

# Webex Contact Center에서 RONA 문제 해결 및 이해

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[개요](#)

[조건 1: 에이전트 링 이벤트 후 RONA](#)

[조건 2: Immediate RONA](#)

[리소스 및 참조](#)

## 소개

이 문서에서는 WxCC(webex Contact Center) 상담원이 직면한 다양한 종류의 RONA(route-on-no-answer) 문제와 관리자가 cisco 지원 팀을 어떻게 지원할 수 있는지 자세히 설명합니다.

기고자: Anuj Bhatia & Rohit Harsh , Cisco 엔지니어.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

Cisco에서는 Webex Contact Center(WxCC) 솔루션에 대한 기술 및 지식이 있는 것을 권장합니다.

### 사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 개요

ROUTE on no answer의 약자인 RONA는 re-route-on-no-answer 또는 redirect on no answer로도 정의됩니다. 상담원이 통화 또는 비음성 작업을 수행할 수 있는 경우 WxCC는 자동으로 상담원을 선택하여 상담원 전화기로 통화를 전달합니다. 그러나 시스템 문제로 인해 상담원이 통화를 받을 수 없거나 상담원이 자리에 없거나 RONA 상황의 원인이 되는 다른 작업에서 통화 중이기 때문일 수 있습니다. RONA에 대해 구성 가능한 시간 초과가 있으며, 이 시간 초과는 에이전트 폰이 울리는 동안의 타이머로 정의할 수 있습니다. 이 타이머가 만료되면 통화가 에이전트 데스크톱에서 다시 당겨지고 대기열에 다시 파크되어 사용 가능한 다음 에이전트에 할당됩니다. 타이머가 만료되고 통화에 응답하지 않으면 상담원의 상태가 RONA로 설정됩니다.

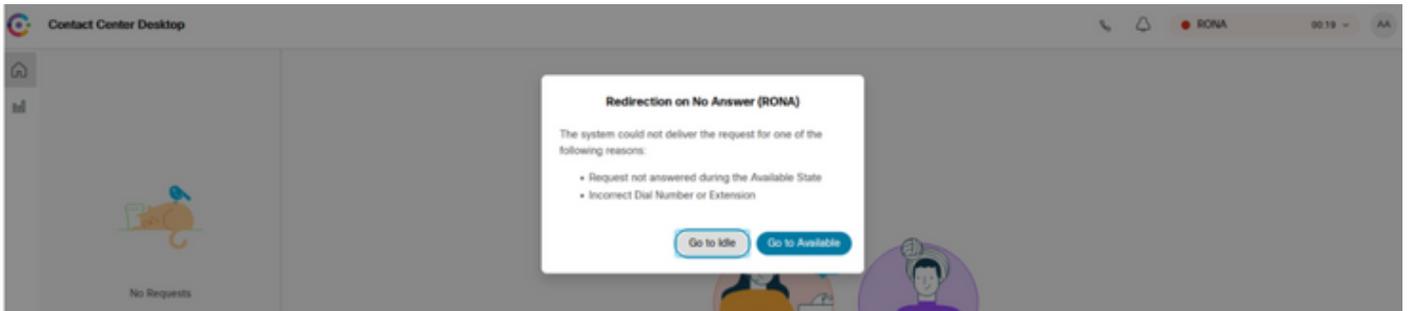
주로 상담원은 다음과 같은 두 가지 일반적인 조건(제한되지 않음)으로 인해 RONA 상태로 끝날 수 있습니다.

- **RONA After Ring Event:** 이 경우 SIP 프로토콜을 통한 통화가 엔드포인트에 도달할 수 있지만 엔드포인트는 180 벨소리 메시지로 다시 응답할 수 있지만 시스템에서 수신한 오프 훅 이벤트 (200 OK)는 없습니다. 구성된 RONA 시간(기본값 18초) 후 시스템은 에이전트를 응답하지 않는 상태로 이동합니다. 이 경우에는 상담원 전화기가 울리지만 상담원은 통화를 선택하지 않습니다.
- **즉시 RONA:** 이 시나리오에서 시스템은 상담원 엔드포인트에 통화 또는 작업을 제시하는 동안 문제를 검색하므로 상담원이 즉시 RONA 상태로 전환됩니다. 시스템 \ 에이전트 엔드포인트 문제 또는 상담원이 잘못된 전화 건 번호/내선 번호 탭에 전화 번호를 입력합니다. 잘못된 다이얼 번호 선택이 RONA로 연결되는 방법에 대한 자세한 내용은

두 조건 모두 에이전트 데스크톱 사용자 인터페이스가 RONA 상태를 반영하는 방법에 상당한 차이가 있습니다. 이러한 조건에 대한 자세한 내용 및 더 심층적인 문제 해결을 위해 정보를 효과적으로 수집하는 방법은 다음 섹션에 설명되어 있습니다

## 조건 1: 에이전트 링 이벤트 후 RONA

이 경우 상담원 전화기가 울리지만 일부 기술적 또는 비기술적 이유로 상담원이 통화에 응답할 수 없습니다. RONA 타이머 만료 후 Agent Desktop에서는 통화를 놓친 표준 팝업이 표시됩니다.



