

在Webex客服中心中排除故障並瞭解RONA問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[概觀](#)

[條件1：代理振鈴事件後RONA](#)

[條件2：即時RONA](#)

[資源和參考](#)

簡介

本檔案將詳細介紹webex客服中心(WxCC)代理面對的不同種類的無應答路由(RONA)問題，以及管理員如何協助思科支援團隊。

作者：Anuj Bhatia和Rohit Harsh，思科工程師。

必要條件

需求

思科建議您瞭解Webex客服中心(WxCC)解決方案。

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

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

無應答路由(Route on no answer)的RONA也定義為re-route-on-no-answer或redirect on no answer。當座席可以接聽呼叫或非語音任務時，WxCC會自動接聽座席並將呼叫傳送給座席電話。但是，工程師可能由於系統問題而無法接聽呼叫，或者他們不在辦公桌前，或只是忙於其它任務，這會導致RONA情況。RONA有一個可配置的超時，可以定義為座席電話振鈴期間的計時器。此計時器過期後，呼叫將從座席案頭回拉，並再次暫留在隊列中，以便分配給下一個可用座席。一旦計時器過期且呼叫未應答，座席的狀態將設定為RONA。

主要由於以下兩種常見情況（不限於），代理可能最終處於RONA狀態：

- **RONA After Ring Event**：在這種情況下，通過SIP協定的呼叫能夠到達終端，終端能夠用

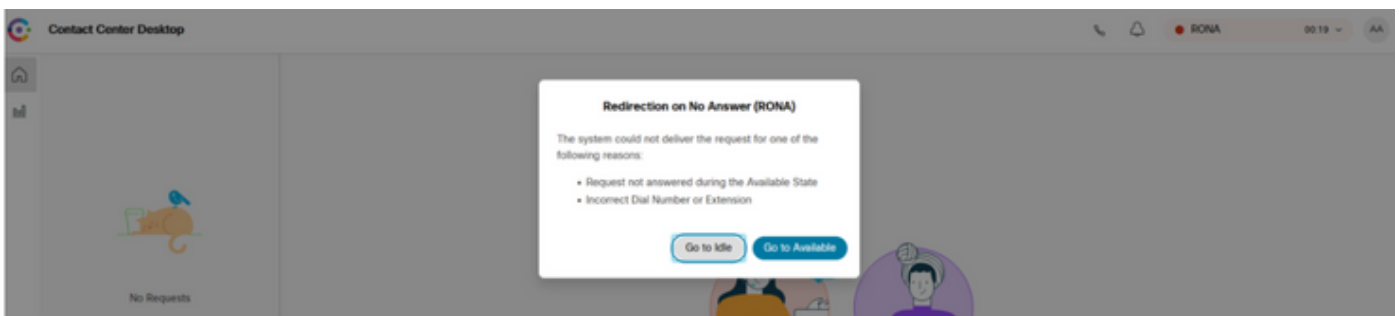
180環消息進行響應，但是系統沒有收到摘機事件(200 OK)。配置好RONA時間（預設為18秒）後，系統會將代理移至非響應狀態。在這種情況下，座席電話振鈴，但是座席從不接聽呼叫。

- **即時RONA**：在此場景中，系統在向座席終端顯示呼叫或任務時發現問題，因此座席會立即進入RONA狀態。這可能是由於系統代理終結點問題或座席在錯誤的「已撥號碼/分機號碼」頁籤中輸入撥號號碼。有關誤選撥號號碼導致RONA的更多詳情，請通過以下網址檢視：

對於這兩種情況，Agent Desktop使用者介面反映RONA狀態的方式存在顯著差異。下一節將詳細介紹這些情況以及如何有效地收集資訊以深入解決此問題

條件1：代理振鈴事件後RONA

在這種情況下，座席電話振鈴，但是由於某種技術或非技術原因，座席無法應答呼叫。在RONA計時器過期後，Agent Desktop會收到一個標準彈出視窗，指出他們未接呼叫。

