

瞭解Webex呼叫的詳細呼叫歷史記錄報告

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[呼叫方案](#)

[呼叫流](#)

[報告行](#)

[報表上的呼叫流](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹呼叫詳細呼叫歷史記錄報告的單個示例，以便瞭解這些報告中的呼叫流程。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 瞭解報告模板等功能。
- 清楚瞭解要分析的呼叫的呼叫流程。
- 瞭解Webex通話功能（例如自動總機和呼叫隊列）及其組態和術語。

採用元件

本檔案中的資訊是根據：

- 控制中心

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。

背景資訊

本文檔設定呼叫方案，以便瞭解呼叫詳細呼叫歷史記錄的呼叫報告中的基本概念。

報告可幫助您跟蹤和分析組織中Webex服務的效能。您可以使用這些報告來檢視每個會議的詳細資訊、使用者相互傳送消息的頻率、Webex呼叫和呼叫隊列的詳細資訊、使用Webex裝置的頻率、板

載資訊等。

在本檔案中，您只需瞭解Webex呼叫報告，特別是呼叫詳細呼叫歷史記錄報告。

 注意：生成的報告包含多個列。每個列說明都可以在[呼叫詳細呼叫歷史記錄報告資訊中讀取](#)。

呼叫方案

本文使用的呼叫流是主線路+12028638111的自動總機。在被呼叫並選擇選項4時，該呼叫被轉發到分機8001的尋線組，其中30個座席接收該呼叫，然後該呼叫可由該尋線組的可用座席應答。如果無人接聽，則呼叫必須轉到語音信箱分機8002。

呼叫流

1. 此呼叫的第一支路是公共交換電話網(PSTN)號碼（主叫號碼），用於呼叫屬於自動總機的Webex主叫號碼+12028638111。
2. Auto Attendant +12028638111進入Auto Attendant選單，如果按下選項編號4，呼叫方將聽到IVR並轉到分機8001。這是這通電話的第二段。
3. 如果呼叫未應答，則會將其轉接到分機8002上的共用語音信箱。如果達到此情況，則這是第三個呼叫段。

