

Webex Contact CenterでのRONA問題のトラブルシューティングと理解

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[概要](#)

[条件1：エージェントリングイベント後のRONA](#)

[状態2：即時RONA](#)

[リソースと参考資料](#)

概要

このドキュメントでは、WebEx Contact Center(WxCC)エージェントが直面するさまざまな種類のRoute-on-No-Answer(RONA)の問題と、管理者がシスコサポートチームを支援する方法について詳しく説明します。

著者：Anuj BhatiaおよびRohit Arsh、シスコエンジニア。

前提条件

要件

Webex Contact Center(WxCC)ソリューションに関するスキルと知識があることが推奨されます。

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

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

RONAはRoute on no answerの略で、re-route-on-no-answerまたはredirect on no answerとも定義されます。エージェントがコールまたは音声以外のタスクを実行できる状態になると、WxCCは自動的にエージェントを選択し、エージェントの電話機にコールを配信します。ただし、システムの問題や、席にいなかったり、別のタスクで忙しかったりしたために、エージェントがコール

をピックアップできない場合があります。その結果、RONA状態になります。RONAには設定可能なタイムアウトがあり、エージェントの電話が鳴る間のタイマーとして定義できます。このタイマーの期限が切れると、コールはエージェントデスクトップから引き戻され、キューに再びパークされて、次に使用可能なエージェントに割り当てられます。タイマーが時間切れになり、コールに応答がなくなると、エージェントの状態はRONAに設定されます。

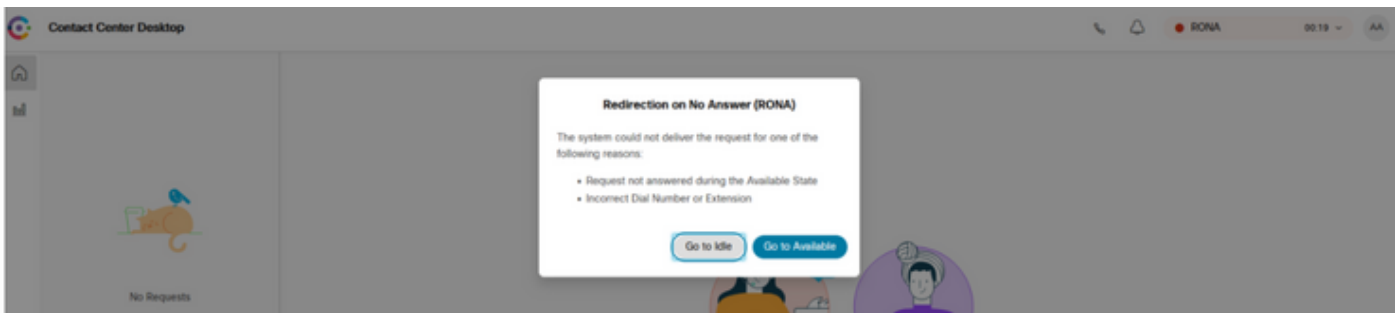
主に、次の2つの一般的な状態（制限なし）により、エージェントがRONA状態になる可能性があります。

- **リングイベント後のRONA**：この場合、SIPプロトコル経由のコールはエンドポイントに到達でき、エンドポイントは180のリングメッセージで応答できますが、システムで受信したオフフックイベント(200 OK)はありません。RONA時間（デフォルトは18秒）が設定されると、システムはエージェントを無応答状態に移行します。これは、エージェントの電話が鳴っても、エージェントがコールを選択しない場合です。
- **即時RONA**：このシナリオでは、システムがエージェントエンドポイントにコールまたはタスクを提示する際に問題を検出し、その結果、エージェントは直ちにRONA状態に移行します。これは、システム\エージェントエンドポイントの問題、または エージェントが誤った [ダイヤル番号/内線番号(Dialed Number/Extension)] タブにダイヤル番号を入力した。ダイヤル番号の誤った選択がRONAにつながった方法の詳細については、次のリンクを参照してください。

どちらの条件でも、エージェントデスクトップのユーザインターフェイスがRONA状態を反映する方法に大きな違いがあります。これらの状態の詳細と、問題をより深くトラブルシューティングするために情報を効果的に収集する方法については、次のセクションで説明します

条件1：エージェントリングイベント後のRONA

この状態では、エージェントの電話が鳴りますが、技術的な理由または技術的な理由でない理由により、エージェントはコールに応答できません。RONAタイマーの期限が切れると、エージェントデスクトップに標準ポップアップが表示され、コールを受信できなかったことが通知されます。



