

Resolución de problemas y comprensión de problemas RONA en Webex Contact Center

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Overview](#)

[Condición 1: RONA después del evento de timbre del agente](#)

[Condición 2: RONA inmediato](#)

[Recursos y referencias](#)

Introducción

En este documento se describen en detalle los diferentes tipos de problemas de ruta sin respuesta (RONA) a los que se enfrentan los agentes del centro de contacto webex (WxCC) y cómo los administradores pueden ayudar al equipo de soporte de Cisco.

Colaboración de Anuj Bhatia y Rohit Harsh , ingenieros de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimientos y habilidades sobre la solución Webex Contact Center (WxCC).

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Overview

RONA, que significa "ruta sin respuesta", también se define como "re-route-on-no-answer" o "redirect on no answer". Cuando un agente está disponible para atender la llamada o la tarea que no es de voz, WxCC selecciona automáticamente al agente y entrega la llamada al teléfono del agente. Sin embargo, es posible que el agente no pueda responder a la llamada debido a

problemas del sistema, que no se encuentre en su escritorio o que simplemente esté ocupado con otra tarea, lo que provoca una situación de RONA. Existe un tiempo de espera configurable para RONA que se puede definir como el temporizador durante el cual suena el teléfono del agente. Una vez que vence este temporizador, la llamada se retira del escritorio del agente y se vuelve a aparcar en la cola para asignarla al siguiente agente disponible. El estado del agente se establece en RONA una vez que el temporizador ha caducado y la llamada no se ha contestado.

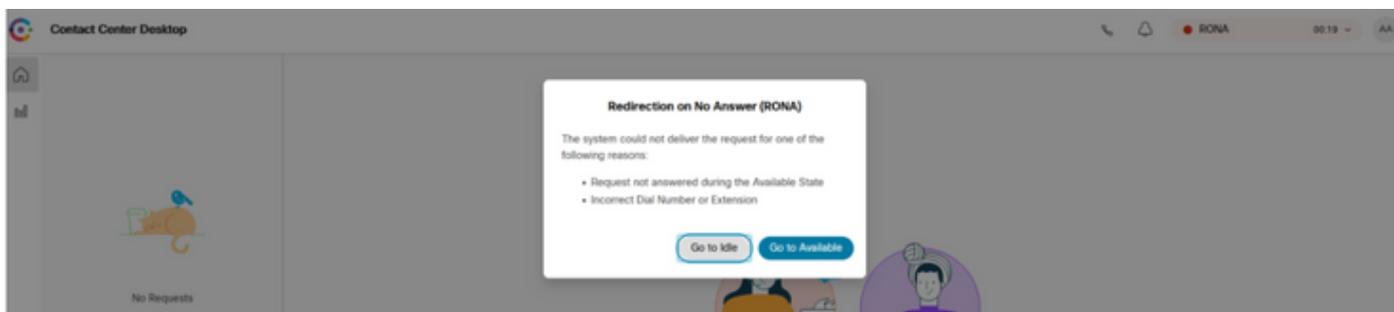
Principalmente, los agentes pueden terminar en el estado RONA debido a estas dos condiciones comunes (no limitadas):

- **RONA después del evento de timbre:** en este caso, la llamada a través del protocolo SIP puede alcanzar el terminal, el terminal puede responder con 180 mensajes de timbre, sin embargo, el sistema no recibe ningún evento de descolgado (200 OK). Una vez configurado el tiempo RONA (predeterminado: 18 segundos), el sistema mueve el agente a un estado de no respuesta. Este es el caso cuando suena el teléfono del agente; sin embargo, el agente nunca atiende la llamada.
- **RONA inmediato:** en esta situación, el sistema detecta un problema al presentar una llamada o tarea al extremo del agente, por lo que el agente pasa inmediatamente a un estado RONA. Esto puede deberse a un problema de punto final del sistema \ agente o los agentes que introduzcan números de marcación en las fichas Número marcado/Extensión incorrectas. Puede consultar más detalles sobre cómo la selección incorrecta del número de marcación conduce al RONA a través de

Para ambas condiciones, existe una diferencia significativa en cómo la interfaz de usuario de Agent Desktop refleja el estado RONA. En la siguiente sección se describen los detalles de estas condiciones y cómo recopilar eficazmente la información para solucionar el problema con mayor profundidad

Condición 1: RONA después del evento de timbre del agente

En esta condición, suena el teléfono del agente, pero por algún motivo técnico o no técnico, el agente no puede responder a la llamada. Una vez caducado el temporizador RONA, Agent Desktop obtiene una ventana emergente estándar que indica que ha perdido una llamada.



En estas circunstancias, el administrador debe recopilar estos detalles

- Detalles básicos de la llamada e información, como se resalta en la tabla

Detalles

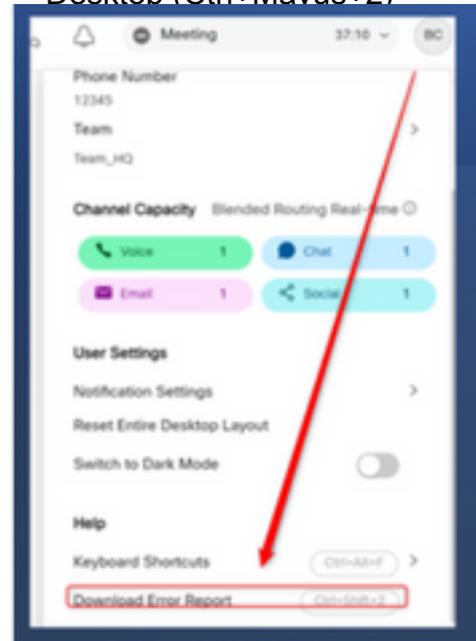
- ¿Suena el teléfono del agente o se produce un error en Agent Desktop?