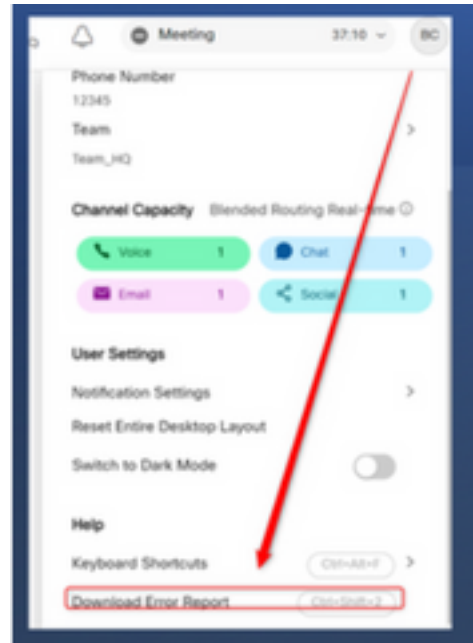


在這種情況下，管理員必須收集這些詳細資訊

- 呼叫的基本詳細資訊和表中突出顯示的資訊
詳細資料

要收集的資料

- 失敗呼叫的ANI或會話ID
 - 呼叫失敗的確切時間戳
 - 座席資訊
 - 任何錯誤的螢幕截圖（確保螢幕捕捉所有詳細資訊）
 - Agent Desktop(Ctrl+Shift+2)上的「下載錯誤報告」部分
- 座席電話是否振鈴或收到Agent Desktop上的錯誤？
 - 座席是否無法應答電話上收到的呼叫？
 - 這些故障是否特定於特定站點上的代理？
 - 最近是否新增了代理目錄號碼(DN)/擴展？
 - 呼叫遇到這些故障的百分比是多少？
 - 它是否取決於特定位置的區號？
 - 是否可以根據需要重新建立問題？



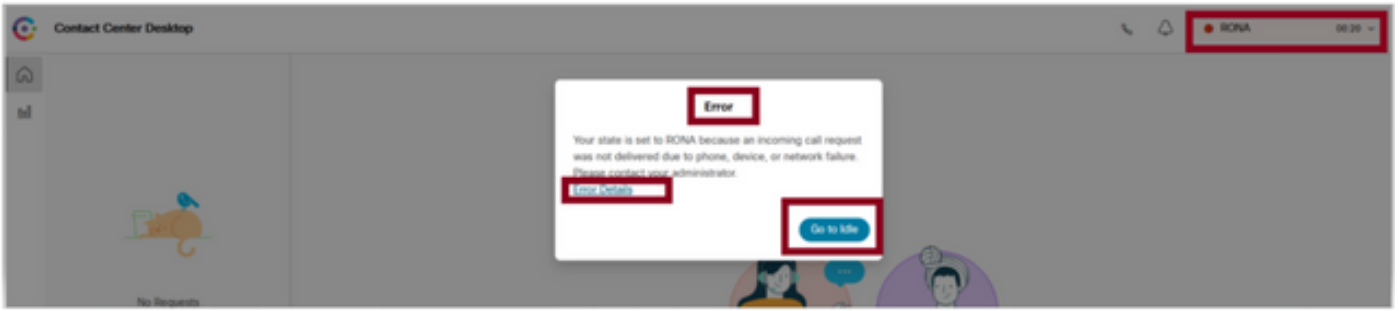
- 或者，也可以生成基於CARS的分析器報告，該報告突出顯示此呼叫的各種事件。為了便於參考，突出顯示的影片逐步說明了如何建立基本RONA報告。
- 例如，此報告突出顯示代理已收到呼叫，並且已呼叫終端的時間為18秒（RONA計時器），然後遇到連線代理錯誤，這意味著代理沒有接聽呼叫

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	pstn 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	pstn 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

條件2：即時RONA

在這種情況下，如果座席由於各種情況無法到達座席終結點，系統會立即將其移到RONA狀態，並在座席案頭上彈出錯誤消息。如果這是座席面臨的情形，管理員應該收集這些詳細資訊

- 請求代理按一下錯誤詳細資訊並複製錯誤螢幕上顯示給他們的跟蹤ID。



- 與條件1一樣，通過跟蹤相同的影片也可以生成表格資料和基於CARS的分析器報告。
- 此示例重點介紹了pstn agent 1與RONA問題，其中我們看到代理的四個connect事件，但如果我們仔細觀察所有這些事件的持續時間小於500毫秒，這表明系統無法傳遞呼叫，並且電話從未按配置的RONA計時器響鈴。進一步檢視show cases，將呼叫傳送回原始隊列，以便下一個可用座席能夠接聽該呼叫。

Contact Session ID	Activity State	Agent Name	Queue Name	Value of Activity Type	Activity Duration	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	new	N/A	N/A	N/A	462	9/26/22 6:03:36 PM	9/26/22 6:03:36 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-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-ef85-4e59-910d-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-ef85-4e59-910d-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-ef85-4e59-910d-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-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	1	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:43 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	614	9/26/22 6:03:43 PM	9/26/22 6:03:44 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	3924	9/26/22 6:03:44 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	536	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	239	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:48 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	241	9/26/22 6:03:48 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	connect	pstn agent1	Cisco_Support	N/A	333	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-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-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	5	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	482	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:49 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	5817	9/26/22 6:03:49 PM	9/26/22 6:03:55 PM
504dbb46-ef85-4e59-910d-f3dcfa5afb...	ended	N/A	Cisco_Support	N/A	0	9/26/22 6:03:55 PM	9/26/22 6:03:55 PM

資源和參考

- 有關一般通話相關問題，請參閱本文件「[Webex客服中心技術援助中心\(TAC\)資料收集](#)」，其中重點介紹思科支援團隊有效分析和隔離問題所需的重要資訊。

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）。