この場合、管理者はこれらの詳細を収集する必要があります

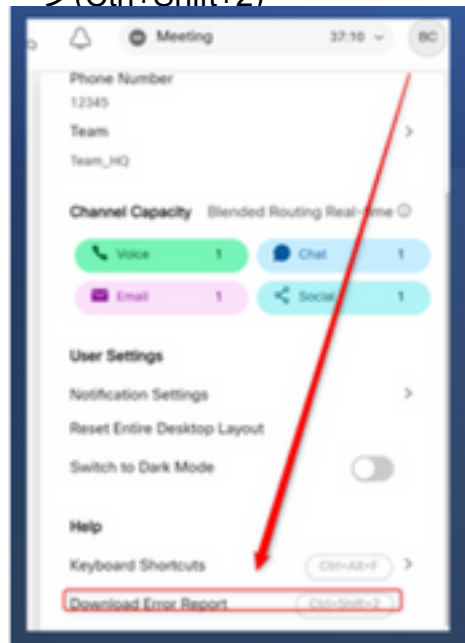
- 表で強調表示されているコールの基本的な詳細と情報
詳細

- エージェントの電話が鳴るか、エージェントデスクトップでエラーが発生しますか。
- エージェントは電話機で受信したコールに応答できないのですか。

収集するデータ

- 障害コールのANIまたはセッションID
- コール障害の正確なタイムスタンプ
- エージェント情報
- エラーのスクリーンショット（すべての詳細）

- 面に表示されていることを確認します)
- Agent Desktopの[Download Error Report]セクション(Ctrl+Shift+2)



- これらの障害は、特定のサイトのエージェントに固有のものですか。
- エージェントの電話番号(DN)/内線番号は最近追加されましたか。
- これらの障害が発生しているコールの割合はどのくらいですか。
- 特定の場所のエリアコードに依存していますか。
- オンデマンドで問題を再現できますか。

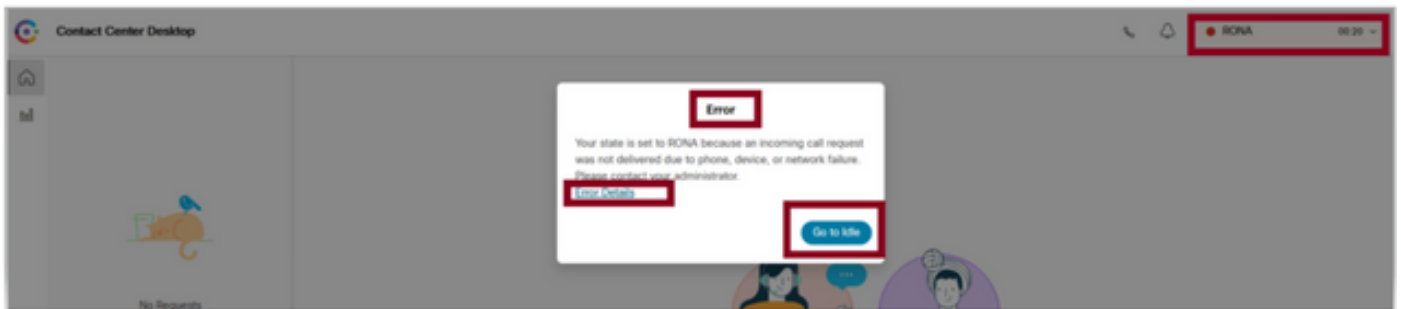
- あるいは、このコールのさまざまなイベントを強調表示するCARSに基づくアナライザレポートも生成できます。参考として、強調表示されたビデオは、基本的なRONALレポートを作成する方法の手順を説明します。
- たとえば、このレポートでは、エージェントがコールを受信し、18秒間 (RONAタイマー) エンドポイントを呼び出した後に、エージェントがコールをピックアップしなかったことを示すcon-to-agentエラーが発生したことが強調表示されます

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

状態2：即時RONA

この場合、システムは、さまざまな条件のためにエージェントのエンドポイントに到達できない場合に、エージェントを直ちにRONA状態に移行し、エージェントデスクトップにエラーメッセージをポップアップします。エージェントが直面している状況の場合、管理者はこれらの詳細を収集する必要があります

- エラーの詳細をクリックし、エラー画面に表示されたトラッキングIDをコピーするようにエージェントに要求します。



- 条件1と同様に、CARSに基づくテーブルおよびアナライザレポートに従ったデータも、同じビデオに従って生成できます。
- この例では、pstn agent 1にRONA問題があることを示しています。ここでは、エージェントに対して4つの接続イベントが表示されますが、これらのイベントの持続時間は500 ms未満であることが多く観察されます。これは、システムがコールを配信できず、設定されたRONAタイマーでは電話が鳴らなかったことを示します。さらにケースをプレビューすると、コールは元のキューに送り返され、次に使用可能なエージェントがコールに応答できるようになります。

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

リソースと参考資料

- コールに関連する一般的な問題については、このドキュメント『[Technical Assistance Center\(TAC\)向けWebex Contact Centerデータ収集](#)』を参照してください。このドキュメントでは、シスコのサポートチームが問題を効率的に分析して切り分けるために必要な重要な情報を取り上げています。

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。