

# 在Webex Contact Center中排除故障并了解RONA问题

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[概述](#)

[条件1：代理振铃事件后的RONA](#)

[条件2：即时RONA](#)

[资源和参考](#)

## 简介

本文档详细介绍Webex联系中心(WxCC)座席面临的各种无应答路由(RONA)问题，以及管理员如何帮助思科支持团队。

作者：Anuj Bhatia和Rohit Harsh，思科工程师。

## 先决条件

### 要求

思科建议您具备Webex Contact Center(WxCC)解决方案的技能和知识。

### 使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

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

RONA代表Route on no answer，也定义为re-route-on-no-answer或redirect on no answer。当座席可以接听呼叫或非语音任务时，WxCC会自动接听座席并将呼叫传送到座席电话。但是，由于系统问题，座席可能无法接听呼叫，或者他们不在办公桌前或刚忙于另一项任务，这导致RONA问题。RONA有一个可配置的超时，可定义为座席电话振铃期间的计时器。此计时器过期后，呼叫将从座席桌面回调，并再次暂留在队列中，以分配给下一个可用座席。一旦计时器过期且呼叫未获应答，座席的状态将设置为RONA。

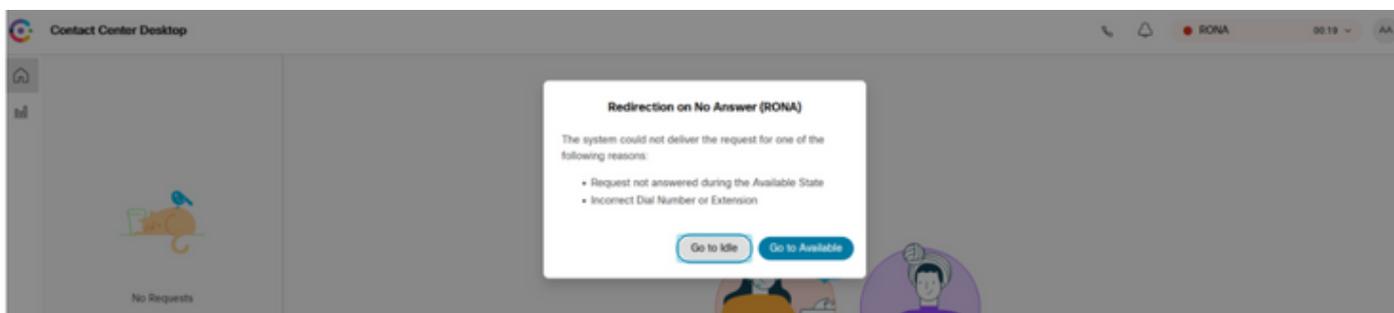
主要由于以下两种常见情况（不限于），座席可能最终处于RONA状态：

- **RONA After Ring Event** : 在这种情况下，通过SIP协议的呼叫能够到达终端，终端能够以180振铃消息进行响应，但是系统未收到摘机事件(200 OK)。在配置了RONA时间（默认为18秒）之后，系统会将代理移至非响应状态。在这种情况下，座席电话会振铃，但座席从不接听呼叫。
- **即时RONA** : 在此场景中，系统在向座席终端提交呼叫或任务时发现问题，因此座席立即进入RONA状态。这可能是由于系统代理终端问题或座席在错误的“已拨号码/分机”选项卡中输入拨号号码。有关拨号号码选择不当导致RONA的更多详细信息，请参阅

对于这两种情况，座席桌面用户界面反映RONA状态的方式有很大差异。下一节将详细介绍这些情况以及如何有效地收集信息以深入解决此问题

## 条件1：代理振铃事件后的RONA

在这种情况下，座席电话振铃，但由于某些技术或非技术原因，座席无法应答呼叫。在RONA计时器到期后，Agent Desktop会弹出一个标准弹出窗口，指出他们错过了呼叫。



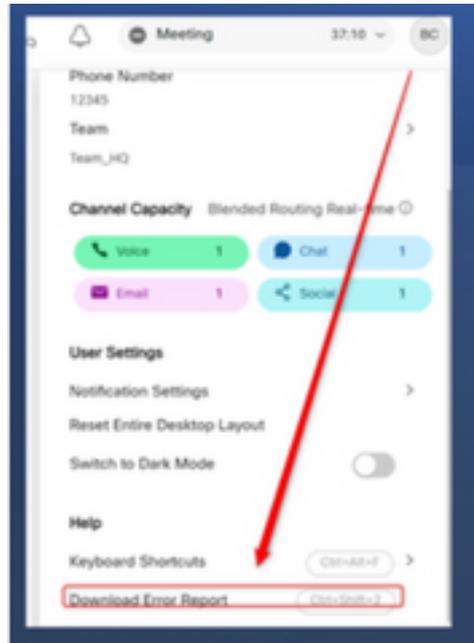
在这种情况下，管理员必须收集这些详细信息

- 呼叫的基本详细信息和表中突出显示的信息  
**详细信息**

- 座席电话是否振铃或收到Agent Desktop上的错误？
- 座席是否无法应答电话上收到的呼叫？
- 这些故障是否特定于特定站点的代理？
- 最近是否添加了代理目录号码(DN)/分机？
- 遇到这些故障的呼叫占多少百分比？
- 是否依赖于特定位置的区号？
- 是否可以根据需要重新创建问题？

