

エージェントが誤ったタブにダイヤル番号を入力した場合のRONA問題のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[概要](#)

[PSTN番号を持つエージェント](#)

[エンドポイントがCall Managerクラスタに登録されているエージェント](#)

[Webexコーリングエンドポイントを使用するエージェント](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

このドキュメントでは、エージェントがエージェントデスクトップにログインする際にステーションクレデンシャルペインで選択するオプションと、アプリケーションがエージェントにコールを発信する際に即座にRoute-On-No-Answer(RONA)の状況を回避するオプションについて詳しく説明します。

著者：Cisco TACエンジニア、Anuj BhatiaおよびBhushan Suresh

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Center(WxCC)2.0

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- WxCC 2.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

概要

一般的に、エージェントはPSTN番号を使用できます。PSTN番号は、Webex Callingインフラストラクチャに登録されている内線番号、またはコールを受け付けるCall Managerクラスターです。RONAの状況を回避するには、拡張エージェントの使用タイプに応じて、ログインプロセス中にダイヤル番号を入力する適切なオプションが重要になります。次のセクションでは、ログインプロセスに関連するさまざまなオプションについて説明します。

PSTN番号を持つエージェント

エージェントがPSTN番号を使用してステーションクレデンシャルタブのログインプロセス中にコールを受け入れる場合、これらのオプションが正しく選択されていることを確認する必要があります。

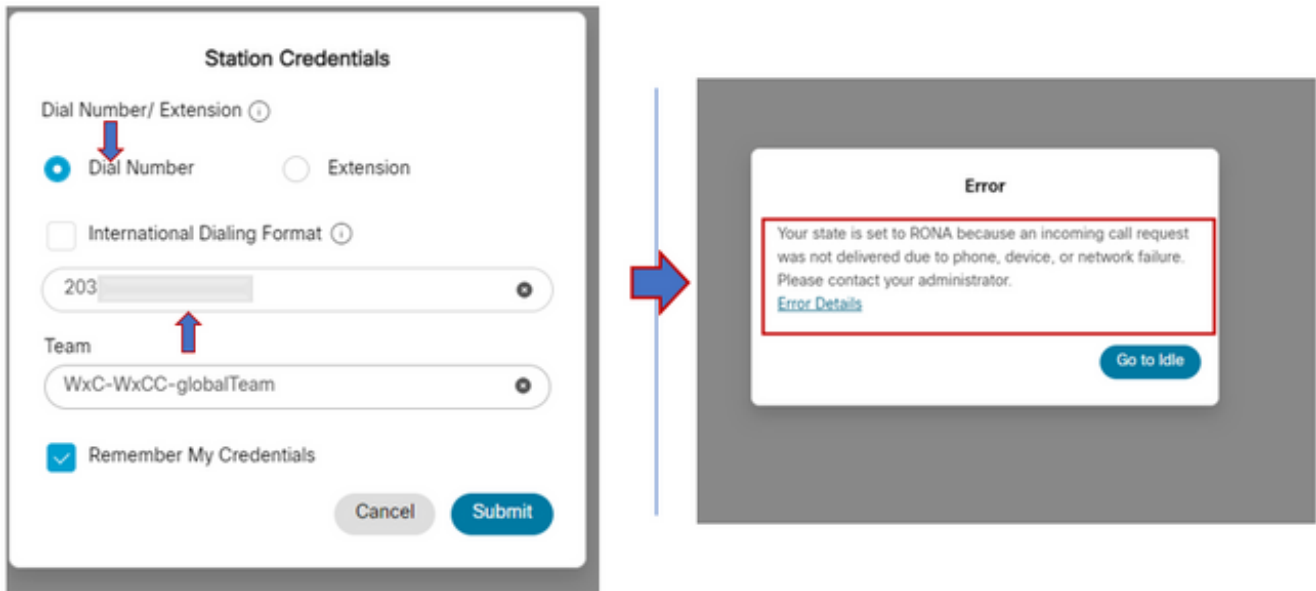
The screenshot shows the 'Station Credentials' dialog box. It contains the following elements:

- Dial Number/ Extension** section with two radio buttons: Dial Number and Extension. A red box highlights the 'Dial Number' option.
- International Dialing Format. A red box highlights this checkbox.
- A dialing format field showing '+1' (with a red arrow pointing to it), a globe icon, '(203)', and a text input field.
- Team** dropdown menu with 'WebexConnectAgentTeam' selected.
- Remember My Credentials.
- Buttons for 'Cancel' and 'Submit'.

