

Identificar e solucionar problemas de RONA no Webex Contact Center

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Overview](#)

[Condição 1: RONA após evento de toque de agente](#)

[Condição 2: RONA imediato](#)

[Recursos e referências](#)

Introduction

Este documento descreve em detalhes os diferentes tipos de problemas de roteamento sem resposta (RONA) enfrentados pelos agentes da central de atendimento do webex (WxCC) e como os administradores podem ajudar a equipe de suporte da Cisco.

Contribuição de Anuj Bhatia & Rohit Harsh , Engenheiros da Cisco.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha habilidades e conhecimento da solução Webex Contact Center (WxCC).

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Overview

RONA, que significa Rota sem resposta, também é definido como redirecionamento em não resposta ou redirecionamento em não resposta. Quando um agente está disponível para atender a tarefa de chamada ou não de voz, o WxCC seleciona automaticamente o agente e entrega a chamada ao telefone do agente. No entanto, o agente talvez não consiga atender a chamada devido a problemas no sistema, ou talvez ele não esteja em sua mesa ou simplesmente esteja ocupado com outra tarefa, o que resulta em uma situação de RONA. Há um tempo limite

configurável para RONA que pode ser definido como o temporizador durante o qual o telefone do agente toca. Quando esse temporizador expirar, a chamada será retirada da área de trabalho do agente e estacionada na fila novamente para ser atribuída ao próximo agente disponível. O estado do agente é definido como RONA quando o temporizador expira e a chamada não é atendida.

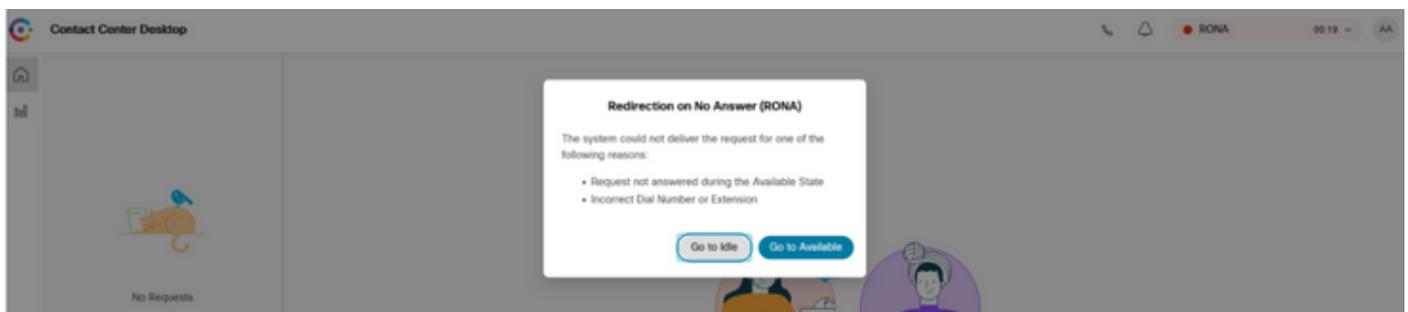
Principalmente, os agentes podem acabar no estado RONA devido a estas duas condições comuns (não limitadas):

- **Evento RONA após toque:** nesse caso, a chamada através do protocolo SIP pode alcançar o ponto final, o ponto final é capaz de responder de volta com 180 mensagens de toque, no entanto, não há evento fora do gancho (200 OK) recebido pelo sistema. Após o tempo de RONA configurado (padrão de 18 segundos), o sistema move o agente para um estado sem resposta. Esse é o caso em que o telefone do agente toca, no entanto, o agente nunca atende a chamada.
- **RONA imediato:** neste cenário, o sistema descobre um problema ao apresentar uma chamada ou tarefa ao endpoint do agente, como resultado, o agente é imediatamente movido para um estado RONA. Isso pode ser devido a um problema de endpoint do agente \ do sistema ou Os agentes digitando o número de discagem nas guias incorretas de Número discado/Ramal. Mais detalhes sobre como a seleção errada de números de discagem leva a RONA podem ser revisados através do

