

# 當座席在錯誤頁籤中輸入撥號號碼時，排除RONA問題

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[概觀](#)

[具有PSTN編號的代理](#)

[已將終端註冊到Call Manager群集的代理](#)

[使用Webex通話端點的代理](#)

[疑難排解](#)

## 簡介

本文檔詳細介紹當座席登入到Agent案頭時，在站台憑證窗格中選擇哪些選項，以及在應用程式向座席提供呼叫時，避免立即發生無應答路由(RONA)情況。

作者：Anuj Bhatia和Bhushan Suresh，思科TAC工程師。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Webex客服中心\(WxCC\)2.0](#)

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- WxCC 2.0

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

# 概觀

一般情況下，代理可以使用PSTN號碼、註冊到Webex呼叫基礎設施或存在呼叫管理器集群的分機來接受呼叫。根據分機代理使用的型別，在日誌記錄過程中輸入撥號號碼的正確選項對避免RONA情況非常重要。接下來的部分將介紹登入過程中涉及的不同選項

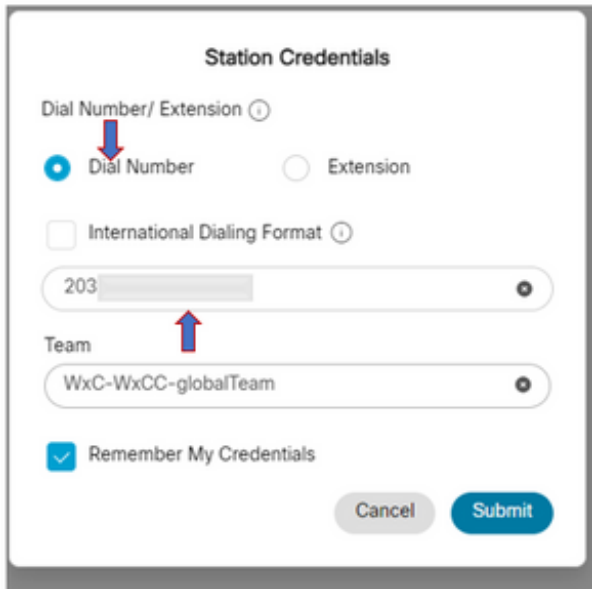
## 具有PSTN編號的代理

如果座席使用PSTN號碼在站台憑證頁籤中的登入過程中接受呼叫，則必須確保正確選擇這些選項。

The screenshot shows the 'Station Credentials' form. The 'Dial Number/ Extension' section has two radio buttons: 'Dial Number' (selected) and 'Extension'. Below this is a checked checkbox for 'International Dialing Format'. The phone number input field shows '+1' and '(203)'. The 'Team' dropdown menu is set to 'WebexConnectAgentTeam'. There is also a checked checkbox for 'Remember My Credentials'. At the bottom right are 'Cancel' and 'Submit' buttons. Red boxes highlight the 'Dial Number' and 'International Dialing Format' options. A blue arrow points to the '+1' country code.

- 必須選擇撥號號碼，
- 必須選中「國際撥號格式」框，
- 必須選擇正確的國家代碼以及PSTN格式編號，例如，US PSTN編號格式為「[區號]-[Exchange]-[Subscriber]」。

要解釋此例項的RONA場景，請考慮使用PSTN分機作為其撥號號碼的座席。在登入過程中，如果代理選擇Dial Number (撥號號碼) 選項，但未能選中「International dialing format (國際撥號格式)」框，並以「[Area Code]-[Exchange]-[Subscriber]」格式輸入PSTN號碼，則系統將此號碼視為非E.164格式號碼。



