

# Problemen met RoA oplossen wanneer agents kiesnummer invoeren in verkeerd tabblad

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Overzicht](#)

[Agenten met PSTN-nummers](#)

[Agents met eindpunt geregistreerd in Call Manager Cluster](#)

[Agents met Webex-beleindpunten](#)

[Problemen oplossen](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft in detail op welke opties in de ruit van de postgeloofsbrieven te kiezen wanneer de agent in de agentenDesktop registreert en verhindert directe Route-On-No-Antwoord (RONA) situatie wanneer de toepassing een vraag aan de agent aanbiedt.

Bijgedragen door Anuj Bhatia en Bhushan Suresh, Cisco TAC Engineer.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Contact Center (WXCC) 2.0

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- WXc 2.0

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële

impact van elke opdracht begrijpt.

## Overzicht

Over het algemeen kunnen agents PSTN-nummers gebruiken, uitbreidingen die zijn geregistreerd in Webex Calling-infrastructuur of in een Call Manager-cluster om oproepen te accepteren. Gebaseerd op het type van het gebruik van de uitbreidingsagent, is de juiste optie om kiesnummer tijdens het registratieproces in te gaan belangrijk om RONA situaties te vermijden. In het volgende gedeelte worden de verschillende opties voor het inlogproces toegelicht

### Agenten met PSTN-nummers

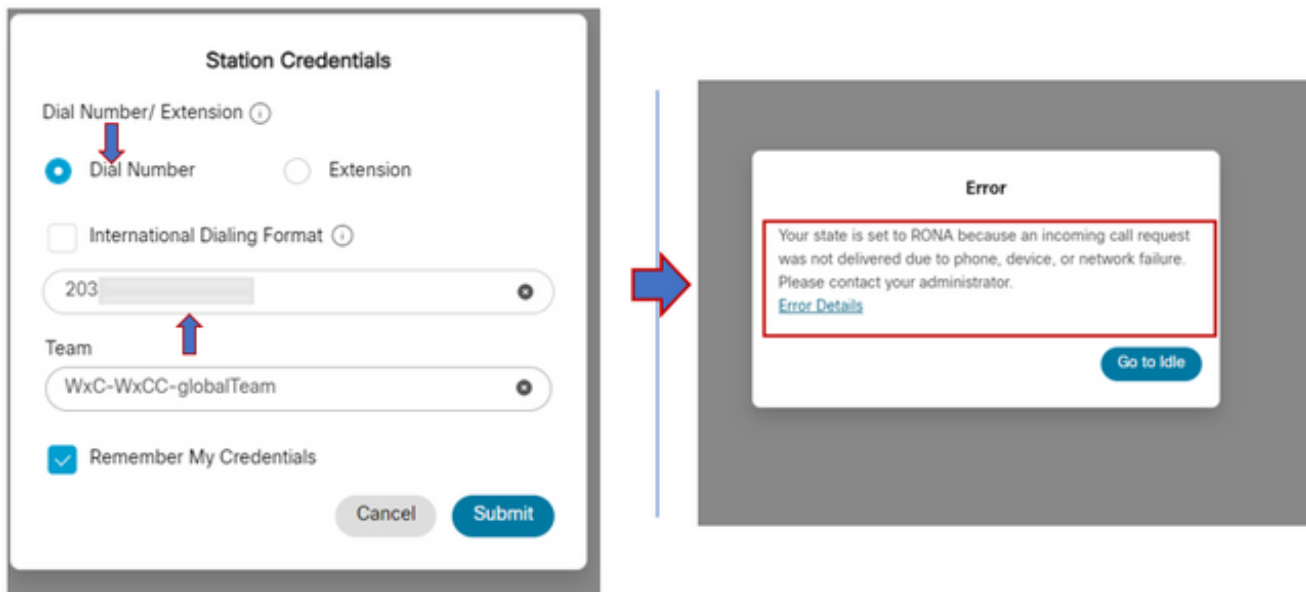
Als agenten PSTN-nummers gebruiken om de oproepen te accepteren tijdens het inlogproces in het tabblad Stationsreferenties, moet men ervoor zorgen dat deze opties correct worden gekozen.