- ダイヤル番号を選択する必要があります。

- [International Dialing Format]ボックスをオンにする必要があります。
- 正しい国コードをPSTN形式番号とともに選択する必要があります。たとえば、US PSTN番号形式は「[エリアコード]-[Exchange]-[加入者]」です。

この例のRONAシナリオを説明するために、PSTN内線番号をダイヤル番号として持つエージェントを検討します。ログインプロセス中に、エージェントが[ダイヤル番号(Dial Number)]オプションを選択しても[国際ダイヤル形式(International dialing format)]チェックボックスをオフにせず、「[エリアコード(Area Code)]-[Exchange]-[加入者(Subscriber)]」形式でPSTN番号を入力した場合、システムはこの番号を非E.164形式の番号と見なします。



WxCCはこの利用可能なエージェントデスクトップにコールを提示しますが、番号の呼び出しに失敗し、即座にRONA状態になります。

エンドポイントがCall Managerクラスタに登録されているエージェント

エージェントがCall Managerクラスタに登録されているエンドポイントを使用する場合、ステーションクレデンシャルタブでのログインプロセス中に、これらのオプションが選択されていることを確認する必要があります

Station Credentials

Dial Number/ Extension ⓘ

Dial Number Extension

International Dialing Format ⓘ

8248

Team

WxC-WxCC-globalTeam

Remember My Credentials

Cancel Submit

- ダイヤル番号を選択する必要があります。
- [International Dialing Format]ボックスのチェックを外す必要があります。
- Call Managerに登録されたエンドポイントに割り当てられた番号を入力します

間違ったオプションを選択すると、前のセクションで説明したものと同様のRONAの状況が発生します。

Webexコーリングエンドポイントを使用するエージェント

Station Credentials

Dial Number/ Extension ⓘ

Dial Number Extension

8248

Enter your calling extension number provided by the administrator.

Team

WxC-WxCC-globalTeam

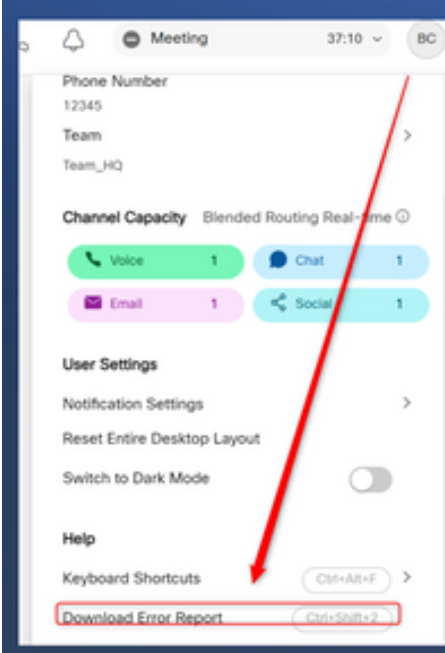
Remember My Credentials

Cancel Submit

Webexのコール内線番号を持つエージェントは、このオプション内線番号を選択し、割り当てられた番号を入力して、スクリーンショットに示すようにログインを完了する必要があります。

トラブルシューティング

エージェントのRONA問題のトリアージまたはトラブルシューティングを行う管理者は、エージェントがAgent Desktopの[Download Error Report]セクションで正しいオプションを選択しているかどうかを確認し、次のスクリーンショットに示すように、ログインが正常に行われるようにフラグ「isExtension」または「usesOtherDN」を検索できます。



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

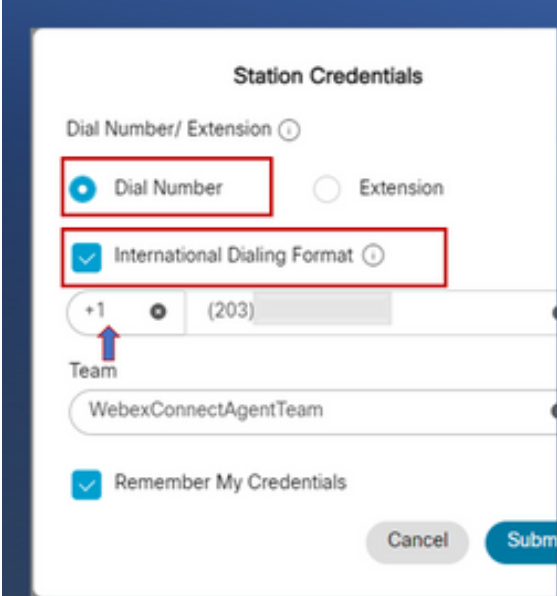
Help
Keyboard Shortcuts
Download Error Report

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,
```

参照のために、「usesOtherDN」および「isExtension」フラグがどのように設定されるかは、エージェントが選択するオプションによって異なり、これらの例で確認できます。

PSTN番号を持つエージェント



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
```

- [ダイヤル番号(Dialed Number)] : 選択
- [国際ダイヤル形式(International Dialing format)] : オン
- 「[エリアコード]-[Exchange]-[加入者]」の形式で追加された番号

Call Managerエンドポイント内線番号を持つエージェント

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,
```

- [ダイヤル番号(Dialed Number)] : 選択
 - 国際ダイヤリング形式 : オフ
 - 「[エリアコード]-[Exchange]-[加入者]」の形式で追加された番号
- Webexコーリングエンドポイントを使用するエージェント

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
```

- 内線番号 – 選択
- 「XXXX」の形式で追加された番号

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。