

当座席在错误的选项卡中输入拨号号码时，排除RONA问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[概述](#)

[具有PSTN编号的座席](#)

[终端注册到Call Manager集群的代理](#)

[具有Webex呼叫端点的座席](#)

[故障排除](#)

简介

本文档详细介绍当座席登录到座席桌面时在站凭证窗格中选择哪些选项，以及当应用程序向座席提供呼叫时避免立即发生无应答路由(RONA)的情况。

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

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- [Webex联系中心\(WxCC\)2.0](#)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- WxCC 2.0

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

概述

一般情况下，代理可以使用PSTN号码、注册到Webex呼叫基础设施或存在Call Manager集群的分机来接受呼叫。根据分机代理使用的类型，在日志记录过程中输入拨号号码的正确选项对于避免RONA情况非常重要。 以下部分说明了登录过程中涉及的不同选项

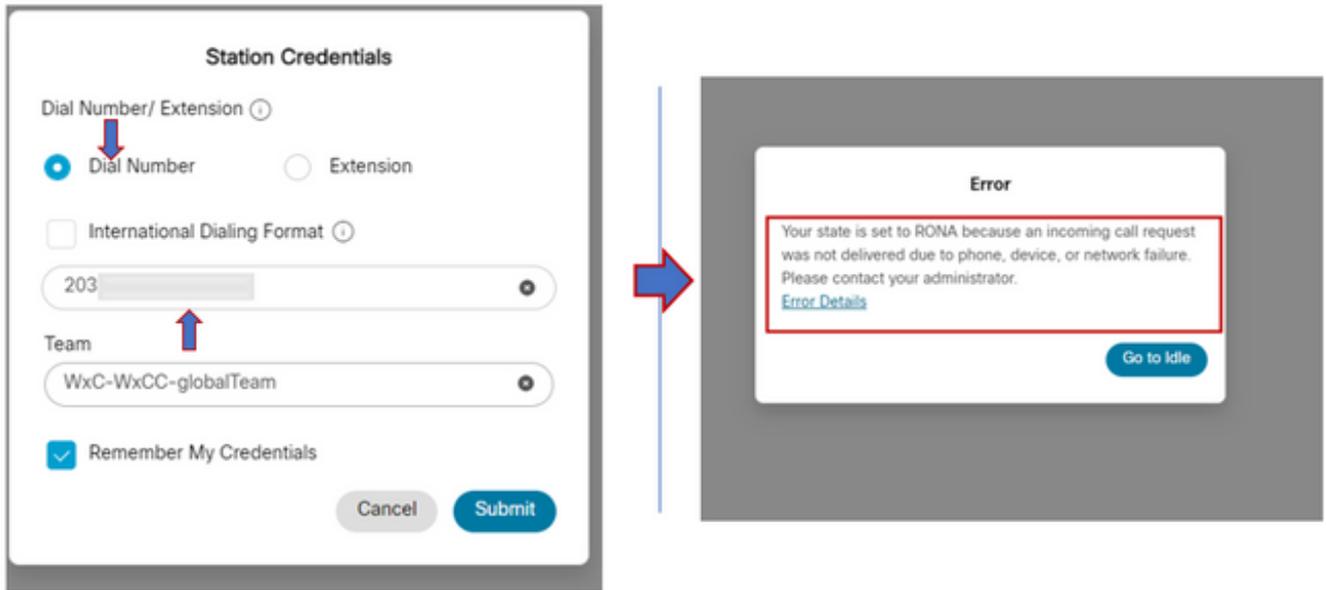
具有PSTN编号的座席

如果座席使用PSTN号码在站点凭证选项卡中的登录过程中接受呼叫，则必须确保正确选择这些选项。

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 field shows '+1' as the country code, '(203)' as the area code, and a greyed-out subscriber number. A red arrow points to the '+1' country code. The 'Team' dropdown is set to 'WebexConnectAgentTeam'. At the bottom, there is a checked checkbox for 'Remember My Credentials' and 'Cancel' and 'Submit' buttons.

