

Risoluzione dei problemi e comprensione dei problemi RONA in Webex Contact Center

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Panoramica](#)

[Condizione 1: RONA dopo l'evento Anello agente](#)

[Condizione 2: RONA immediata](#)

[Risorse e riferimenti](#)

Introduzione

Questo documento descrive in dettaglio i diversi tipi di problemi RONA (Route-On-No-Response) affrontati dagli agenti del contact center Webex (WxCC) e come gli amministratori possono aiutare il team di supporto cisco.

Contributo di Anuj Bhatia & Rohit Harsh , Cisco Engineers.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco consiglia di possedere le competenze e le conoscenze necessarie per utilizzare la soluzione Webex Contact Center (WxCC).

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Panoramica

RONA che sta per Route on no answer è anche definita re-route-on-no-answer, o redirect on no answer. Quando un agente è disponibile a ricevere l'operazione di chiamata o non di voce, WxCC sceglie automaticamente l'agente e invia la chiamata agli agenti telefonicamente. Tuttavia, l'agente potrebbe non essere in grado di rispondere alla chiamata, a causa di problemi del sistema o non si trova alla propria scrivania o è semplicemente impegnato in un'altra attività che si traduce

in una situazione RONA. Esiste un timeout configurabile per RONA che può essere definito come il timer durante il quale squilla il telefono agente. Una volta scaduto il timer, la chiamata viene richiamata dal desktop dell'agente e parcheggiata di nuovo nella coda per essere assegnata al successivo agente disponibile. Lo stato dell'agente è impostato su RONA dopo la scadenza del timer e la chiamata non riceve risposta.

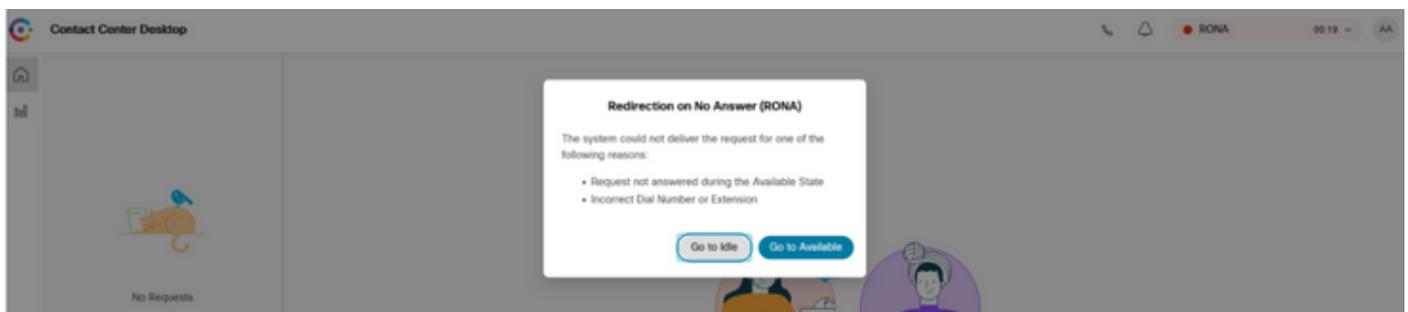
Principalmente gli agenti possono finire nello stato di RONA a causa di queste due condizioni comuni (non limitate):

- **RONA After Ring Event:** In questo caso la chiamata tramite protocollo SIP è in grado di raggiungere l'endpoint, quest'ultimo è in grado di rispondere con un messaggio di 180 squilli, ma non vi è alcun evento Off hook (200 OK) ricevuto dal sistema. Dopo la configurazione del tempo RONA (predefinito 18 secondi), il sistema sposta l'agente in uno stato di non risposta. Questo è il caso in cui squilla il telefono dell'agente, tuttavia l'agente non sceglie mai la chiamata.
- **RONA immediata:** in questo scenario il sistema rileva un problema durante la presentazione di una chiamata o di un'attività all'endpoint dell'agente, di conseguenza l'agente viene immediatamente spostato in uno stato RONA. Ciò può essere dovuto a un problema di sistema \ endpoint agente oppure gli agenti immettono il numero di composizione in schede numeriche/di estensione errate. Per ulteriori informazioni su come la selezione errata del numero di composizione porta a RONA può essere rivista tramite

Per entrambe le condizioni, esiste una differenza significativa sul modo in cui l'interfaccia utente del desktop dell'agente riflette lo stato RONA. I dettagli su queste condizioni e su come raccogliere in modo efficace le informazioni per risolvere il problema in modo più approfondito sono descritti nella sezione successiva

Condizione 1: RONA dopo l'evento Anello agente

In questo caso, l'agente telefonico squilla ma per qualche motivo tecnico o non tecnico non è in grado di rispondere alla chiamata. Dopo la scadenza del timer RONA, il desktop dell'agente riceve un popup standard che indica che la chiamata non è stata effettuata.