**Station Credentials**

Dial Number/ Extension ⓘ

Dial Number     Extension

International Dialing Format ⓘ

203

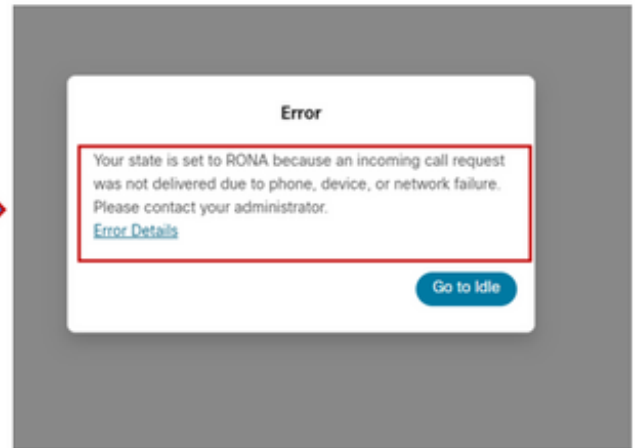
Team

WxC-WxCC-globalTeam

Remember My Credentials

Cancel    Submit

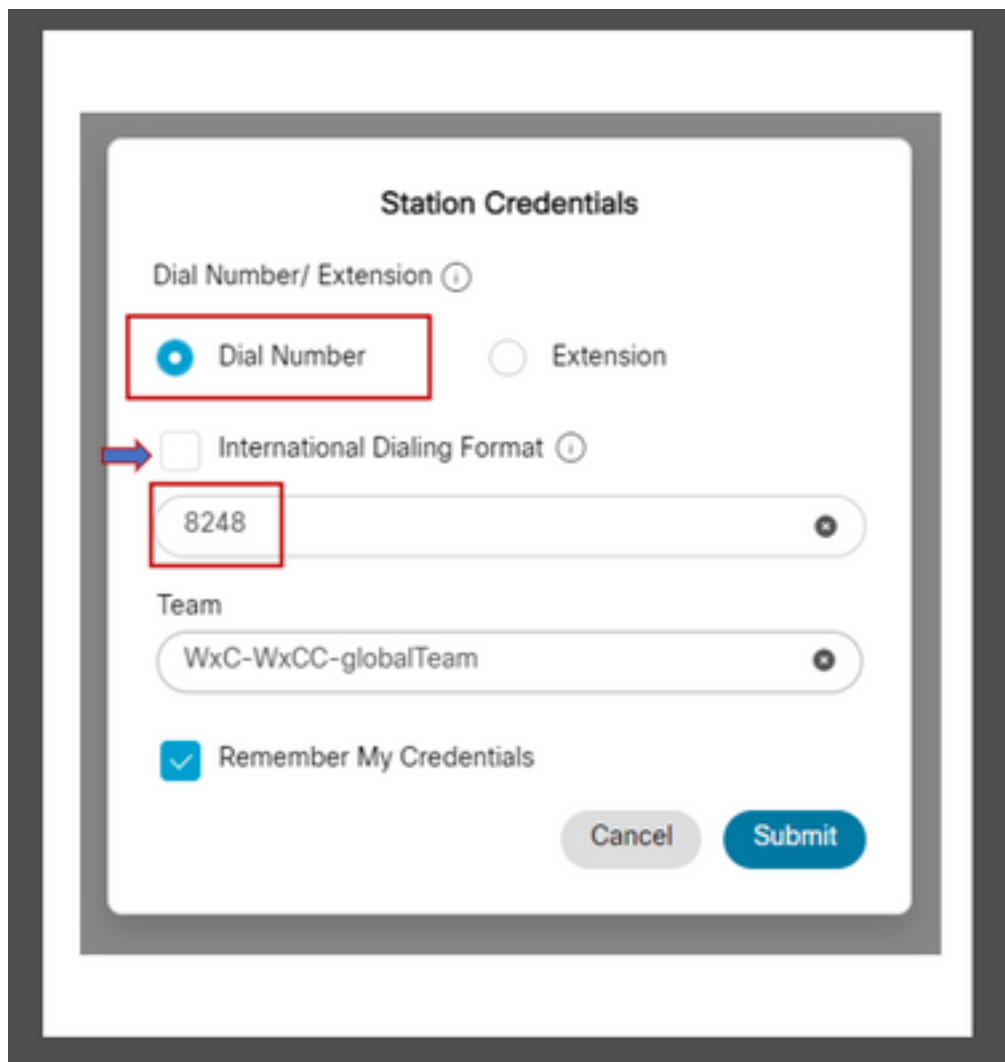
Annotations: A red arrow points to the 'Dial Number' radio button, and a blue arrow points to the 'Team' dropdown menu.



