

# Résoudre le problème RONA lorsque les agents saisissent un numéro de numérotation dans l'onglet Incorrect

## Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Aperçu](#)

[Agents avec des numéros RTPC](#)

[Agents dont le point d'extrémité est enregistré dans le cluster Call Manager](#)

[Agents avec terminaux d'appel Webex](#)

[Dépannage](#)

## Introduction

Ce document décrit en détail les options à choisir dans le volet des informations d'identification de la station lorsque l'agent se connecte au bureau de l'agent et évite une situation de routage sans réponse (RONA) immédiate lorsque l'application offre un appel à l'agent.

Contribution d'Anuj Bhatia et de Bhushan Suresh, Ingénieur TAC Cisco.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- WxCC 2.0

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Aperçu

En général, les agents peuvent utiliser des numéros RTPC, des numéros de poste enregistrés dans l'infrastructure d'appel Webex ou un cluster Call Manager pour accepter des appels. En fonction du type d'agent d'extension utilisé, il est important d'avoir la bonne option pour entrer un numéro de numérotation pendant le processus de journalisation afin d'éviter les situations de RONA. La section qui suit explique les différentes options impliquées dans le processus de connexion

### Agents avec des numéros RTPC

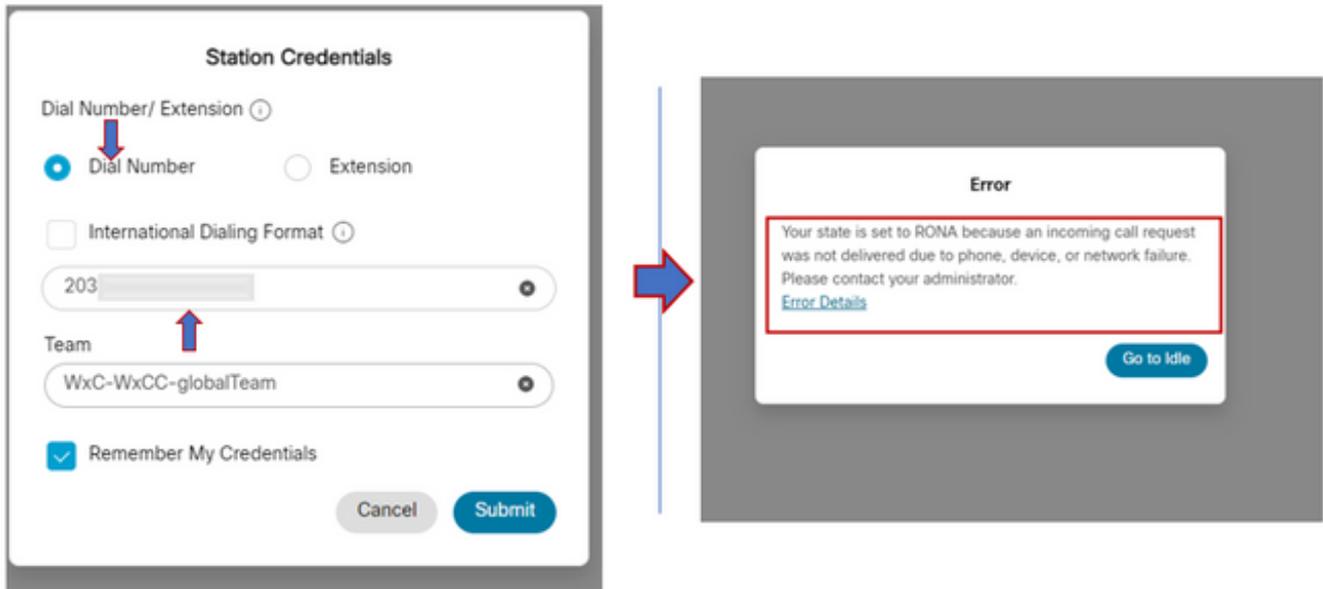
Si les agents utilisent des numéros RTPC pour accepter les appels pendant le processus de connexion dans l'onglet des informations d'identification de la station, il faut s'assurer que ces options sont correctement choisies.

The screenshot shows the 'Station Credentials' configuration interface. It features several input fields and checkboxes. The 'Dial Number/ Extension' section has two radio buttons: 'Dial Number' (selected) and 'Extension'. Below this, the 'International Dialing Format' checkbox is checked. The dial number field contains '+1' followed by a country code dropdown set to '(203)'. A blue arrow points to the '+1' country code. The 'Team' dropdown is set to 'WebexConnectAgentTeam'. At the bottom, there is a 'Remember My Credentials' checkbox (checked) and two buttons: 'Cancel' and 'Submit'.

- Le numéro doit être sélectionné.
- La case "Format de numérotation international" doit être cochée,

- Le code pays correct doit être sélectionné avec le numéro de format RTPC. Par exemple, le format du numéro RTPC aux États-Unis est "[Indicatif régional]-[Échange]-[Abonné]".

