

# Probleemoplossing en begrip van RONA-problemen in Webex Contact Center

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Overzicht](#)

[Voorwaarde 1: RONA After Agent Ring Event](#)

[Toestand 2: Onmiddellijke RONA](#)

[Bronnen en referenties](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft in detail verschillende soorten route-on-no-reply (RONA) problemen waar webex contact center (WxCC) agents mee te maken hebben en hoe beheerders het Cisco-ondersteuningsteam kunnen helpen.

Bijgedragen door Anuj Bhatia & Rohit Harsh , Cisco-engineers.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt u aan over de vaardigheden en kennis van Webex Contact Center (WxCC)-oplossing te beschikken.

### Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

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

RONA, dat staat voor Route on no reply, wordt ook gedefinieerd als re-route-on-no-reply, of op no reply. Wanneer een agent beschikbaar is om de vraag of niet stemtaak te nemen, neemt WxCC automatisch de agent en levert de vraag aan agenten telefoon. Echter, agent kan niet in staat zijn om de oproep op te pikken vanwege systeemproblemen of ze zijn niet op hun bureau of net bezig met een andere taak die resulteert in een RONA-situatie. Er is een configureerbare time-out voor

RONA die kan worden gedefinieerd als de timer tijdens welke de agent telefoon gaat. Als deze timer is verlopen, wordt de aanroep van de agent-desktop teruggetrokken en in de wachtrij geparkeerd om opnieuw aan de volgende beschikbare agent te worden toegewezen. De status van de agent wordt ingesteld op RONA zodra de timer is verlopen en de oproep niet wordt beantwoord.

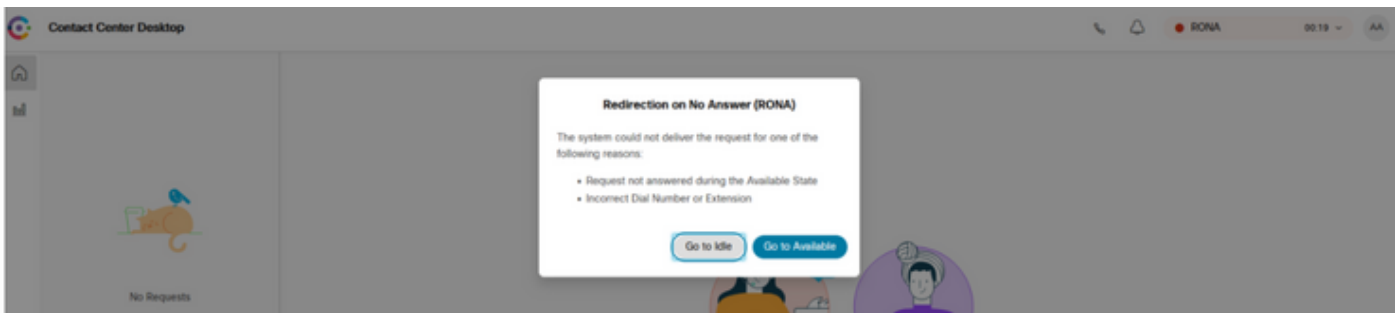
Voornamelijk agenten kunnen in RONA staat als gevolg van deze twee gemeenschappelijke voorwaarden (niet beperkt):

- **RONA na Ring-gebeurtenis:** in dit geval kan de oproep via SIP-protocol het eindpunt bereiken, is het eindpunt in staat om terug te reageren met 180-ringsbericht, maar er is geen Off-haak-gebeurtenis (200 OK) ontvangen door het systeem. Na ingesteld RONA tijd (standaard 18 seconden) systeem verplaatst de agent naar een niet-responsieve staat. Dit is het geval waar de agent telefoon gaat, maar de agent plukt nooit het gesprek.
- **Onmiddellijke RONA:** In dit scenario ontdekt het systeem een kwestie terwijl het voorstellen van een vraag of een taak aan agent eindpunt, als resultaat wordt de agent onmiddellijk verplaatst naar een RONA staat. Dit kan het gevolg zijn van een probleem met het systeem \ agent-endpoints of agenten die een kiesnummer invoeren in verkeerd gedraaid nummer/tabblad Uitbreiding. Meer details over hoe verkeerde selectie van kiesnummer leidt tot RONA kunnen worden beoordeeld via

Voor beide voorwaarden, is er een aanzienlijk verschil op hoe de agent desktop gebruikersinterface de RONA staat weerspiegelt. In de volgende sectie worden details beschreven over deze voorwaarden en hoe u effectief de informatie kunt verzamelen om problemen dieper op te lossen

## Voorwaarde 1: RONA After Agent Ring Event

In deze omstandigheid, telefoneert de agent maar om één of andere technische of niet-technische reden kan de agent niet de vraag beantwoorden. Na het rona-tijdverloop krijgt de agent-desktop een standaard pop-up die ze een oproep hebben gemist.