Para ambas as condições, há uma diferença significativa em como a interface de usuário do Agent Desktop reflete o estado RONA. Detalhes sobre essas condições e como coletar efetivamente as informações para solucionar o problema com mais detalhes são descritos na próxima seção

Condição 1: RONA após evento de toque de agente

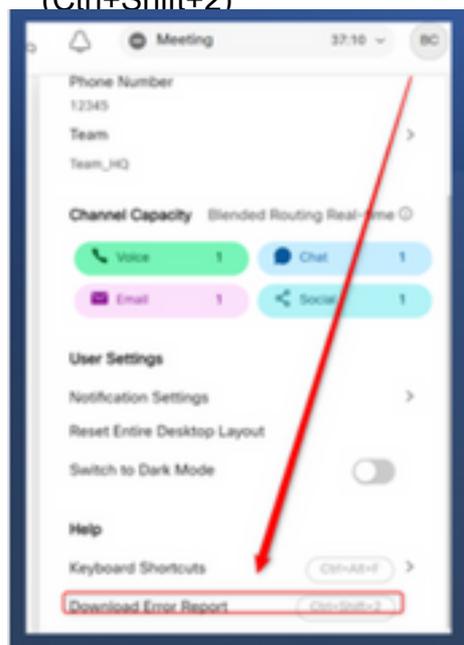
Nessa condição, o telefone do agente toca, mas por algum motivo técnico ou não técnico o agente não consegue atender a chamada. Após a expiração do temporizador RONA, o Agent Desktop recebe um pop-up padrão informando que perdeu uma chamada.



Nessas circunstâncias, o administrador deve reunir esses detalhes

- | Detalhes | Dados a Serem Coletados |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• O telefone do agente toca ou recebe um erro no Agent Desktop?• O agente não consegue atender a chamada | <ul style="list-style-type: none">• ANI ou ID da sessão da chamada com falha• Carimbo de data/hora exato da falha de char• Informações do agente |

- Captura de tela de qualquer erro (verifique se todos os detalhes foram capturados na tela)
- Baixar seção Relatório de Erros no Agent De (Ctrl+Shift+2)



- recebida no telefone?
- Essas falhas são específicas dos agentes em um local específico?
 - Os números de diretório (DN)/ramais do agente foram adicionados recentemente?
 - Qual a porcentagem de chamadas que apresentam essas falhas?
 - Depende de códigos de área de locais específicos?
 - O problema pode ser recriado sob demanda?

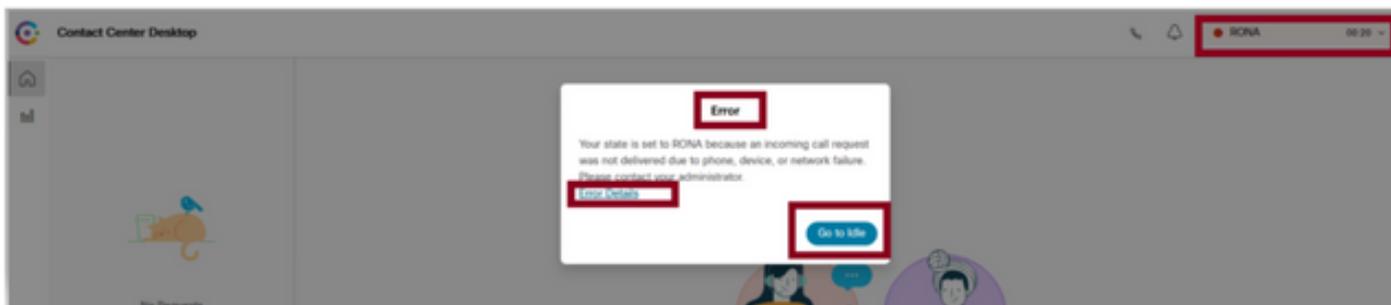
- Como alternativa, também pode ser gerado um relatório do analisador baseado em CARS que destaque os vários eventos para esta chamada. Para referência, o vídeo em destaque explica passo a passo como criar um relatório RONA básico.
- Por exemplo, este relatório destaca que o agente recebeu a chamada e tocou o ponto de extremidade durante 18 segundos (temporizador RONA) e, em seguida, encontrou um erro de contato com o agente, o que implica que o agente não atendeu a chamada

