

# Fehlerbehebung und Verstehen von RONA-Problemen in WebEx Contact Center

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Überblick](#)

[Bedingung 1: RONA nach Agent-Klingelereignis](#)

[Bedingung 2: Sofortiger RONA](#)

[Ressourcen und Referenzen](#)

## Einleitung

In diesem Dokument werden verschiedene Arten von RONA-Problemen (Route-on-no-Answer), mit denen WebEx Contact Center (WxCC)-Agenten konfrontiert sind, und die Unterstützung des Cisco Support-Teams durch Administratoren ausführlich beschrieben.

Beitrag von Anuj Bhatia & Rohit Harsh , Cisco Engineers.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über die Kenntnisse und Fähigkeiten der WebEx Contact Center (WxCC)-Lösung verfügen.

### Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle verstehen.

## Überblick

Die RONA, die für Route on no answer (Route bei Nichtantwort) steht, wird auch als "re-route-on-no-answer" (Bei Nichtantwort umleiten) definiert. Wenn ein Mitarbeiter für die Anruf- oder Nicht-Sprach-Aufgabe verfügbar ist, nimmt WxCC automatisch den Mitarbeiter in die Hand und leitet den Anruf an das Telefon des Mitarbeiters weiter. Möglicherweise kann der Mitarbeiter den Anruf jedoch aufgrund von Systemproblemen nicht annehmen, oder er befindet sich nicht an seinem

Schreibtisch oder ist gerade mit einer anderen Aufgabe beschäftigt, die zu einer RONA-Situation führt. Es gibt eine konfigurierbare Zeitüberschreitung für RONA, die als Zeitüberschreitung definiert werden kann, während der das Agententelefon klingelt. Nach Ablauf dieses Zeitraums wird der Anruf vom Agenten-Desktop zurückgezogen und wieder in der Warteschlange geparkt, um dem nächsten verfügbaren Agenten zugewiesen zu werden. Der Status des Agenten wird auf RONA gesetzt, sobald der Timer abgelaufen ist und der Anruf nicht beantwortet wird.

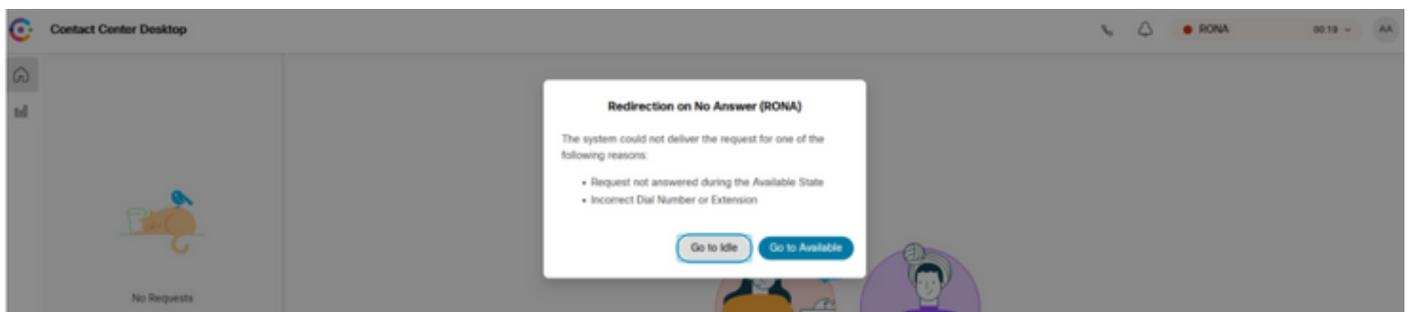
Hauptsächlich Agenten können aufgrund der folgenden zwei allgemeinen Bedingungen (nicht beschränkt) in den RONA-Status gelangen:

- **RONA After Ring Event (RONA nach Klingelton):** In diesem Fall kann der Anruf über das SIP-Protokoll den Endpunkt erreichen, der Endpunkt kann mit 180 Klingeltönen antworten, es wird jedoch kein Off Hook-Ereignis (200 OK) vom System empfangen. Nach der konfigurierten RONA-Zeit (Standard: 18 Sekunden) schaltet das System den Agenten in den nicht reagierenden Zustand. In diesem Fall klingelt das Agententelefon, der Agent nimmt den Anruf jedoch nie entgegen.
- **Sofortiger RONA:** In diesem Szenario erkennt das System ein Problem, während ein Anruf oder eine Aufgabe an den Endpunkt des Agenten übermittelt wird, sodass der Agent sofort in den RONA-Status versetzt wird. Dies kann auf ein Problem mit dem System-/Agenten-Endpunkt zurückzuführen sein oder Agenten, die die Rufnummer in falsche Register für gewählte Nummern/Durchwahlen eingeben. Weitere Informationen dazu, wie die falsche Auswahl der zu RONA führenden Rufnummer überprüft werden kann:

Bei beiden Bedingungen besteht ein wesentlicher Unterschied darin, wie die Benutzeroberfläche des Agenten-Desktops den RONA-Status widerspiegelt. Einzelheiten zu diesen Bedingungen und wie Sie die Informationen effektiv sammeln können, um das Problem tiefer zu beheben, werden im nächsten Abschnitt beschrieben.

