

了解Webex呼叫的详细呼叫历史记录报告

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[呼叫方案](#)

[呼叫流](#)

[报告行](#)

[报告上的呼叫流](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍呼叫详细呼叫历史记录报告的单个示例，以便了解这些报告中的呼叫流。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 了解报告模板等功能。
- 清楚地了解要分析的呼叫的呼叫流。
- 了解Webex呼叫功能（如自动总机和呼叫队列）及其配置和术语。

使用的组件

本文档中的信息基于：

- 控制中心

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。


背景信息

本文档设置呼叫方案，以了解“呼叫详细呼叫历史记录”呼叫报告中的基本概念。

报告可帮助您跟踪和分析贵组织中Webex服务的性能。您可以使用这些报告查看每个会议的详细信息、用户相互发送消息的频率、Webex呼叫和呼叫队列的详细信息、Webex设备的使用频率、板载

信息等。

对于本文档，您只需要了解Webex呼叫报告，特别是呼叫详细呼叫历史记录报告。

 注：生成的报告包含几列。每个列说明都可以在[呼叫详细呼叫历史记录报告](#)信息中读取。

呼叫方案


本文使用的呼叫流是主线路+12028638111的自动总机。在被呼叫并选择选项4时，该呼叫被转发到具有分机8001的寻线组，其中30个代理接收该呼叫，然后该呼叫可以由寻线组的可用代理应答。如果无人接听，则呼叫必须转至语音信箱分机8002。

呼叫流

1. 此呼叫的第一段是公共交换电话网(PSTN)号码（主叫号码），用于呼叫属于自动总机的Webex主叫号码+12028638111。
2. Auto Attendant +12028638111点击Auto Attendant菜单，如果按下选项编号4，呼叫方会听到IVR并转到分机8001。这是此呼叫的第二步。
3. 如果呼叫未应答，则会将其转接到分机8002上的共享语音邮件。如果达到此场景，则这是第三个呼叫段。