Datos que recopilar

- ANI o ID de sesión de la llamada con error
- Marca de tiempo exacta de la falla de la llamada

- ¿El agente no puede contestar la llamada recibida en el teléfono?
- ¿Son estos fallos específicos de los agentes de un sitio concreto?
- ¿Se han agregado recientemente números de directorio de agentes (DN)/extensiones?
- ¿Qué porcentaje de llamadas experimenta estos fallos?
- ¿Depende de los códigos de área de ubicaciones específicas?
- ¿Se puede volver a crear el problema a demanda?

- Información del agente
- Captura de pantalla de cualquier error (asegurarse de que todos los detalles se capturan en la pantalla)
- Descargar la sección Informe de errores en A... Desktop (Ctrl+Mayús+2)



- Como alternativa, también se puede generar un informe del analizador basado en CARS que resalte los diversos eventos de esta llamada. Como referencia, el vídeo resaltado explica paso a paso cómo crear un informe RONA básico.
- Por ejemplo, este informe resalta que el agente recibió la llamada y llamó al punto final durante 18 segundos (temporizador RONA) y luego encontró un error de conversión a agente que implica que el agente no atendió la llamada

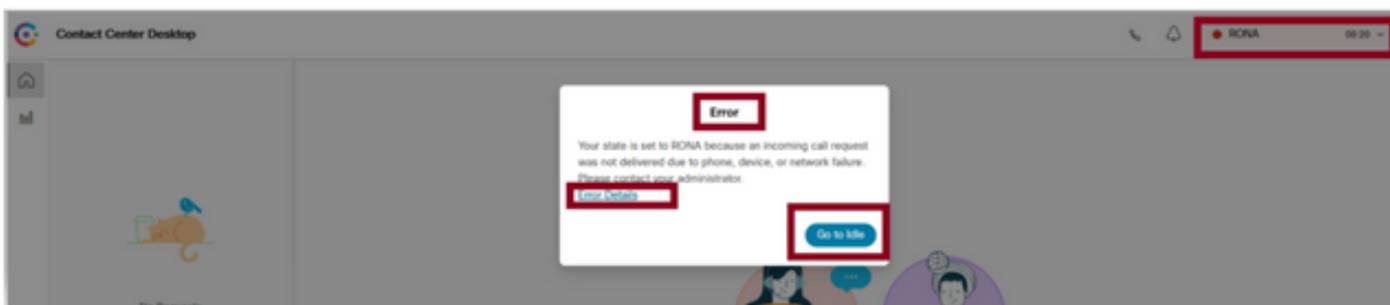
Contact Session ID	Activity State	Agent Name	Queue Name	Value of Activity Type	Activity Duration	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp
19070dee-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	new	N/A	N/A	N/A	533	9/26/22 6:15:19 PM	9/26/22 6:15:19 PM
19070dee-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	flow-activity	N/A	N/A	ivr-menu	0	9/26/22 6:15:19 PM	9/26/22 6:15:19 PM
19070dee-f431-47e3-85c4-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-f431-47e3-85c4-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-f431-47e3-85c4-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-f431-47e3-85c4-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-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	7	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	334	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	4312	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:31 PM
19070dee-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	connect	psn agent1	Cisco_Support	N/A	18666	9/26/22 6:15:31 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	con-to-agent-error	psn agent1	Cisco_Support	N/A	64	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-f431-47e3-85c4-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-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	2	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	367	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:50 PM
19070dee-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	14526	9/26/22 6:15:50 PM	9/26/22 6:16:04 PM
19070dee-f431-47e3-85c4-f5031dc5d...	ended	N/A	Cisco_Support	N/A	0	9/26/22 6:16:04 PM	9/26/22 6:16:04 PM

Condición 2: RONA inmediato

En este caso, el sistema mueve el agente al estado RONA inmediatamente si no puede alcanzar

el extremo del agente debido a varias condiciones y aparece un mensaje de error en el escritorio del agente. Si esta es la situación a la que se enfrentan los agentes, el administrador debe recopilar estos detalles

- Solicite al agente que haga clic en los detalles del error y copie el ID de seguimiento que se le presenta en la pantalla de error.



- Al igual que en la condición 1, los datos de la tabla y el informe del analizador basados en CARS también se pueden generar siguiendo el mismo vídeo.
- Este ejemplo resalta el agente pstn 1 con problemas RONA donde vemos cuatro eventos de conexión para el agente, pero si observamos de cerca todos estos eventos tienen una duración inferior a 500 ms, lo que indica que el sistema no pudo entregar la llamada y el teléfono nunca sonó para el temporizador RONA configurado. Para obtener más información, vea los casos, la llamada se envió de nuevo a la cola original para que el siguiente agente disponible pueda contestarla.

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

Recursos y referencias

- Para problemas generales relacionados con las llamadas, consulte este documento ["Webex Contact Center Data Collection for Technical Assistance Center \(TAC\)"](#) que resalta la importante información que se requiere para que el equipo de soporte de Cisco analice y

aísle el problema de manera eficiente.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).