在Webex客服中心中查詢呼叫的聯絡人會話ID

目錄

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>需求</u> <u>如何在WxCC中查詢呼叫的聯絡會話ID?</u> <u>解決方案</u> <u>相關資訊</u>

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



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

ontact Centre Overview – Realtim	e -							
Contact Centre Overvie	w – Real-Time				Team Name All	Cueve Name • All	← Channel Type	•
Summary		2	0	00.00.05		0	Summary	1
Surmary Contact Details Cur Channel Troe	rently in Queue O	2 # Contac	0 Es Walting in Queue	00.00.05 And Queue Wait Time	Channel Type	0 Outsue Narme	Summary	r Contacts We

- 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

Contact Centre Over	view – Real-Time				Team Name Ques	e Name Channel Type
	Drill Down	1D	Channel Type telephony	Final Queue Name Abhishek_Sales_Queue	Q Search Contact Session ID 44dcfb1b-db08-479a-b3f5-bbc.	Queue Duration
Summary Contact Details (Channel Type telephony (1)	Abandoned Type Abandonment Reason Agent Endpoint (DN) Agent ID Agent Log Blob ID Agent Login Agent Name Agent Session ID Agent System ID ANI Auto CSAT Barged In Flag				11010[1 16	(Page 1 of 1))

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

visition Analyzer = 🗴 Settings Export - Yesterday 🛈 Time June (Articlet City Control of Settings)											
							Contact Skill Requirem Matched Skill All All	15 Minutes	- 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		
	Bearch ✓ Select A3 ✓ +14085264000										

the Analyzer	= 🔹	ettings £Export • C	CSR Report - Yesterday 👔 Time Zone (UTC 64.00) Extent Daylogit Time (America/Nore								
							Contact Skill Requirem	Matched Skill	15 Minutes	- Today	÷
ANI	DNIS	~	Site	Team	Agent	Matched Skill Profile	Contact Skill R	equirement	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	-								

• 滾動到報告的右側,找到呼叫的聯絡會話ID

ener Analyzer	E Settings	Export - CSR Report - Yesterd			👔 Time Zane	e : (UTC-04:00) Eastern (bylight Time (America/New_York		
					Contact Skill Require	n Matched Skill	Interval 15 Minutes	✓ Tod	on Ny v
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	normal	inbound	normal	1	Sale	44dcfb1b-db08-47

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

÷	→ C S desktop.wxcc-	us1.cisco.com/task/00	78a202-6617-4237-82be-65a38	3d21b2bf
C	Contact Center Desktop	P		
6 11	+442031807259 Outdial Queue-1	00:25	+442031807259	
			Phone Number Queue	+18336138844 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

<u>技術支援與文件 - Cisco Systems</u>

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)。