这些是使呼叫场景完成的支路。

每个支路具有相同的相关ID，代表一个呼叫。

 注意：每个1:1呼叫有两个条目。一个是始发，另一个是终止。呼叫方始发（出站），接收方端终止（进站）。

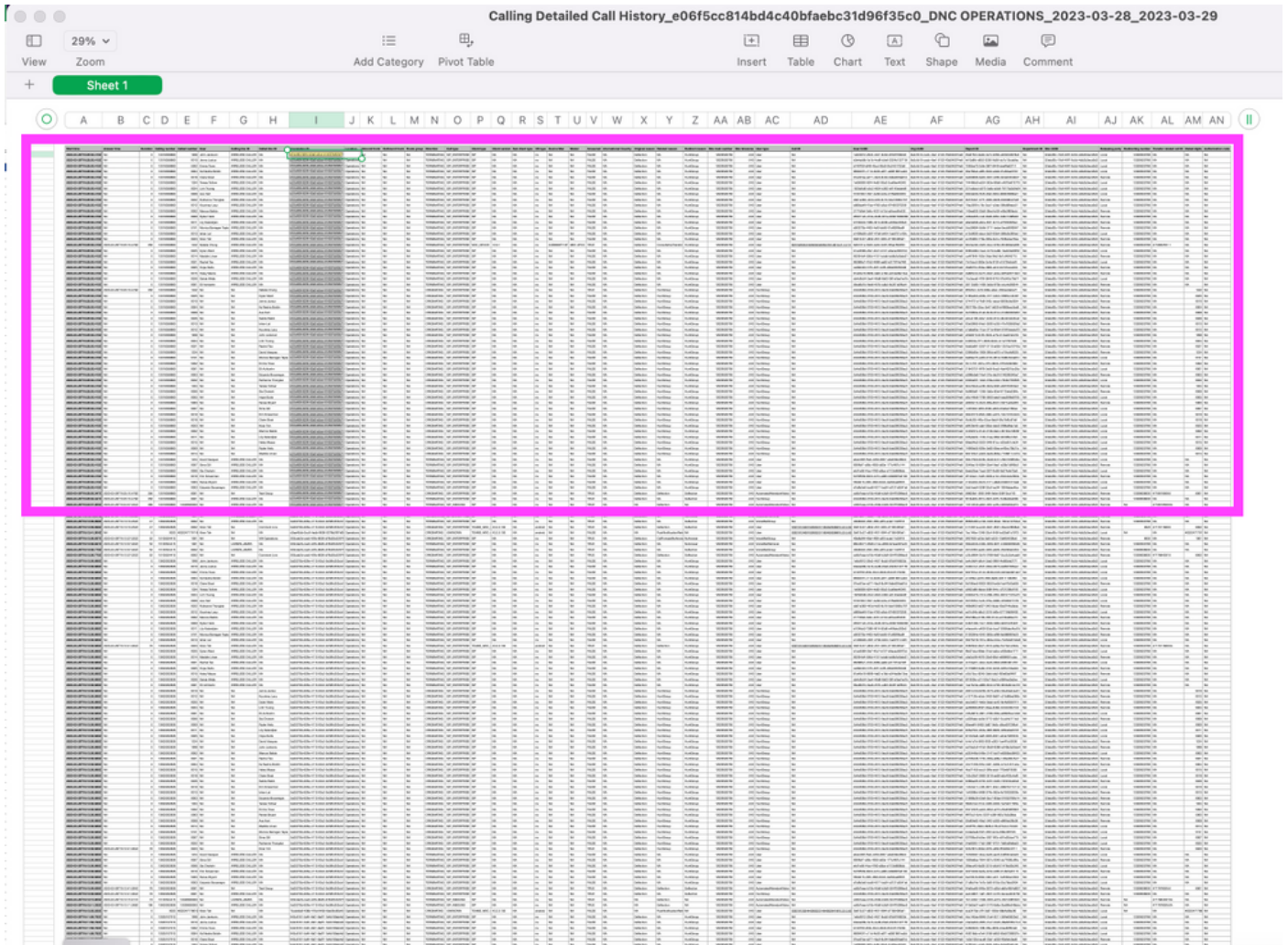
报告行

此报告显示详细的呼叫历史记录数据。此信息可用于查看高级趋势或细化到特定呼叫类型，可用于了解呼叫行为。

此呼叫方案的完整报告在一个月内有上千多个条目行。

因此，通过关联ID过滤呼叫很有用，这样您就可以只关注和分析单个呼叫。

在下一张图中，您可以看到此呼叫方案的月度报告，其中突出显示的部分表示单个呼叫：



您可以看到单个调用（如果按关联ID过滤列，则可以看到它）具有不同的行。这可能会导致呼叫不堪重负，而且在这样的示例中，呼叫本身具有不同的呼叫支路，并且涉及大量的座席。


必须了解的是，对于每条支路，报告上有两个条目（行），分别表示端接和始发。

您可以返回原始场景，呼叫到达30个座席。对于此呼叫，您有60个条目，表示此呼叫与寻线组上每个座席的每次交互。对寻线组的呼叫被视为单个呼叫，并且此呼叫具有封装在对寻线组的呼叫中的子呼叫。

报告上的呼叫流

根据给定的示例，这是为“详细呼叫历史记录”报告生成的报告的一部分。

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

 注意：显示的列是此处显示的分析的关注对象。报告中还有更多列，这些列可能与您自己的场景有关。


第一个字段（以黄色突出显示）是第一个支路的条目，当PSTN（如Verizon）编号+15152905490命中寻线组+12028638111时。如果选中报告中的“用户类型”(User type)列，则可以确认此操作。值AutomatedAttendantVideo表示自动总机。

如您所见，在第二行，自动总机呼叫寻线组（分机8001）—以棕色突出显示—然后寻线组呼叫第一个座席—以绿色突出显示—（布鲁斯·韦恩分机2001）。始发条目表示此呼叫。同样，同一条支路的终止条目。这是寻线组和第一个代理之间的呼叫，它生成始发条目和终止条目。布鲁斯·韦恩(Bruce Wayne)未接听呼叫(您可以在“已应答”(Answered)列中看到此消息，对于此支路，该列设置为“假”(FALSE)。

然后，呼叫根据路由模式转至下一个座席，并到达分机3010—以蓝色突出显示，您可以看到Diana Prince也没有接听该呼叫。呼叫转到下一个座席，以此类推。

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

这将继续到属于Thanos的分机5002（以黑色突出显示），该分机接听呼叫并与PSTN主叫方建立呼叫。

 注意：报告以UTC时区为基础，用于跨时区进行标准化，并且无法在其他时区呈现数据。

相关信息

- [您的云协作产品组合报告](#)

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）。