這些是完成呼叫方案的支路。

每個支路具有相同的相關ID，代表單個呼叫。

 注意：每個1:1呼叫有兩個條目。一個是始發，一個是終止。始發（出站）呼叫方，終止（入站）接收方。

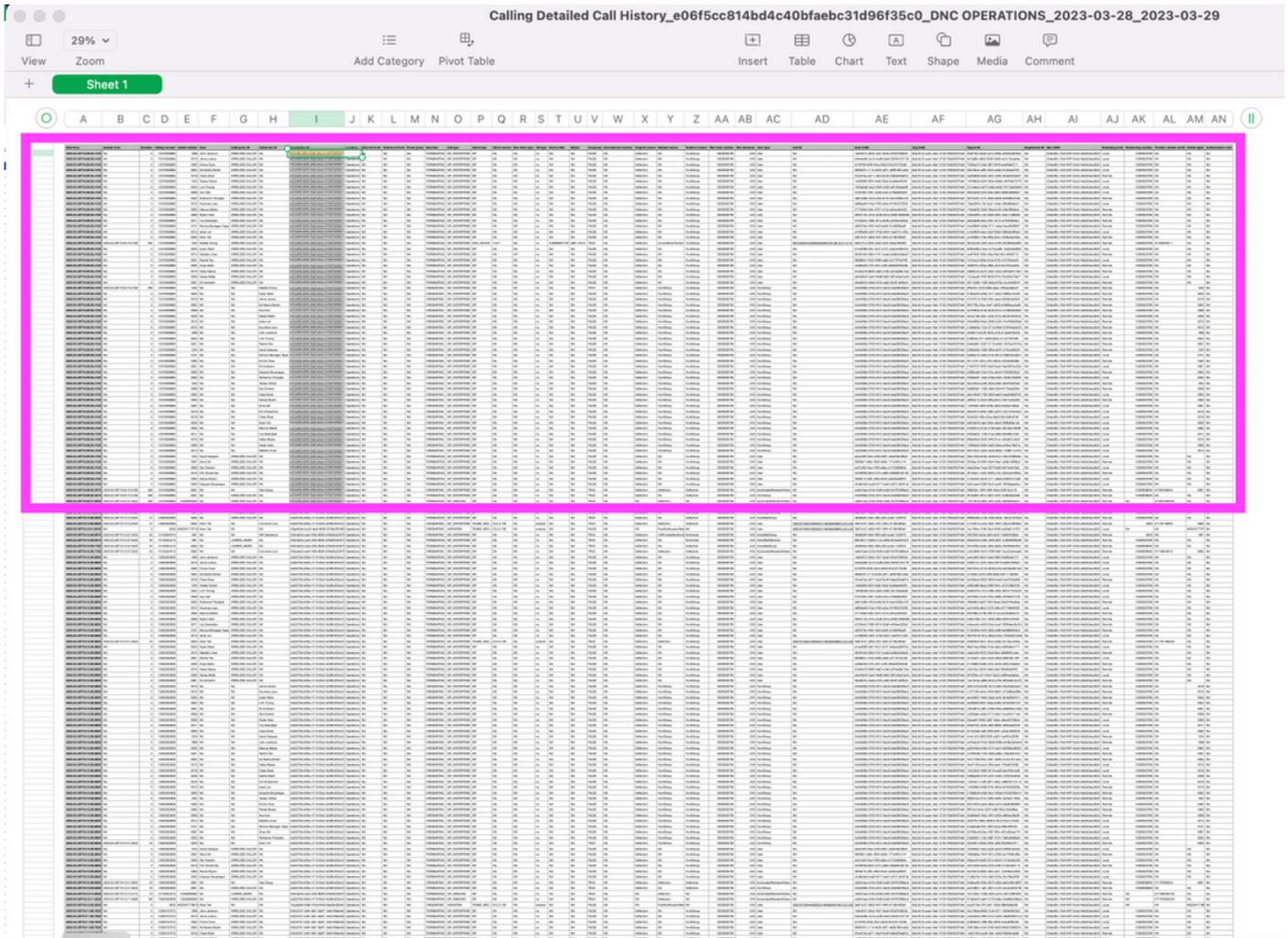
報告行

此報告顯示詳細的呼叫歷史記錄資料。此資訊可用於檢視高級趨勢或深入檢視特定呼叫型別，從而瞭解呼叫行為。

整個月週期中此呼叫方案的完整報告有超過1,000行條目。

因此，通過關聯ID過濾呼叫非常有用，因此您可以僅對單個呼叫進行聚焦和分析。

在下一張圖中，您可以看到此呼叫方案的每月報告，其中突出顯示的部分表示單個呼叫：



您可以看到單個呼叫（如果按「關聯ID」過濾列，則可看到它）具有不同的行。這可能會導致呼叫不堪重負，更進一步地，在這樣的示例中，呼叫本身具有不同的呼叫支路，並且涉及的座席眾多。

必須瞭解的是，對於每條腿，在報表上有兩個條目（行）分別用於終止和起始。

您可以返回原始場景，呼叫會觸及30個座席。對於此呼叫，您對此呼叫與尋線組上每個座席的每次互動有60個條目。對尋線組的呼叫被視為單個呼叫，並且此呼叫具有封裝在對尋線組的呼叫中的子呼叫。

報表上的呼叫流

根據給出的示例，這是為「詳細呼叫歷史記錄」報告生成的報告的一部分。

Calling number	Called number	User	Calling line ID	Called line ID	Correlation ID	Direction	Answer	User type
15152905490	12028638111	NA	Hunt Grp - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	TRUE	AutomatedAttendantVideo
15152905490	8001	NA	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	TRUE	HuntGroup
15152905490	8001	NA	NA	Hunt Group	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	TRUE	AutomatedAttendantVideo
15152905490	2001	NA	NA	Bruce Wayne	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	2001	Bruce Wayne	Hunt group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	3010	NA	NA	Diana Prince	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	3010	Diana Prince	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	3009	NA	NA	Clark Kent	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	3009	Clark Kent	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	3006	NA	NA	Barry Allen	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	3006	Barry Allen	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	3008	NA	NA	Peter Parker	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	3008	Peter Parker	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	1234	NA	NA	David Vasquez	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	1234	Bruce Banner	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905480	6033	NA	NA	Bruce Banner	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup

 註：所示的列是此處顯示的分析的關注對象。報表中有更多列可能與您的方案有關。

第一個欄位 (以黃色突出顯示) 是第一段的條目, 當PSTN (如Verizon) 編號+15152905490命中 Hunt Group +12028638111時。如果選中報告中的「使用者型別」(User type)列, 則可以確認這一點。值AutomatedAttendantVideo表示自動總機。

您可以看到, 在第二行, 自動總機呼叫尋線組 (分機8001) — 這以棕色突出顯示 — 然後尋線組呼叫第一個座席 — 這以綠色突出顯示 — (布魯斯·韋恩分機2001)。始發條目表示此呼叫。同樣, 同一條支路的終止條目。這是尋線組和第一個代理之間的呼叫, 它會生成一個始發條目和終止條目。布魯斯·韋恩(Bruce Wayne)不會接聽電話(您可以在「已應答」列中看到此資訊, 對於此支路, 該列設定為FALSE。

然後, 該呼叫會根據路由模式轉至下一個座席, 並到達分機3010 — 以藍色突出顯示, 並且您可以看到Diana Prince也沒有接聽該呼叫。呼叫將轉移到下一個座席, 以此類推。

15152905490	1042 NA	NA	Lex Luthor	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfeb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	1042 Lex Luthor	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfeb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	5002 NA	NA	Thanos	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfeb6630b	ORIGINATING	TRUE	HuntGroup
15152905490	5002 Thanos	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdfeb6630b	TERMINATING	TRUE	User

這繼續延伸到5002, 它屬於Thanos (以黑色突出顯示), 他接聽呼叫並與PSTN呼叫者建立呼叫。

 注意：報告基於UTC時區進行標準化, 跨時區進行標準化, 無法在另一個時區呈現資料。

相關資訊

- [您的雲合作產品組合報告](#)

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）。