

在Webex客服中心中查詢呼叫的聯絡人會話ID

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[如何在WxCC中查詢呼叫的聯絡會話ID?](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹如何在WxCC中查詢聯絡會話ID。會話ID稍後將用於排除其他問題。

作者：Abhishek Shukla，思科TAC工程師。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Webex客服中心\(WxCC\)解決方案](#)
- [WxCC代理案頭](#)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

如何在WxCC中查詢呼叫的聯絡會話ID?

您可以透過以下步驟重新建立案例

- 發起測試入站呼叫
- 允許呼叫由可用座席應答或失敗
- 如果呼叫連線，請記錄被叫號碼和主叫方號碼。此資訊用於通過歷史報告匯出聯絡人會話ID



15165309086



Unmute



Share



Contact Center Desktop

Engaged

+14085264000
Abhishek_Sales_Queue 01:36

+14085264000
01:37

Phone Number +14085264000

Queue Abhishek_Sales_Queue

DNIS +15165309086

Post Call Survey Opt-in False

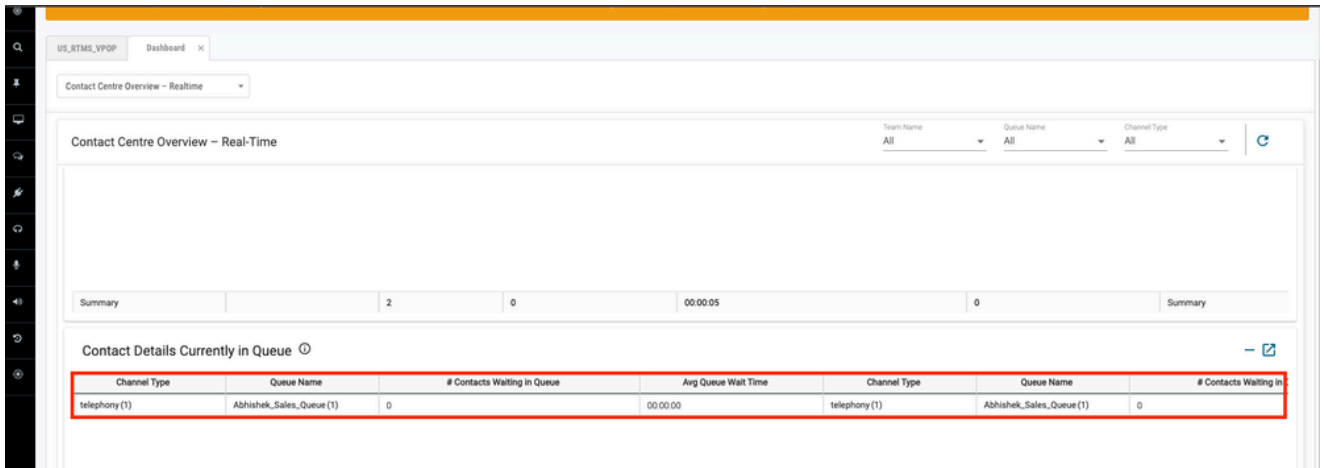
Keypad Unmute Hold Consult Transfer Pause Recording End