WxCC將呼叫呈現到此可用座席案頭，但是它將無法振鈴該號碼，從而導致即時RONA情況。

## 已將終端註冊到Call Manager群集的代理

如果代理使用註冊到Call Manager群集的終結點，則在登入過程中在站憑據頁籤中，必須確保選擇這些選項



**Station Credentials**

Dial Number/ Extension ⓘ

Dial Number     Extension

International Dialing Format ⓘ

8248

Team

WxC-WxCC-globalTeam

Remember My Credentials

Cancel    Submit

Annotations: A red box highlights the 'Dial Number' radio button, another red box highlights the 'International Dialing Format' checkbox, and a third red box highlights the '8248' value in the input field. A blue arrow points to the 'International Dialing Format' checkbox.

- 必須選擇撥號號碼，
- 「國際撥號格式」框必須取消選中，
- 輸入分配給呼叫管理器註冊終結點的號碼

任何錯誤的選項選擇都會導致RONA情況，與上一節中解釋的情況類似。

## 使用Webex通話端點的代理

Station Credentials

Dial Number/ Extension ⓘ

Dial Number  Extension

8248

Enter your calling extension number provided by the administrator.

Team

WxC-WxCC-globalTeam

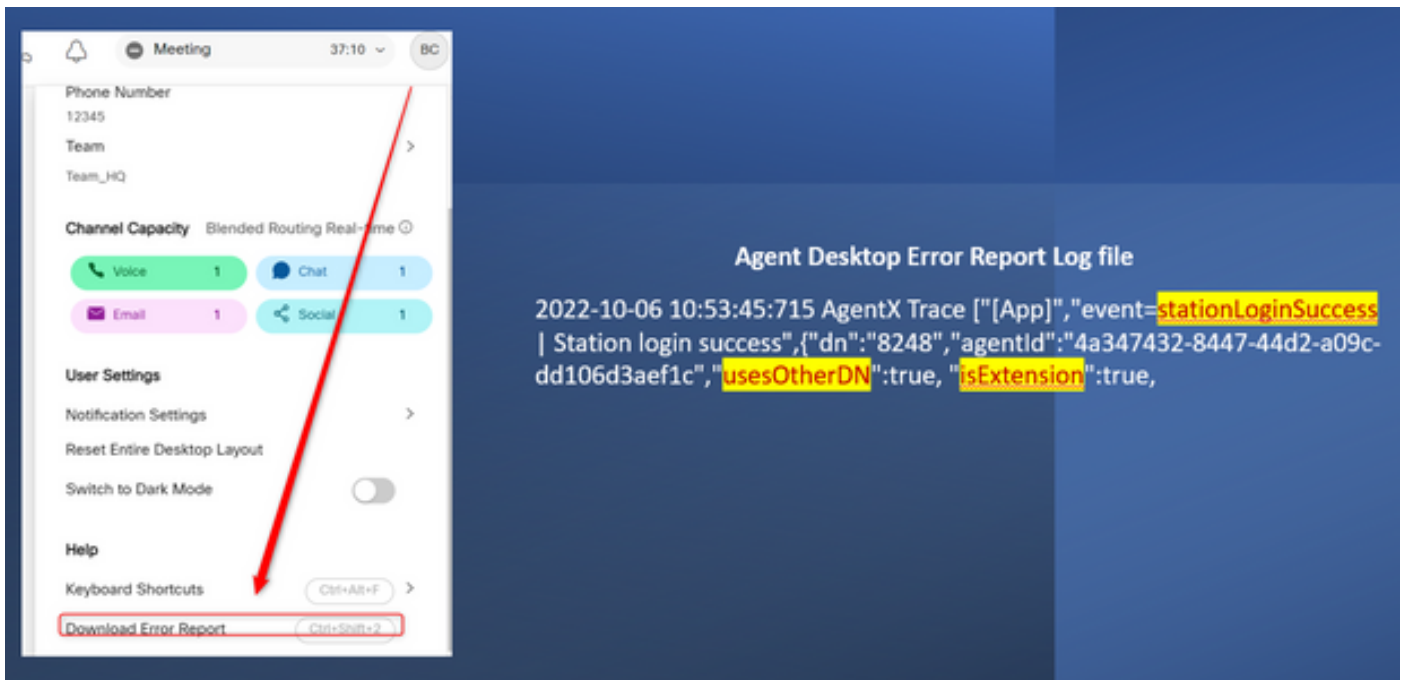
Remember My Credentials

Cancel Submit

具有Webex Calling分機的工程師必須選擇選項分機並輸入指定的號碼以完成登入，如螢幕截圖所示。

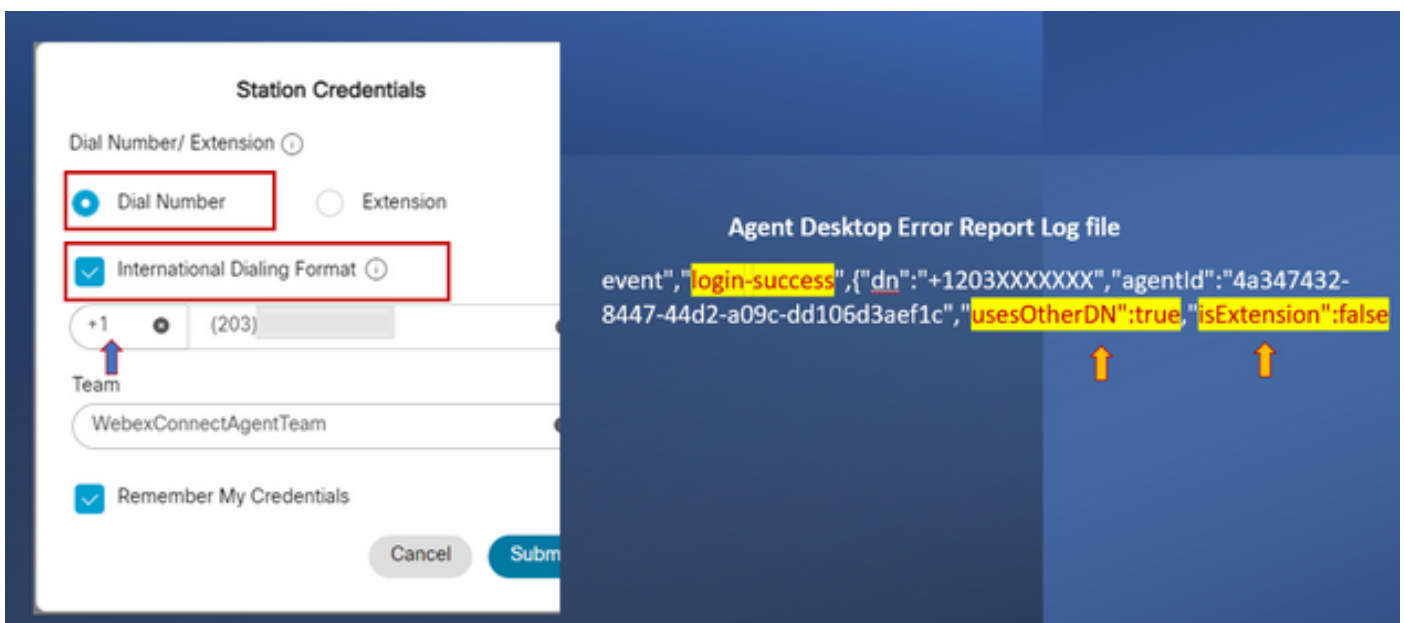
## 疑難排解

對座席RONA問題進行分類或排除故障的管理員可以確認座席是否從Agent Desktop上的「下載錯誤報告」部分選擇了正確的選項，並搜尋標誌「isExtension」或「usesOtherDN」以嘗試成功登入，如螢幕抓圖所示。



為了便於參考，「usesOtherDN」和「isExtension」標誌的設定方式取決於代理選擇的選項，可以在這些示例中進行檢查。

### 具有PSTN編號的代理



- 撥號號碼 — 已選擇
- 國際撥號格式 — 已選中
- 以「[區號]-[Exchange]-[Subscriber]」格式新增的號碼

具有Call Manager終端分機的座席

### Agent Desktop Error Report Log file

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



- 撥號號碼 — 已選擇
- 國際撥號格式 — 未選中
- 以「[區號]-[Exchange]-[Subscriber]」格式新增的號碼  
具有Webex呼叫端點的代理

### Agent Desktop Error Report Log file

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



- 副檔名 — 已選擇
- 以「XXXX」格式新增的編號

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。