## Bedingung 1: RONA nach Agent-Klingelereignis

In diesem Zustand klingelt das Telefon des Mitarbeiters, aber aus technischen oder sonstigen Gründen kann der Mitarbeiter den Anruf nicht annehmen. Nach Ablauf des RONA-Timers erhält der Agent-Desktop ein Standard-Popup-Fenster, in dem ein Anruf verpasst wurde.

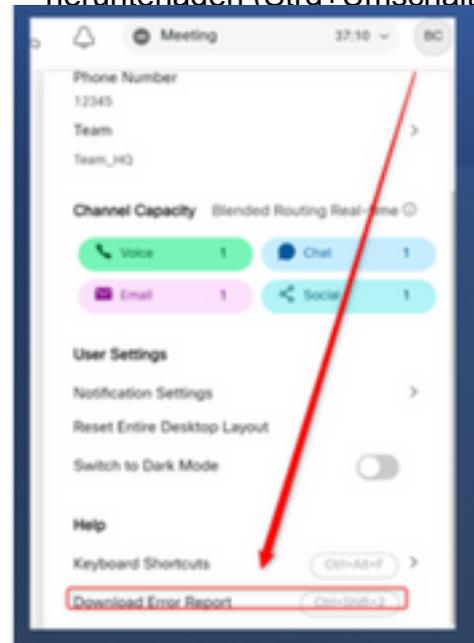


In diesem Fall muss der Administrator diese Details erfassen.

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Grundlegende Details des Anrufs und die in der Tabelle hervorgehobenen Informationen</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>Details</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Klingelt das Agententelefon oder wird auf dem Agentendesktop ein Fehler angezeigt?</li></ul> | <p style="text-align: center;"><b>Zu erfassende Daten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ANI oder Sitzungs-ID des fehlgeschlagenen Anrufs</li></ul> |
|---|--|

- Kann der Agent den auf dem Telefon empfangenen Anruf nicht annehmen?
- Sind diese Ausfälle auf Mitarbeiter an einem bestimmten Standort beschränkt?
- Wurden kürzlich Agenten-Verzeichnisnummern (DN)/Durchwahlen hinzugefügt?
- Wie hoch ist der Prozentsatz der Anrufe, bei denen diese Ausfälle auftreten?
- Hängt es von der Vorwahl eines bestimmten Standorts ab?
- Kann das Problem bei Bedarf wiederhergestellt werden?

- Exakter Zeitstempel der fehlgeschlagenen Verbindung
- Agenteninformationen
- Screenshot aller Fehler (stellen Sie sicher, dass alle Details auf dem Bildschirm erfasst werden)
- Abschnitt "Fehlerbericht" auf Agent Desktop herunterladen (Strg+Umschalt+2)



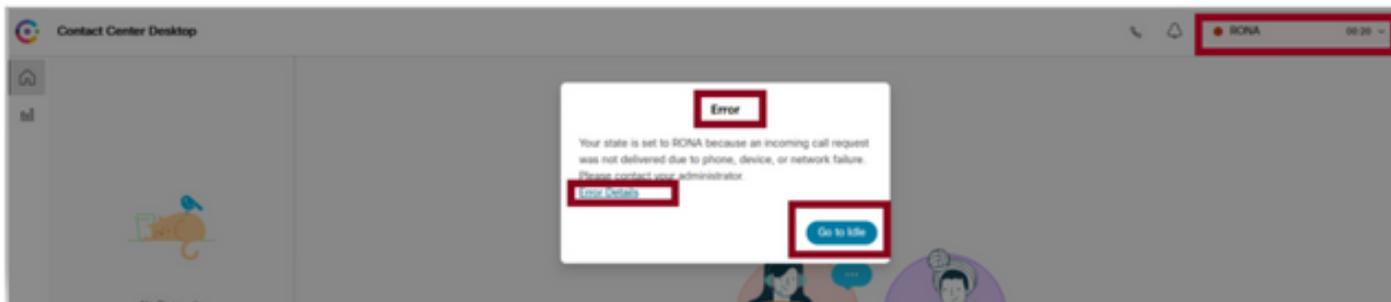
- Alternativ kann auch ein auf CARS basierender Analysebericht erstellt werden, der die verschiedenen Ereignisse für diesen Anruf aufzeigt. Als Referenz wird im hervorgehobenen Video Schritt für Schritt erklärt, wie ein grundlegender RONA-Bericht erstellt wird.
- In diesem Bericht wird beispielsweise hervorgehoben, dass der Agent den Anruf erhalten hat, den Endpunkt 18 Sekunden lang angerufen hat (RONA-Timer) und dann auf einen Agent-zu-Agent-Fehler gestoßen ist, der impliziert, dass der Agent den Anruf nicht angenommen hat.