Revert Save

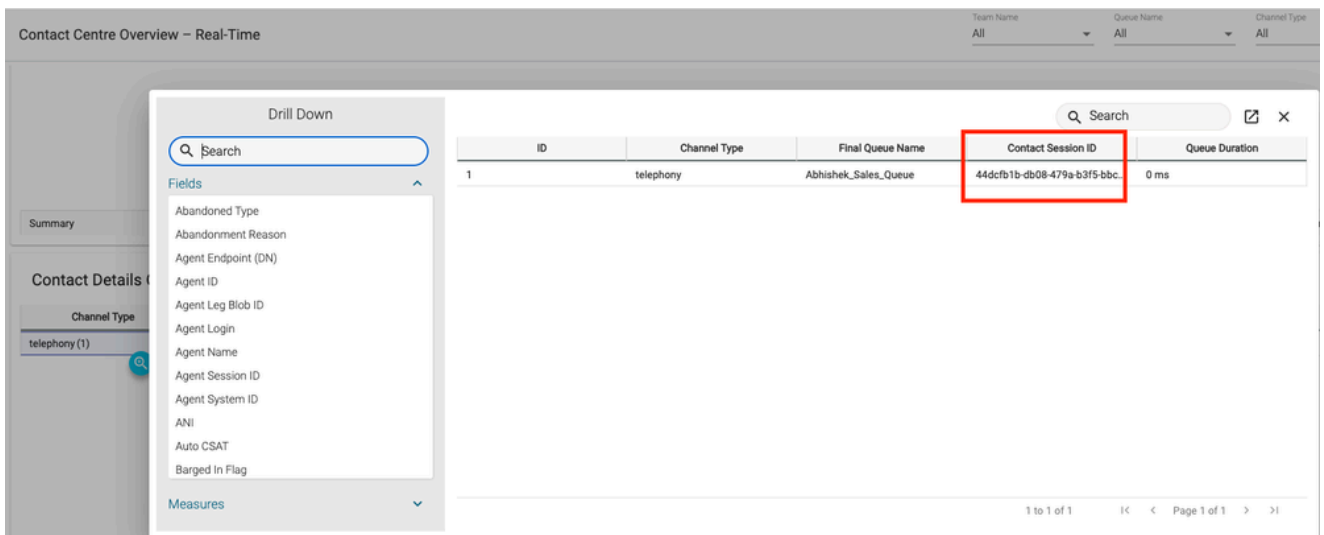
解決方案

步驟1.通過即時報告檢索聯絡會話ID。

- 導航到WxCC admin頁面
- 在控制面板上依次選擇Contact Center Overview和Real-Time

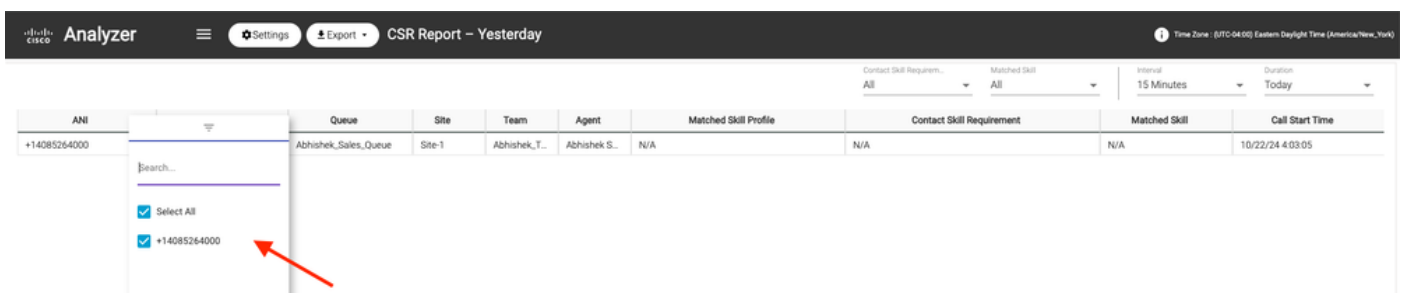


- 在Contact Details Currently in Queue下選擇Telephony通道型別
- 這將開啟一個向下鑽取螢幕，您可以在其中註釋聯絡人會話ID



步驟2.通過歷史報表檢索聯絡會話ID。

- 在WxCC admin頁面上，導航至Reporting and Analytics
- 選擇Visualization
- 運行CSR報告（股票報告），將在新頁籤中開啟
- 設定適當的日期和時間範圍
- 根據與之前記錄的主叫和被叫方號碼對應的ANI或DNIS應用過濾器



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

- 滾動到報告的右側，找到呼叫的聯絡會話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...

步驟3.從Agent Desktop檢索聯絡會話ID。

當座席正在通話時，請記下Agent Desktop URL。聯絡人會話ID可以從URL提取，如以下示例所示

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

步驟4.通過座席問題報告檢索聯絡會話ID。

在Agent Desktop Problem Report中，搜尋關鍵字「Interaction ID : 」，並將其與呼叫的時間戳相匹配，以查詢特定呼叫的聯絡會話ID|

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

相關資訊

[技術支援與文件 - Cisco Systems](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。