In questo caso, l'amministratore deve raccogliere i dettagli

- Dettagli di base dell'invito e informazioni evidenziate nella tabella

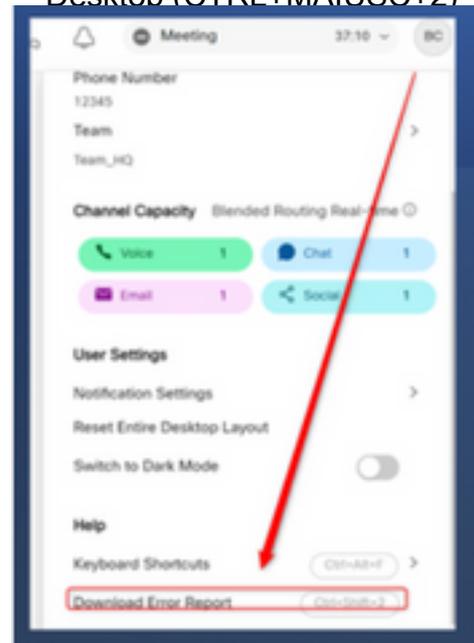
Dettagli

- Il telefono dell'agente squilla o riceve un errore su Agent Desktop?
- L'agente non è in grado di rispondere alla

Dati da raccogliere

- ANI o ID sessione della chiamata di errore
- Timestamp esatto dell'errore della chiamata
- Informazioni sull'agente

- Schermata di qualsiasi errore (verificare che i dettagli siano acquisiti sullo schermo)
- Scaricare la sezione Segnalazione errori su A Desktop (CTRL+MAIUSC+2)



- chiamata ricevuta al telefono?
- Questi guasti sono specifici per gli agenti di un determinato sito?
- I numeri di directory/estensioni dell'agente sono stati aggiunti di recente?
- Quale percentuale di chiamate ha riscontrato questi errori?
- Dipende dagli indicativi di località da località specifiche?
- È possibile ricreare il problema su richiesta?

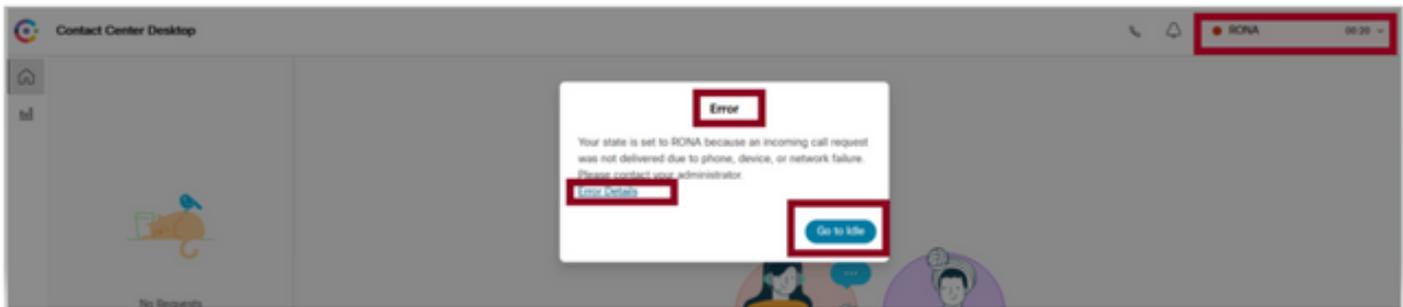
- In alternativa, è possibile generare un report dell'analizzatore basato su CARS che evidenzia i vari eventi per questa chiamata. Il video evidenziato, a titolo di riferimento, illustra passo passo come creare un report RONA di base.
- Questo report, ad esempio, evidenzia che l'agente ha ricevuto la chiamata e ha eseguito l'accesso all'endpoint per la durata di 18 secondi (timer RONA), quindi ha rilevato un errore di connessione con l'agente che indica che l'agente non ha eseguito la chiamata

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	psln 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	psln 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

Condizione 2: RONA immediata

In questo caso, il sistema sposta l'agente nello stato RONA immediatamente se non è in grado di raggiungere l'endpoint dell'agente a causa di diverse condizioni e visualizza un messaggio di errore sul desktop dell'agente. Se questa è la situazione che gli agenti devono affrontare, l'amministratore deve raccogliere questi dettagli

- Richiedere all'agente di fare clic sui dettagli dell'errore e di copiare l'ID di rilevamento visualizzato nella schermata di errore.



- Come nella condizione 1, i dati come per la tabella e il report dell'analizzatore basato su CARS possono anche essere generati seguendo lo stesso video.
- In questo esempio viene evidenziato pstn agent 1 con problemi RONA in cui vengono visualizzati quattro eventi di connessione per l'agente, ma se osserviamo attentamente tutti questi eventi hanno una durata inferiore a 500 ms, il che indica che il sistema non è stato in grado di effettuare la chiamata e il telefono non ha mai squillato per il timer RONA configurato. In seguito, la chiamata è stata rimandata alla coda originale in modo che possa ricevere una risposta dal successivo agente disponibile.

Contact Session ID	Activity State	Agent Name	Queue Name	Value of Activity Type	Activity Duration	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	new	N/A	N/A	N/A	462	9/26/22 6:03:36 PM	9/26/22 6:03:36 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	flow-activity	N/A	N/A	ivr-menu	0	9/26/22 6:03:36 PM	9/26/22 6:03:36 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	ivr-connected	N/A	N/A	N/A	6846	9/26/22 6:03:36 PM	9/26/22 6:03:43 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	flow-activity	N/A	N/A	queue-contact	0	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:43 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	flow-activity	N/A	N/A	play-music	0	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:43 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	1	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:43 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	614	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:44 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	3924	9/26/22 6:03:44 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	536	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	239	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	241	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	333	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	flow-activity	N/A	N/A	play-music	0	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	5	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	482	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	5817	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:55 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3ddcfaf5afb...	ended	N/A	Cisco_Support	N/A	0	9/26/22 6:03:55 PM	9/26/22 6:03:55 PM

Risorse e riferimenti

- Per problemi generali relativi alle chiamate, consultare questo documento ["Webex Contact Center Data Collection for Technical Assistance Center \(TAC\)"](#) in cui vengono evidenziate le informazioni importanti necessarie al team di supporto Cisco per analizzare e isolare il problema in modo efficiente.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).