- 必须选择拨号号码，
- 必须选中“International Dialing Format”框，
- 必须与PSTN格式编号一起选择正确的国家代码，例如，美国PSTN编号格式为“[Area Code]-[Exchange]-[Subscriber]”。

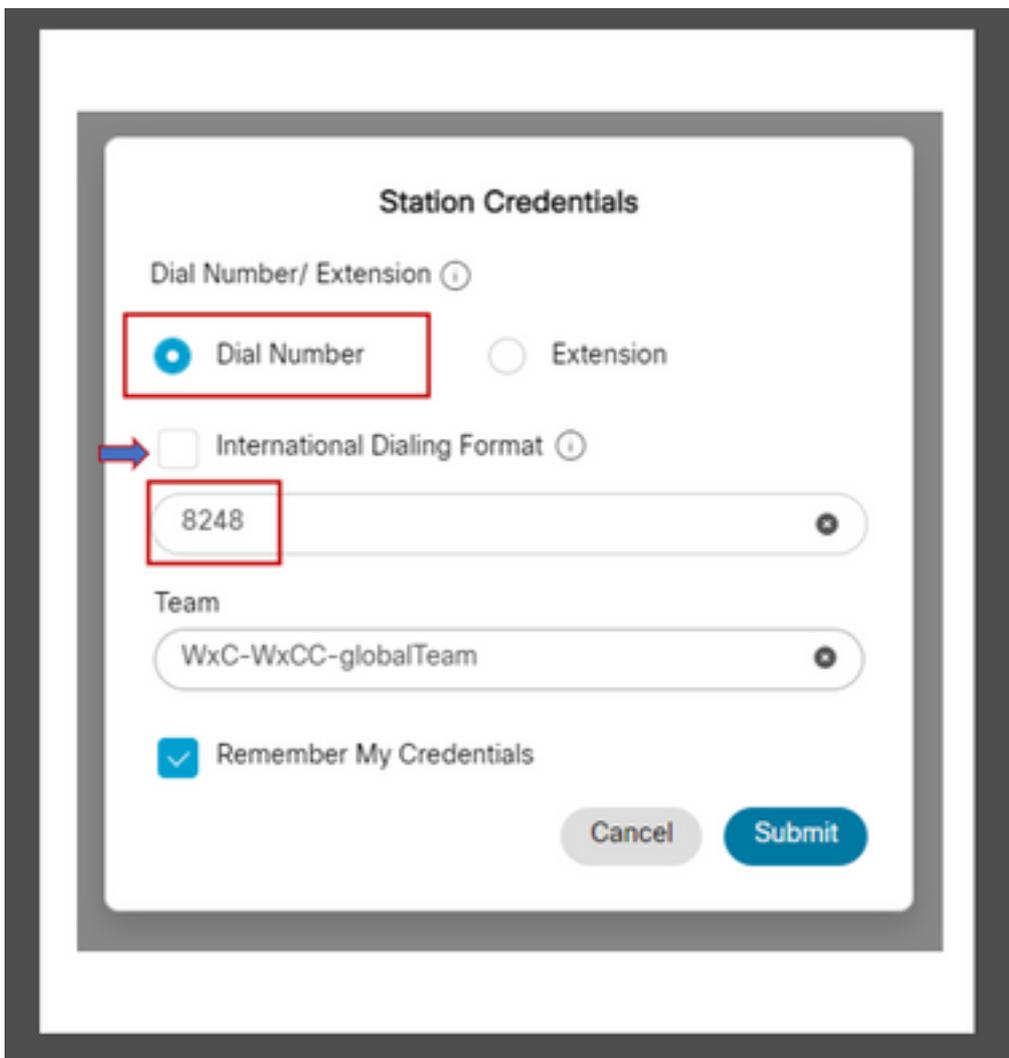
要解释此实例的RONA场景，请考虑使用PSTN分机作为其拨号号码的座席。在登录过程中，如果代理选择Dial Number选项，但未能选中“International dialing format”复选框，并以“[Area Code]-[Exchange]-[Subscriber]”格式输入PSTN号码，则系统将此号码视为非E.164格式号码。