| Contact Session ID | Activity State | Agent Name | Queue Name | Value of Activity Type | Activity Duration | Activity Start Timestamp | Activity End Timestamp |
|--------------------------------------|--------------------|-------------|---------------|------------------------|-------------------|--------------------------|------------------------|
| 19070dee-4431-47e3-85o4-f5031dc5d... | new | N/A | N/A | N/A | 533 | 9/26/22 6:15:19 PM | 9/26/22 6:15:19 PM |
| 19070dee-4431-47e3-85o4-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-4431-47e3-85o4-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-4431-47e3-85o4-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-4431-47e3-85o4-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-4431-47e3-85o4-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-4431-47e3-85o4-f5031dc5d... | parked | N/A | Cisco_Support | N/A | 7 | 9/26/22 6:15:26 PM | 9/26/22 6:15:26 PM |
| 19070dee-4431-47e3-85o4-f5031dc5d... | parked | N/A | Cisco_Support | N/A | 334 | 9/26/22 6:15:26 PM | 9/26/22 6:15:26 PM |
| 19070dee-4431-47e3-85o4-f5031dc5d... | parked | N/A | Cisco_Support | N/A | 4312 | 9/26/22 6:15:26 PM | 9/26/22 6:15:31 PM |
| 19070dee-4431-47e3-85o4-f5031dc5d... | connect | pstn agent1 | Cisco_Support | N/A | 18666 | 9/26/22 6:15:31 PM | 9/26/22 6:15:49 PM |
| 19070dee-4431-47e3-85o4-f5031dc5d... | con-to-agent-error | pstn agent1 | Cisco_Support | N/A | 64 | 9/26/22 6:15:49 PM | 9/26/22 6:15:49 PM |
| 19070dee-4431-47e3-85o4-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-4431-47e3-85o4-f5031dc5d... | parked | N/A | Cisco_Support | N/A | 2 | 9/26/22 6:15:49 PM | 9/26/22 6:15:49 PM |
| 19070dee-4431-47e3-85o4-f5031dc5d... | parked | N/A | Cisco_Support | N/A | 367 | 9/26/22 6:15:49 PM | 9/26/22 6:15:50 PM |
| 19070dee-4431-47e3-85o4-f5031dc5d... | parked | N/A | Cisco_Support | N/A | 14526 | 9/26/22 6:15:50 PM | 9/26/22 6:16:04 PM |
| 19070dee-4431-47e3-85o4-f5031dc5d... | ended | N/A | Cisco_Support | N/A | 0 | 9/26/22 6:16:04 PM | 9/26/22 6:16:04 PM |

Condição 2: RONA imediato

Nesse caso, o sistema moverá o agente para o estado RONA imediatamente se ele não conseguir acessar o endpoint do agente devido a várias condições e exibirá uma mensagem de erro na área de trabalho do agente. Se essa for a situação enfrentada pelos agentes, o administrador deve reunir esses detalhes

- Solicite que o agente clique nos detalhes do erro e copie a ID de rastreamento apresentada a ele na tela de erro.



- Como na condição 1, os dados de acordo com a tabela e o relatório do analisador com base em CARS também podem ser gerados seguindo o mesmo vídeo.
- Este exemplo destaca o agente pstn 1 com problemas de RONA em que vemos quatro eventos de conexão para o agente, mas se observarmos atentamente todos esses eventos têm uma duração de menos de 500 ms, o que indica que o sistema não conseguiu entregar a chamada e que o telefone nunca tocou para o temporizador RONA configurado. Em casos de exibição de espiada, a chamada foi enviada de volta para a fila original para que possa ser respondida pelo próximo agente disponível.

| 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 |

Recursos e referências

- Para problemas gerais relacionados a chamadas, consulte este documento ["Webex Contact Center Data Collection for Technical Assistance Center \(TAC\)"](#) que destaca as informações importantes necessárias para que a equipe de suporte da Cisco analise e isole o problema de forma eficiente.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.