The screenshot shows the 'Station Credentials' form. At the top, there is a title 'Station Credentials'. Below it, the label 'Dial Number/ Extension' is followed by two radio buttons: 'Dial Number' (selected) and 'Extension'. Below this, there is a checkbox for 'International Dialing Format' which is checked. The phone number field shows a dropdown for the country code with '+1' selected, followed by '(203)' and a text input field. Below the phone number field is a 'Team' dropdown menu with 'WebexConnectAgentTeam' selected. At the bottom, there is a checkbox for 'Remember My Credentials' which is checked. There are 'Cancel' and 'Submit' buttons at the bottom right. Red boxes highlight the 'Dial Number' radio button and the 'International Dialing Format' checkbox. A blue arrow points to the '+1' dropdown menu.

- Het kiesnummer moet worden geselecteerd.
- Het vakje "International Dialing Format" moet zijn ingeschakeld,
- De juiste landcode moet samen met het PSTN-formaatnummer worden geselecteerd. Het PSTN-nummerformaat in de VS is bijvoorbeeld "[Area Code]-[Exchange]-[Subscriber]".

Om het scenario van RONA voor deze instantie te verklaren, overweeg een agent met een

uitbreiding van PSTN als hun wijzerplaat aantal. Tijdens het inlogproces als de agent de optie Kiesnummer selecteert maar het vakje "Internationaal kiesformaat" niet aanvinkt en het PSTN-nummer in het formaat "[Area Code]-[Exchange]-[Subscriber]" invoert, beschouwt het systeem dit nummer als niet-E.164-formaatnummer.



WxCC presenteert de oproep aan deze beschikbare agent desktop, maar het zou niet het nummer bellen dat resulteert in een instant RONA situatie.

## Agents met eindpunt geregistreerd in Call Manager Cluster

Als agenten eindpunt gebruiken dat wordt geregistreerd om manager cluster te bellen, tijdens het inlogproces in het tabblad Stationsreferenties, moet men ervoor zorgen dat deze opties worden gekozen

**Station Credentials**

Dial Number/ Extension ⓘ

Dial Number  Extension

International Dialing Format ⓘ

8248

Team

WxC-WxCC-globalTeam

Remember My Credentials

Cancel Submit

- Het kiesnummer moet worden geselecteerd.
- Het vakje "International Dialing Format" moet niet zijn aangevinkt,
- Voer het nummer in dat is toegewezen aan het geregistreerde eindpunt van de Call Manager

Elke verkeerde optie selectie resulteert in een RONA situatie vergelijkbaar met die uitgelegd in de vorige sectie.

## Agents met Webex-beleindpunten

**Station Credentials**

Dial Number/ Extension ⓘ

Dial Number  Extension

8248

Enter your calling extension number provided by the administrator.

Team

WxC-WxCC-globalTeam

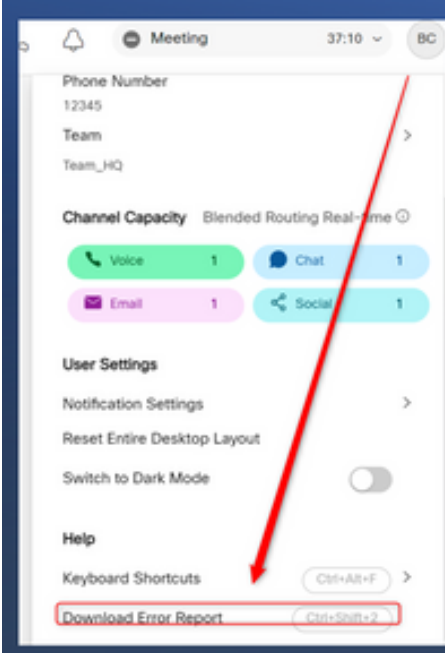
Remember My Credentials

Cancel Submit

Agents met de extensie Webex Calling moeten kiezen voor de optieverlenging en het toegewezen nummer invoeren om de login te voltooien zoals getoond in de screenshot.