WxCC将呼叫呈现到此可用座席桌面，但无法振铃该号码，从而导致即时RONA情况。

终端注册到Call Manager集群的代理

如果代理使用注册到Call Manager集群的终端，则在站点凭证选项卡中的登录过程中，必须确保选择这些选项



- 必须选择拨号号码，
- “国际拨号格式”框必须取消选中，
- 输入分配给呼叫管理器注册终端的号码

任何错误的选项选择都会导致RONA情况，与上一节中解释的情况类似。

具有Webex呼叫端点的座席

Station Credentials

Dial Number/ Extension ⓘ

Dial Number Extension

8248

Enter your calling extension number provided by the administrator.

Team

WxC-WxCC-globalTeam

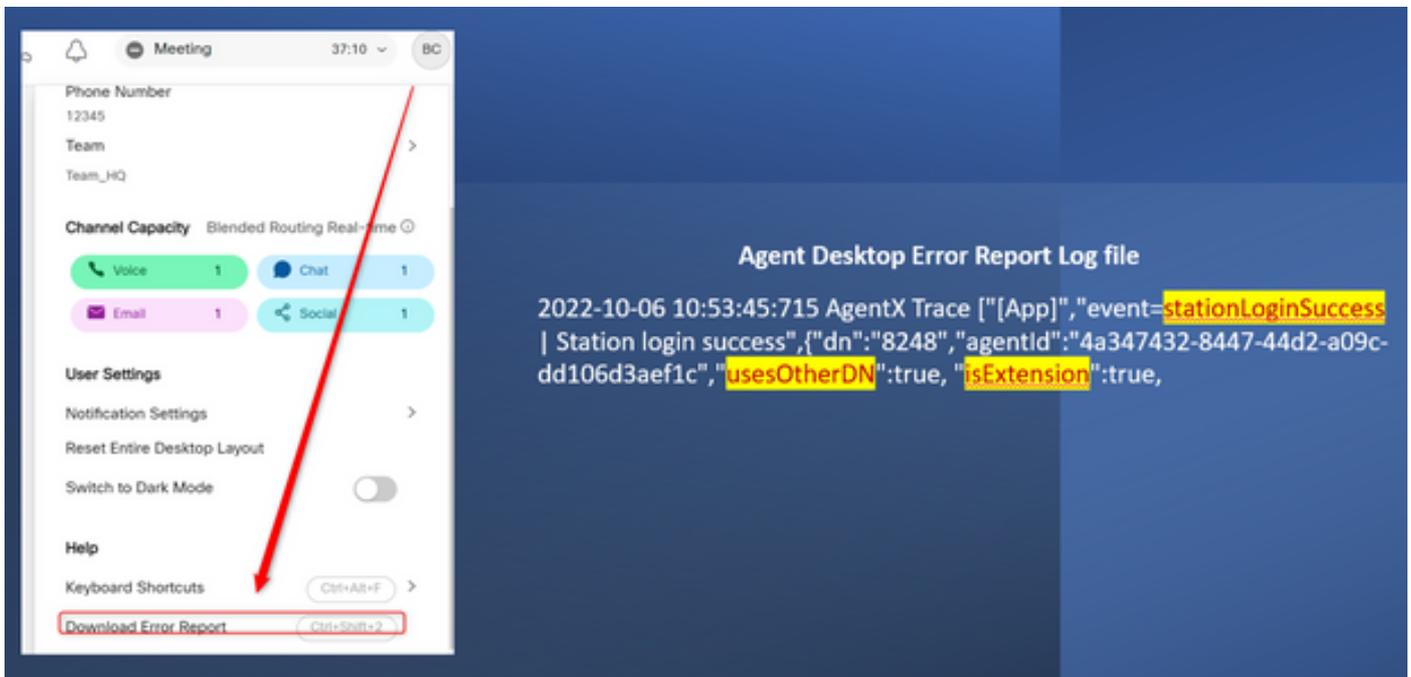
Remember My Credentials

Cancel Submit

拥有Webex呼叫分机的座席必须选择选项分机并输入指定的号码才能完成登录，如屏幕截图所示。

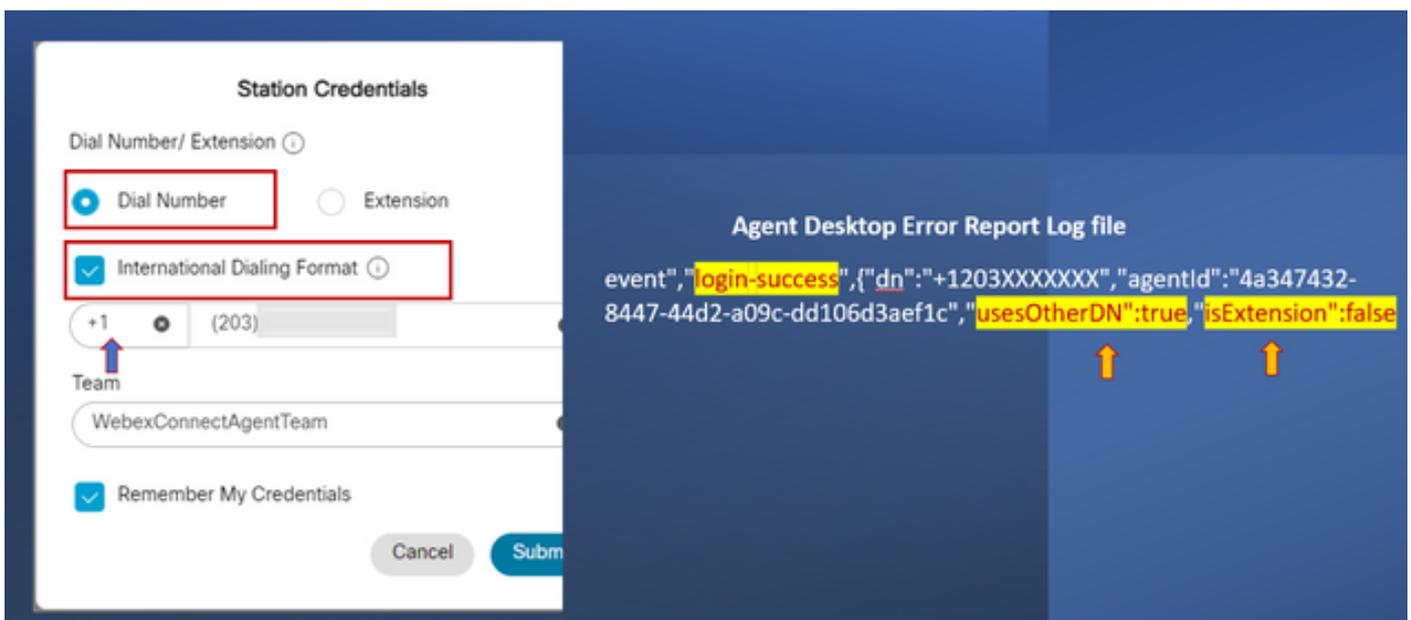
故障排除

对座席RONA问题进行分类或故障排除的管理员可以确认座席是否从Agent Desktop的“下载错误报告”部分选择了正确的选项，并搜索标志“isExtension”或“usesOtherDN”以成功尝试登录，如屏幕截图所示。



为了便于参考，如何设置“usesOtherDN”和“isExtension”标志取决于代理选择的选项，可以在这些示例中进行检查。

具有PSTN编号的座席



- 拨号号码 — 已选择
- 国际拨号格式 — 选中
- 以“[区号]-[Exchange]-[用户]”格式添加的号码

具有Call Manager终端分机的座席

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,
```

- 拨号号码 — 已选择
 - 国际拨号格式 — 未选中
 - 以“[区号]-[Exchange]-[用户]”格式添加的号码
- 具有Webex呼叫终端的代理

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

Agent Desktop Error Report Log file

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

- 分机 — 已选择
- 以“XXXX”格式添加的号码

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。