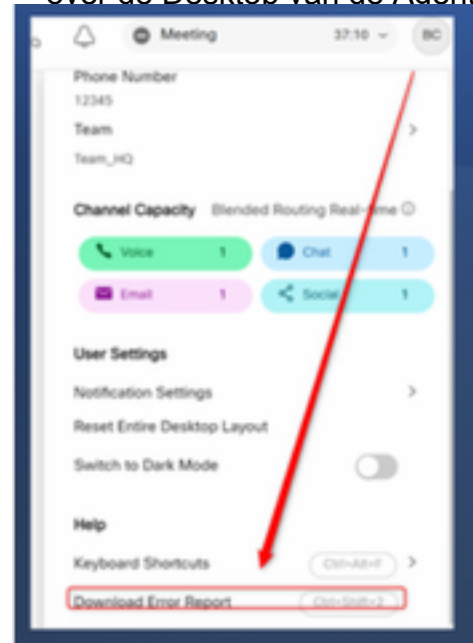


In deze omstandigheden moet de beheerder deze gegevens verzamelen

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Basisgegevens van de oproep en informatie zoals in de tabel aangegeven</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• ANI- of sessie-ID van de storingsoproep</li><li>• Exacte tijdszegel van de vraagmislukking</li><li>• Agent-informatie</li><li>• Screenshot van de fout (zorg ervoor dat alle</li></ul> |
| <p style="text-align: center;"><b>Gegevens</b></p>  | <p style="text-align: center;"><b>Te verzamelen gegevens</b></p>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Kringt de agent telefoon of krijgt een fout op de Agent Desktop?</li><li>• Is de agent niet in staat om de vraag te beantwoorden die op de telefoon wordt</li></ul> |  |

details op het scherm worden opgenomen)

- Download de sectie van het Rapport van de ... over de Desktop van de Agent (Ctrl+Shift+2)



- ontvangen?
- Zijn deze storings specifiek voor agenten op een bepaalde plaats?
- Zijn Agent Directory Numbers (DN) / Extensions onlangs toegevoegd?
- Welk percentage van de oproepen ervaart deze mislukkingen?
- Is het afhankelijk van gebiedscodes van specifieke locatie(s)?
- Kan de kwestie op verzoek worden herhaald?

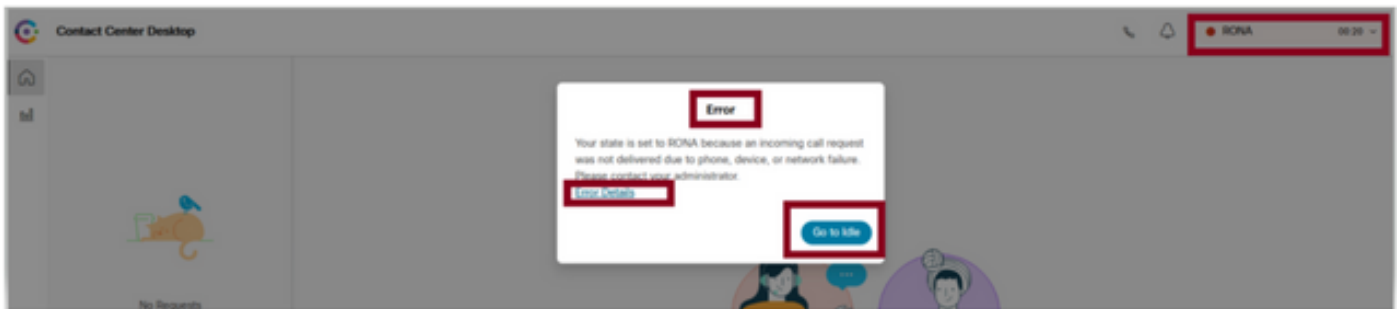
- Als alternatief kan ook een analyserapport op basis van CARS worden opgesteld waarin de verschillende gebeurtenissen voor deze oproep worden belicht. Ter referentie legt de gemarkeerde video stap voor stap uit hoe je een basis RONA-rapport maakt.
- Dit meldt bijvoorbeeld dat de agent de oproep ontving en het het eindpunt voor de duur van 18 seconden (RONA-timer) doorliep en vervolgens op een con-to-agent fout stuitte, wat impliceert dat de agent de oproep niet opnam

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

## Toestand 2: Onmiddellijke RONA

In dit geval, verplaatst het systeem de agent naar RONA staat onmiddellijk als zijn niet in staat om agent eindpunt te bereiken toe te schrijven aan diverse voorwaarden en komt een foutmelding op de agent desktop. Als dit de situatie is waarmee de agenten worden geconfronteerd, zou de beheerder deze gegevens moeten verzamelen

- Vraag de agent om op foutgegevens te klikken en kopieer de tracking ID die aan hen wordt getoond op het foutscherf.



- Net als in voorwaarde 1 kunnen gegevens volgens de tabel en analyserapport op basis van CARS ook worden gegenereerd door dezelfde video te volgen.
- Dit voorbeeld benadrukt pstn agent 1 met RONA kwesties waar wij vier verbinden gebeurtenissen voor de agent zien, maar als wij nauw observeren al deze gebeurtenissen hebben een duur van minder dan 500 ms, die erop wijst dat het systeem niet in staat was om de vraag te leveren en de telefoon nooit ging voor gevormde RONA tijdopnemer. De verdere peek toont gevallen, werd de vraag teruggestuurd naar de originele rij zodat het door de volgende beschikbare agent kan worden beantwoord.

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-f3dcfa5afb...	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-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-e85-4e59-910d-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-e85-4e59-910d-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-e85-4e59-910d-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-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	1	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:43 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	614	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:44 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	3924	9/26/22 6:03:44 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	536	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	239	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	241	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	333	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-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-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	5	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	482	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	5817	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:55 PM
504dbb46-e85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	ended	N/A	Cisco_Support	N/A	0	9/26/22 6:03:55 PM	9/26/22 6:03:55 PM

## Bronnen en referenties

- Voor algemene gespreksgerelateerde problemen raadpleegt u dit document ["Webex Contact Center Data Collection for Technical Assistance Center \(TAC\)"](#) dat de belangrijke informatie benadrukt die nodig is om het Cisco-ondersteuningsteam in staat te stellen het probleem efficiënt te analyseren en te isoleren.

## 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.