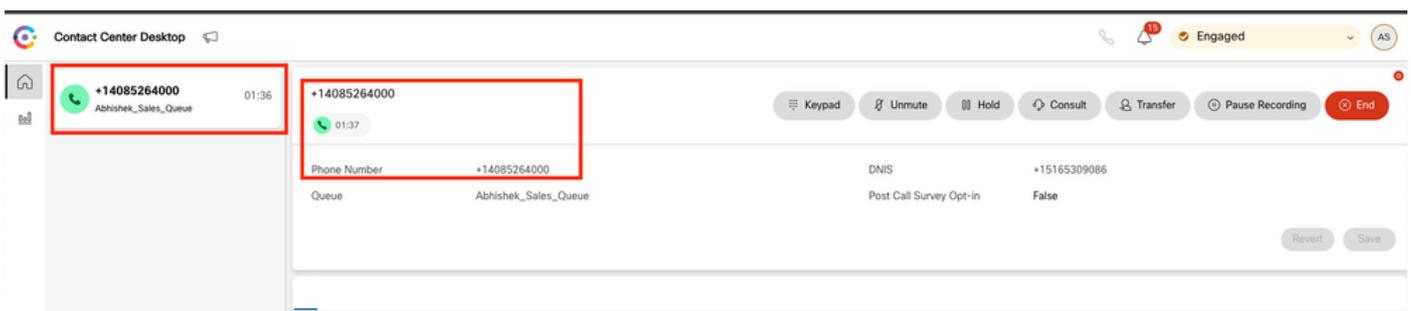
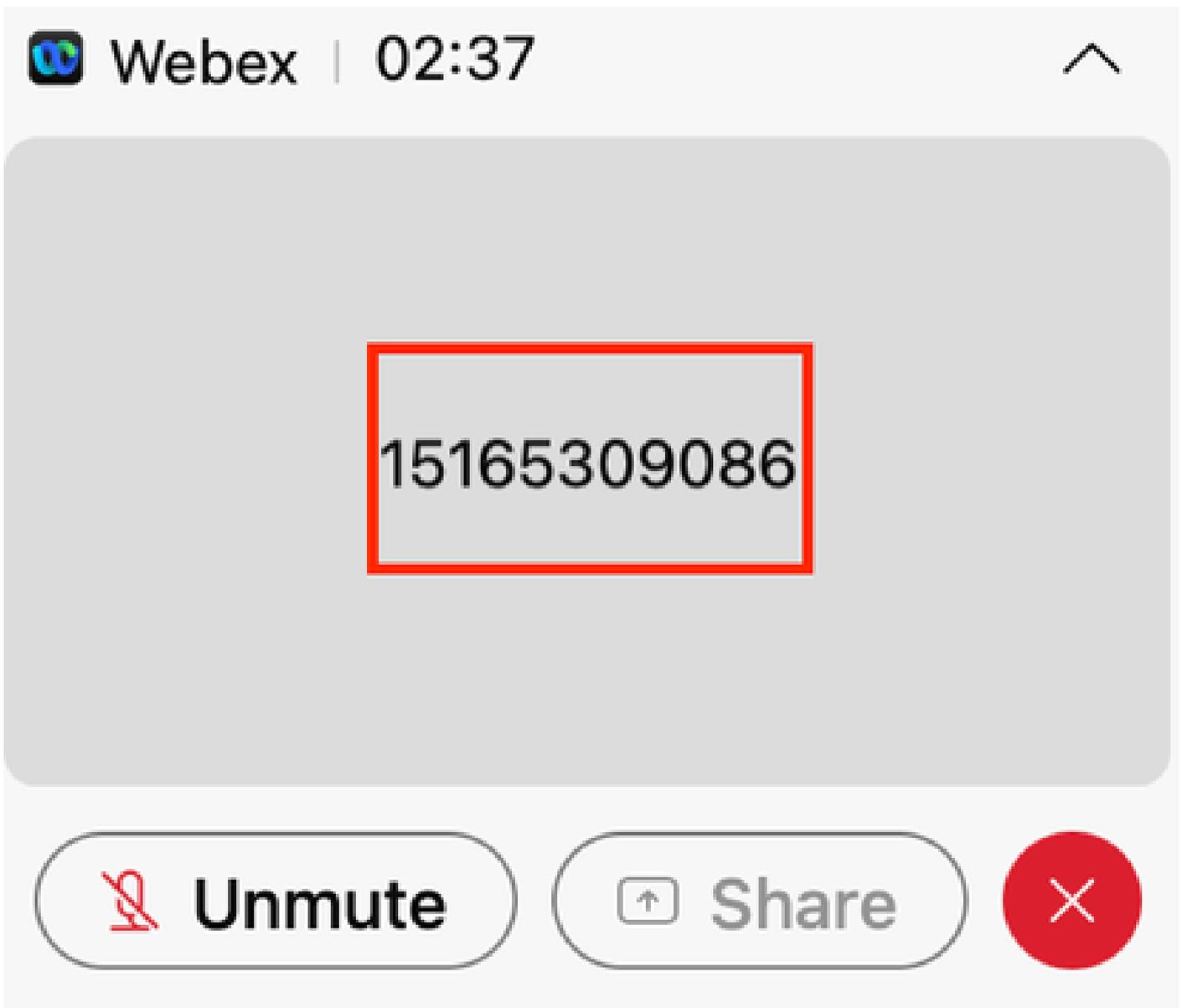
- Webex Contact Center(WxCC)解决方案
- WxCC座席桌面

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

如何在WxCC中查找呼叫的联系会话ID?