Contact Session ID	Activity State	Agent Name	Queue Name	Value of Activity Type	Activity Duration	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	new	N/A	N/A	N/A	533	9/26/22 6:15:19 PM	9/26/22 6:15:19 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	flow-activity	N/A	N/A	ivr-menu	0	9/26/22 6:15:19 PM	9/26/22 6:15:19 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	ivr-connected	N/A	N/A	N/A	6796	9/26/22 6:15:19 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	flow-activity	N/A	N/A	queue-contact	0	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	ivr-done	N/A	N/A	N/A	0	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	flow-activity	N/A	N/A	play-music	0	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	7	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	334	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	4312	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:31 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	connect	psstn agent1	Cisco_Support	N/A	18666	9/26/22 6:15:31 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	con-to-agent-error	psstn agent1	Cisco_Support	N/A	64	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	flow-activity	N/A	N/A	play-music	0	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	2	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	367	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:50 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	14526	9/26/22 6:15:50 PM	9/26/22 6:16:04 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	ended	N/A	Cisco_Support	N/A	0	9/26/22 6:16:04 PM	9/26/22 6:16:04 PM

## Bedingung 2: Sofortiger RONA

In diesem Fall versetzt das System den Agenten sofort in den RONA-Status, wenn er aufgrund verschiedener Bedingungen nicht in der Lage ist, den Agenten-Endpunkt zu erreichen, und zeigt eine Fehlermeldung auf dem Agenten-Desktop an. In diesem Fall sollte der Administrator diese Informationen sammeln.

- Bitten Sie den Agenten, auf die Fehlerdetails zu klicken und die Verfolgungs-ID zu kopieren, die ihm auf dem Fehlerbildschirm angezeigt wird.



- Wie in Bedingung 1 können Daten gemäß Tabelle und Analysebericht auf der Grundlage von CARS auch durch das Befolgen desselben Videos generiert werden.
- In diesem Beispiel wird der PSTN-Agent 1 mit RONA-Problemen hervorgehoben, bei denen vier Connect-Ereignisse für den Agenten angezeigt werden. Wenn wir jedoch genau beobachten, dass alle Ereignisse eine Dauer von weniger als 500 ms haben, was darauf hinweist, dass das System den Anruf nicht zustellen konnte und das Telefon nie für den konfigurierten RONA-Timer geklingelt hat. Weitere Fälle von Peek-Show: Der Anruf wurde an die ursprüngliche Warteschlange zurückgesendet, damit er vom nächsten verfügbaren Agenten beantwortet werden kann.

Contact Session ID	Activity State	Agent Name	Queue Name	Value of Activity Type	Activity Duration	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	new	N/A	N/A	N/A	462	9/26/22 6:03:36 PM	9/26/22 6:03:36 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	flow-activity	N/A	N/A	ivr-menu	0	9/26/22 6:03:36 PM	9/26/22 6:03:36 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	ivr-connected	N/A	N/A	N/A	6846	9/26/22 6:03:36 PM	9/26/22 6:03:43 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	flow-activity	N/A	N/A	queue-contact	0	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:43 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	flow-activity	N/A	N/A	play-music	0	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:43 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	1	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:43 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	614	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:44 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	3924	9/26/22 6:03:44 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	536	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	239	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	241	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	333	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	flow-activity	N/A	N/A	play-music	0	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	5	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	482	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	5817	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:55 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	ended	N/A	Cisco_Support	N/A	0	9/26/22 6:03:55 PM	9/26/22 6:03:55 PM

## Ressourcen und Referenzen

- Wenn Sie allgemeine Probleme im Zusammenhang mit Anrufen haben, lesen Sie bitte das

Dokument "[Webex Contact Center Data Collection for Technical Assistance Center \(TAC\)](#)", in dem die wichtigen Informationen hervorgehoben werden, die das Cisco Support-Team benötigt, um das Problem effizient zu analysieren und zu isolieren.

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.