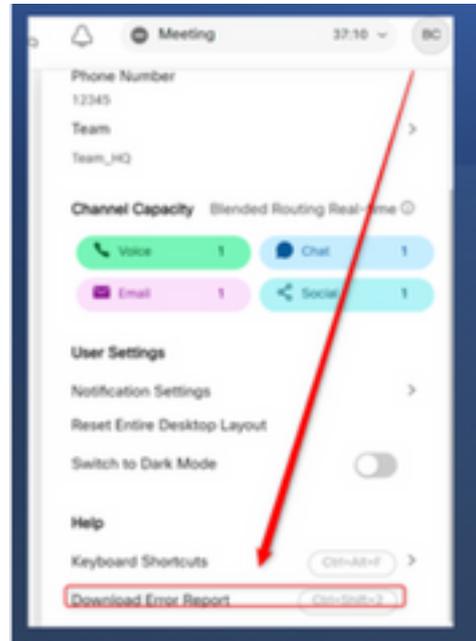
이러한 상황에서는 관리자가 이러한 세부 정보를 수집해야 합니다

### • 표에 강조 표시된 통화의 기본 세부 정보 및 정보 세부사항

- 상담원 전화가 울리거나 Agent Desktop에서 오류가 발생합니까?
- 상담원이 전화에서 수신한 통화에 응답할 수 없습니까?
- 이러한 오류는 특정 사이트의 에이전트에만 해당됩니까?
- 에이전트 디렉터리 번호(DN)/내선 번호가 최근에 추가되었습니까?
- 이러한 오류가 발생한 통화의 비율은 얼마나 됩니까?
- 특정 위치의 지역 번호에 따라 달라집니까?
- 온디맨드 방식으로 문제를 재현할 수 있습니까?

### 수집할 데이터

- 장애 호출의 ANI 또는 세션 ID
- 통화 실패의 정확한 타임스탬프
- 상담원 정보
- 모든 오류의 스크린 샷(모든 세부사항이 화면 처리되어 있는지 확인)
- Agent Desktop에서 오류 보고서 다운로드 섹션 (Ctrl+Shift+2)



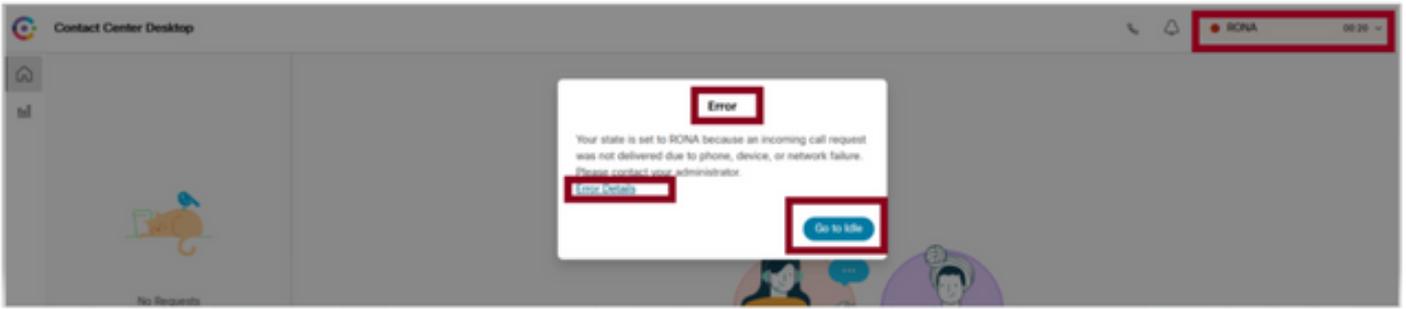
- 또는 이 통화에 대한 다양한 이벤트를 강조 표시하는 CARS 기반 분석기 보고서도 생성할 수 있습니다. 참고로, 강조 표시된 비디오에서는 기본 RONA 보고서 작성 방법에 대해 단계별로 설명합니다.
- 예를 들어 이 보고서는 상담원이 통화를 받고 18초(RONA 타이머) 동안 엔드포인트에 전화를 건 다음 상담원이 통화를 선택하지 않았음을 의미하는 상담원 간 오류(con-to-agent error)가 발생했음을 강조 표시합니다

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	psrn 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	psrn 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

## 조건 2: Immediate RONA

이 경우, 상담원이 여러 조건 때문에 상담원 엔드포인트에 연결할 수 없는 경우 즉시 RONA 상태로 전환되고 상담원 데스크톱에 오류 메시지가 팝업됩니다. 상담원이 처한 상황이면 관리자가 이러한 세부 정보를 수집해야 합니다

- 상담원에게 오류 세부사항을 클릭하고 오류 화면에서 표시되는 추적 ID를 복사하도록 요청합니다.



- 조건 1에서와 같이 CARS 기반의 테이블과 분석기 보고서에 따른 데이터도 같은 비디오를 팔로우하여 생성할 수 있다.
- 이 예에서는 RONA가 있는 pstn 에이전트 1의 문제를 강조 표시합니다. 이 경우 에이전트에 대한 4개의 연결 이벤트가 표시되지만, 자세히 관찰하면 이러한 모든 이벤트의 지속 시간이 500ms 미만입니다. 이는 시스템이 통화를 제공할 수 없었으며 구성된 RONA 타이머에 대해 전화기가 울리지 않았음을 나타냅니다. 케이스 표시를 더 자세히 보면 통화가 원래 대기열로 다시 전송되어 사용 가능한 다음 상담원이 응답할 수 있도록 합니다.

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

## 리소스 및 참조

- 일반적인 통화 관련 문제는 Cisco 지원 팀이 문제를 효율적으로 분석하고 격리하는 데 필요한 중요 정보를 중점적으로 설명하는 "[Webex Contact Center Data Collection for Technical Assistance Center\(TAC\)](#)"를 참조하십시오.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.