您可以通过以下步骤重新创建场景

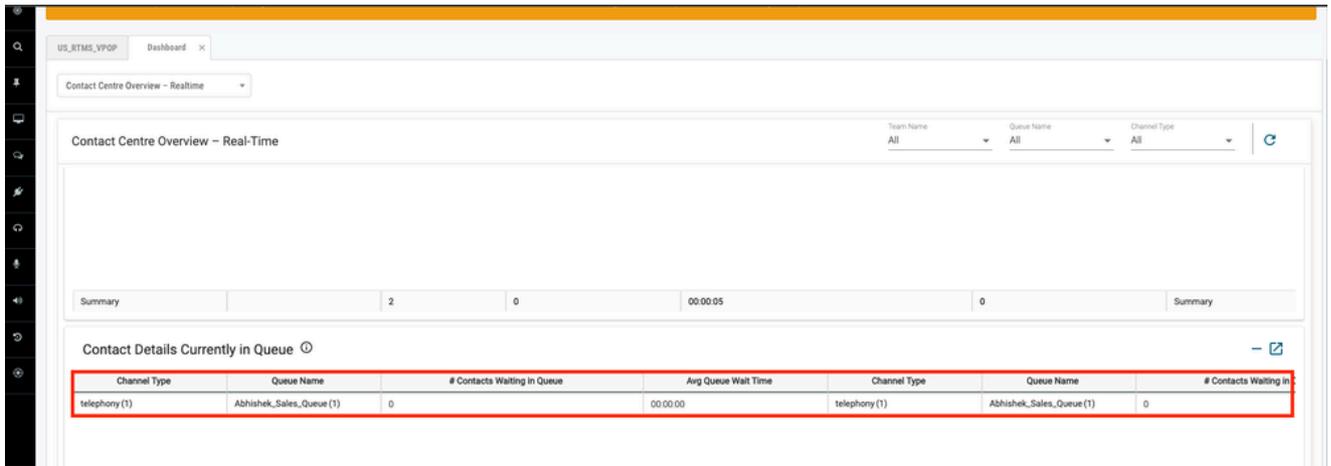
- 发起测试入站呼叫
- 允许呼叫由可用座席应答或失败
- 如果呼叫连接，请记录被叫号码和主叫方号码。此信息用于通过历史报告导出联系人会话ID



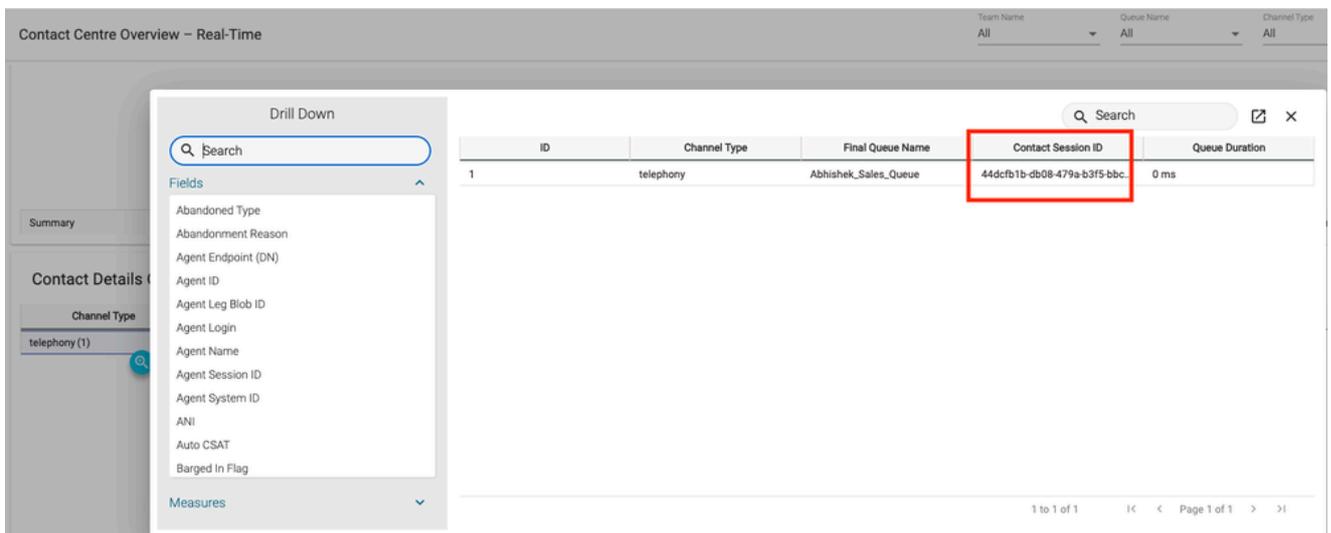
解决方案

步骤1.通过实时报告检索联系会话ID。

- 导航至WxCC admin页面
- 在控制面板上依次选择Contact Center Overview和Real-Time



- 在Contact Details Currently in Queue下选择信道类型Telephony
- 这将打开一个向下展开屏幕，您可以在其中记录联系人会话ID



步骤2.通过“历史报表”检索联系人会话ID。

- 在WxCC管理页面上，导航至Reporting and Analytics
- 选择Visualization
- 运行CSR报告（股票报告），在新选项卡中打开
- 设置适当的日期和时间范围
- 根据与之前记录的主叫方和被叫方号码对应的ANI或DNIS应用过滤器



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

- 滚动到报告的右侧，找到呼叫的联系会话ID

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...

步骤3.从Agent Desktop检索联系人会话ID。

当座席正在通话时，请记住Agent Desktop URL。联系人会话ID可以从URL中提取，如本示例所示

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

步骤4.通过座席问题报告检索联系会话ID。

在Agent Desktop Problem Report中，搜索关键字“Interaction ID :”，并将其与呼叫的时间戳匹配，以找到特定呼叫的联系会话ID|

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

相关信息

[技术支持和文档 - Cisco Systems](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。