### 要收集的数据

- 失败呼叫的ANI或会话ID
- 呼叫失败的确切时间戳
- 座席信息
- 任何错误的屏幕截图（确保在屏幕上捕获所有信息）
- Agent Desktop上的“下载错误报告”部分 (Ctrl+Shift+2)



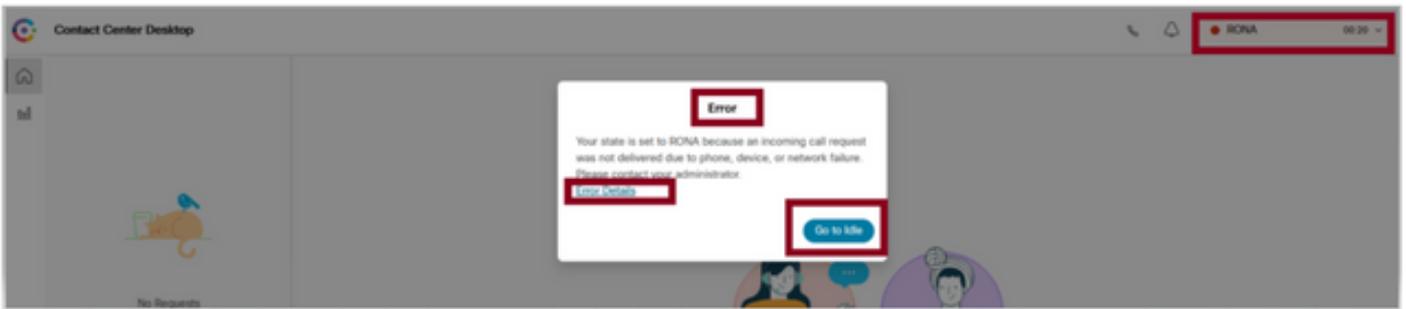
- 或者，也可以生成基于CARS的分析器报告，其中突出显示此呼叫的各种事件。为了便于参考，突出显示的视频逐步说明了如何创建基本RONA报告。
- 例如，此报告突出显示了座席已收到呼叫，并且呼叫终端的时间为18秒（RONA计时器），然后遇到连接代理错误，这意味着座席未接听呼叫

Contact Session ID	Activity State	Agent Name	Queue Name	Value of Activity Type	Activity Duration	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	new	N/A	N/A	N/A	533	9/26/22 6:15:19 PM	9/26/22 6:15:19 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-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-4431-47e3-85c4-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-4431-47e3-85c4-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-4431-47e3-85c4-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-4431-47e3-85c4-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-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	7	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	334	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	4312	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:31 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	connect	psn agent1	Cisco_Support	N/A	18666	9/26/22 6:15:31 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-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-4431-47e3-85c4-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-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	2	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	367	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:50 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	14526	9/26/22 6:15:50 PM	9/26/22 6:16:04 PM
19070dee-4431-47e3-85c4-f5031dc5d...	ended	N/A	Cisco_Support	N/A	0	9/26/22 6:16:04 PM	9/26/22 6:16:04 PM

## 条件2：即时RONA

在这种情况下，如果座席由于各种原因而无法到达座席终端，系统会立即将座席移至RONA状态，并在座席桌面上弹出错误消息。如果这是座席所面临的情况，管理员应收集这些详细信息

- 请求代理点击错误详细信息并复制错误屏幕上显示给他们的跟踪ID。



- 与条件1一样，根据表格和基于CARS的分析器报告的数据也可以通过跟随相同的视频生成。
- 此示例突出显示pstn agent 1与RONA问题，其中我们看到四个连接事件，但如果我们仔细观察所有这些事件的持续时间小于500毫秒，这表明系统无法传送呼叫，并且电话从未按配置的RONA计时器响铃。进一步查看show cases，该呼叫被发送回原始队列，以便下一个可用座席可以应答该呼叫。

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

## 资源和参考

- 有关一般呼叫相关问题，请参阅本文档[“Webex技术支持中心\(TAC\)联系中心数据收集”](#)，其中重点介绍思科支持团队高效分析和隔离问题所需的重要信息。

## 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）。