Pour expliquer le scénario RONA pour cette instance, considérez un agent avec un poste RTPC comme numéro de numérotation. Au cours du processus de connexion, si l'agent sélectionne l'option Numéro de numérotation mais ne parvient pas à cocher la case « Format de numérotation international » et saisit le numéro RTPC au format « [Indicatif régional]-[Échange]-[Abonné] », le système considère ce numéro comme un numéro de format autre que E.164.



WxCC présente l'appel à ce bureau d'agent disponible, mais il ne sonnerait pas le numéro, ce qui entraîne une situation RONA instantanée.

## Agents dont le point d'extrémité est enregistré dans le cluster Call Manager

Si les agents utilisent des terminaux qui sont enregistrés dans le cluster du gestionnaire d'appels, lors du processus de connexion dans l'onglet des informations d'identification de la station, il faut s'assurer que ces options sont sélectionnées

**Station Credentials**

Dial Number/ Extension ⓘ

Dial Number  Extension

International Dialing Format ⓘ

8248

Team

WxC-WxCC-globalTeam

Remember My Credentials

Cancel Submit

- Le numéro doit être sélectionné.
- La case « Format de numérotation international » doit être décochée,
- Saisissez le numéro attribué au point d'extrémité enregistré du gestionnaire d'appels

Toute mauvaise sélection d'option entraîne une situation RONA similaire à celle expliquée dans la section précédente.

## Agents avec terminaux d'appel Webex

**Station Credentials**

Dial Number/ Extension ⓘ

Dial Number  Extension

8248

Enter your calling extension number provided by the administrator.

Team

WxC-WxCC-globalTeam

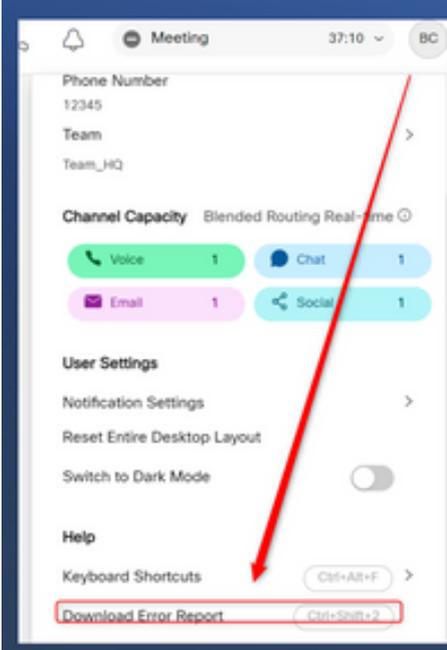
Remember My Credentials

Cancel Submit

Les agents avec le poste Webex Calling doivent choisir le poste d'option et saisir le numéro attribué pour terminer la connexion, comme indiqué dans la capture d'écran.

## Dépannage

Les administrateurs qui trient ou résolvent les problèmes RONA de l'agent peuvent confirmer si les agents ont sélectionné les options correctes dans la section Rapport d'erreurs de téléchargement sur Agent Desktop et rechercher les indicateurs « isExtension » ou « usesOtherDN » pour une tentative de connexion réussie, comme indiqué dans la capture d'écran.



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

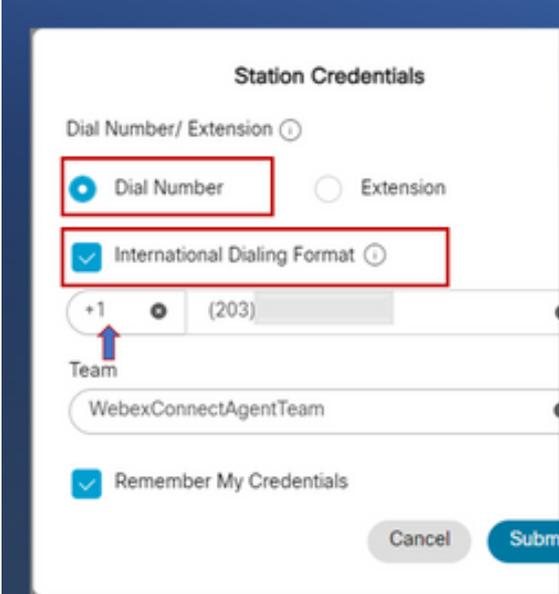
Help  
Keyboard Shortcuts  
Download Error Report

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,
```

Pour référence, la façon dont les indicateurs « usesOtherDN » et « isExtension » sont définis dépend de l'option choisie par l'agent et peut être vérifiée dans ces exemples.

### Agent avec numéro RTPC



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
```

- Numéro composé - Sélectionné
- Format de numérotation internationale - coché
- Numéro ajouté au format - "[Indicatif régional]-[Échange]-[Abonné]"

### Agent avec extension du point d'extrémité Call Manager

**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,
```

- Numéro composé - Sélectionné
- Format de numérotation internationale - Non coché
- Numéro ajouté au format - "[Indicatif régional]-[Échange]-[Abonné]"

**Agent avec terminal d'appel Webex**

**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
```

- Poste - Sélectionné
- Numéro ajouté au format - "XXXX"

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.