## Problemen oplossen

Beheerders die problemen met de agent RONA-problemen proberen of oplossen, kunnen bevestigen of de agenten de juiste opties hebben geselecteerd in de sectie Downloadfout rapport over Agent Desktop en zoeken naar de vlaggen "isExtension" of "usesOtherDN" voor een succesvolle inlogpoging zoals te zien in de screenshot.



Meeting 37:10 BC

Phone Number  
12345

Team  
Team\_HQ

Channel Capacity Blended Routing Real-time

Voice 1 Chat 1  
Email 1 Social 1

User Settings

Notification Settings

Reset Entire Desktop Layout

Switch to Dark Mode

Help

Keyboard Shortcuts Ctrl+Alt+F

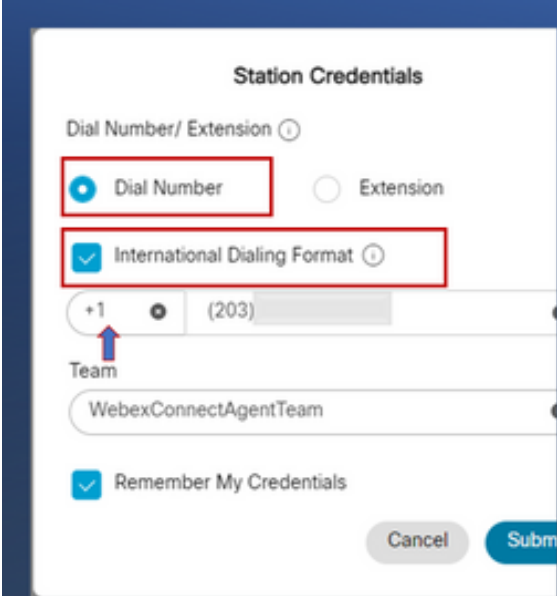
Download Error Report Ctrl+Shift+2

**Agent Desktop Error Report Log file**

```
2022-10-06 10:53:45:715 AgentX Trace [{"App}","event=stationLoginSuccess
| Station login success",{"dn":"8248","agentId":"4a347432-8447-44d2-a09c-
dd106d3aef1c","usesOtherDN":true,"isExtension":true,
```

Bijvoorbeeld hoe de vlaggen "usesOtherDN" en "isExtension" worden ingesteld, is afhankelijk van de optie welke agent kiest en kan worden gecontroleerd in deze voorbeelden.

### Agent met PSTN-nummer



Station Credentials

Dial Number/ Extension

Dial Number  Extension

International Dialing Format

+1 (203)

Team  
WebexConnectAgentTeam

Remember My Credentials

Cancel Submit

**Agent Desktop Error Report Log file**

```
event", "login-success",{"dn":"+1203XXXXXXX","agentId":"4a347432-
8447-44d2-a09c-dd106d3aef1c","usesOtherDN":true,"isExtension":false
```

- Kiesnummer - Geselecteerd
- Internationaal kiesformaat - aangevinkt
- Nummer toegevoegd in formaat - "[Area Code]-[Exchange]-[Subscriber]"

### Agent met Call Manager End Point Extension

Station Credentials

Dial Number/ Extension

Dial Number  Extension

International Dialing Format

203

Team

WxC-WxCC-globalTeam

Remember My Credentials

Cancel Submit

#### Agent Desktop Error Report Log file

```
event", "login-success", {"dn": "2032988248", "agentId": "4a347432-8447-44d2-a09c-dd106d3aef1c", "usesOtherDN": false, "isExtension": false,
```



- Kiesnummer - Geselecteerd
- Internationaal kiesformaat - niet geselecteerd
- Nummer toegevoegd in formaat - "[Area Code]-[Exchange]-[Subscriber]"

#### Agent met Webex-belendingsendpoint

Station Credentials

Dial Number/ Extension

Dial Number  Extension

8248

Enter your calling extension number provided by the administrator.

Team

WxC-WxCC-globalTeam

Remember My Credentials

Cancel Submit

#### Agent Desktop Error Report Log file

```
event", "login-success", {"dn": "8248", "agentId": "4a347432-8447-44d2-a09c-dd106d3aef1c", "usesOtherDN": true, "isExtension": true
```



- Uitbreiding - geselecteerd
- Nummer toegevoegd in formaat - "XXXX"

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.