تعقب مشكلات RONA في مركز اتصال Webex مع التقارير المدمجة

المحتويات

[المقدمة]
[المتطلبات الأساسية]
[المتطلبات]
[المكونات المستخدمة]
[معلومات أساسية]
[المشكلة: كيف يمكنك تحسين بيانات إعداد التقارير من RONA لحل Webex Contact Center باستخدام التقارير المخصصة؟]
[الحل]
[كيفية استيراد التقارير:]
[التقرير الأول: انور الفورية]
[نموذج التقرير]
[التقرير الثاني: RONA بين 3 مقاطع إلى 18 ثانية]
[نموذج التقرير]
[التقرير الثالث: RONA بعد انتهاء صلاحية المؤقت الافتراضي (18 ثانية)]
[نموذج التقرير]
[التقرير الرابع: التقرير الموحد المقدم من وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (التقارير الثلاثة السابقة مدمجة في وحدة نمطية)]
[نموذج التقرير]
[قوالب التقارير]
[معلومات ذات صلة]

المقدمة

يوضح هذا المستند كيفية الإبلاغ عن أنواع مختلفة من مشاكل RONA (إعادة التوجيه دون إجابة) التي يطلع عليها وكلاء WxCC (مركز اتصال Webex) وكيفية الإبلاغ عنها بفعالية إلى دعم Cisco.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Webex Contact Center (مركز اتصال Webex)
- تقارير محلل

المكونات المستخدمة

ال يقتصر هذا المستند على إصدارات برامج ومكونات مادية معينة.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المُستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك قيد التشغيل، فتأكد من فهم للتأثير المحتمل لأي أمر.

معلومات أساسية

هناك أنواع قليلة من مشاكل RONA التي يمكن رؤيتها مع وكلاء Webex Contact Center. وفي ضوء التقارير الحالية، من "الصعب" قليل تحديد سبب شبكة المعلومات الإقليمية (RONA) بالتقارير الحالية. يحاول هذا المستند توفير نماذج قليلة من التقارير التي يمكن أن تساعدك على تعقب مثيلات RONA العادية ومثيلاتها غير العادية. هذا المقال ممتاز لمقال آخر يمكنك أن تجده هنا:

[أستكشاف مشكلات RONA وحلها في مركز اتصال Webex]

المشكلة: كيف يمكنك تحسين بيانات إعداد التقارير من RONA لحل Webex Contact Center باستخدام التقارير المخصصة؟

يحدث إعادة التوجيه في "عدم الإجابة" (RONA) عند تسليم المكالمة إلى عميل متوفر ولكن ال تتم الإجابة عليها لأي أسباب مثل حالات فشل نقطة النهاية أو عدم توفر العميل أو مشاكل التطبيق.
وفي الوقت الحالي، يفتقر مركز الاتصال عبر Webex إلى تقرير محلل بمجرد إخراج الجهاز من عبوته يقوم بتعقب وتصنيف جميع حالات تكرار RONA بشكل شامل، مما يجعل من الصعب تشخيص الأسباب الجذرية وتنفيذ الإجراءات التصحيحية بكفاءة.

التحديات (لا تقتصر على):

القابلية المحدودة للتعديل - لا تتضمن التقارير الحالية تقسيما مفصلا لأحداث RONA، مما يجعل من الصعب تحديد نقاط معينة للفشل.
غياب المراقبة في الوقت الفعلي - يؤدي التأخير في تحديد معدلات "الوكالة الأمريكية لبحوث الطاقة" المرتفعة إلى منع حل المشكلات بشكل استباقي.
عدم وجود ارتباط عبر القياسات - لا يتم تحليل بيانات RONA جنبا إلى جنب مع مؤشرات الأداء الأخرى مثل أداء الشبكة أو سلوك الوكيل أو سجلات التطبيقات.

الحل

هناك أربعة تقارير مخصصة يمكن إستيرادها من قبل AbdExecute لتتبع مشاكل RONA

1. رنان الفورية: يهدف هذا التقرير إلى تتبع عدد RONA التي تم إنشاؤها بسبب فشل تسليم المكالمة قبل أن يبدأ حتى الاتصال بالرنين عند نقطة نهاية الوكيل.

2. RONA بين 3 مقاطع إلى 18 ثانية: يهدف هذا التقرير إلى تتبع عدد RONA قبل انتهاء الصلاحية المؤقت RONA الافتراضي. وقد تختلف الأسباب الأساسية وراء هذا. مثال:. مشكلات Softphone (تطبيق Webex) أو مهلة نقطة النهاية وما إلى ذلك.

3. RONA بعد انتهاء صلاحية المؤقت الافتراضي (18 ثانية): يهدف هذا التقرير إلى تتبع عدد RONA بعد انتهاء صلاحية المؤقت الافتراضي RONA. أمثلة الأسباب الأساسية: لم يجب الوكيل، الإخطار والتنبيه وما إلى ذلك.

4 - تقرير موحد (يتضمن 1 2 3 تقريرا مبنيا في وحدة نمطية): يهدف هذا التقرير إلى العمل كلوحة معلومات لأغراض المعلومات نظرا لأنه لا يسمح بإخراج التقرير إلى تنسيق CSV أو XLS.

كيفية إستيراد التقارير:

الرجاء تنزيل JSON التقرير واستيراده إلى المجلد الذي تختاره على النظام الأساسي Analyzer Reporting.

ملاحظة: بعد إستيراد ملفات json، تفقد قيم المرشح. تحتاج إلى إعادة إضافة عوامل التصفية وفقا لذلك.

إرشادات الاستيراد:

الخطوة 1. انتقل إلى المجلد الذي تختاره

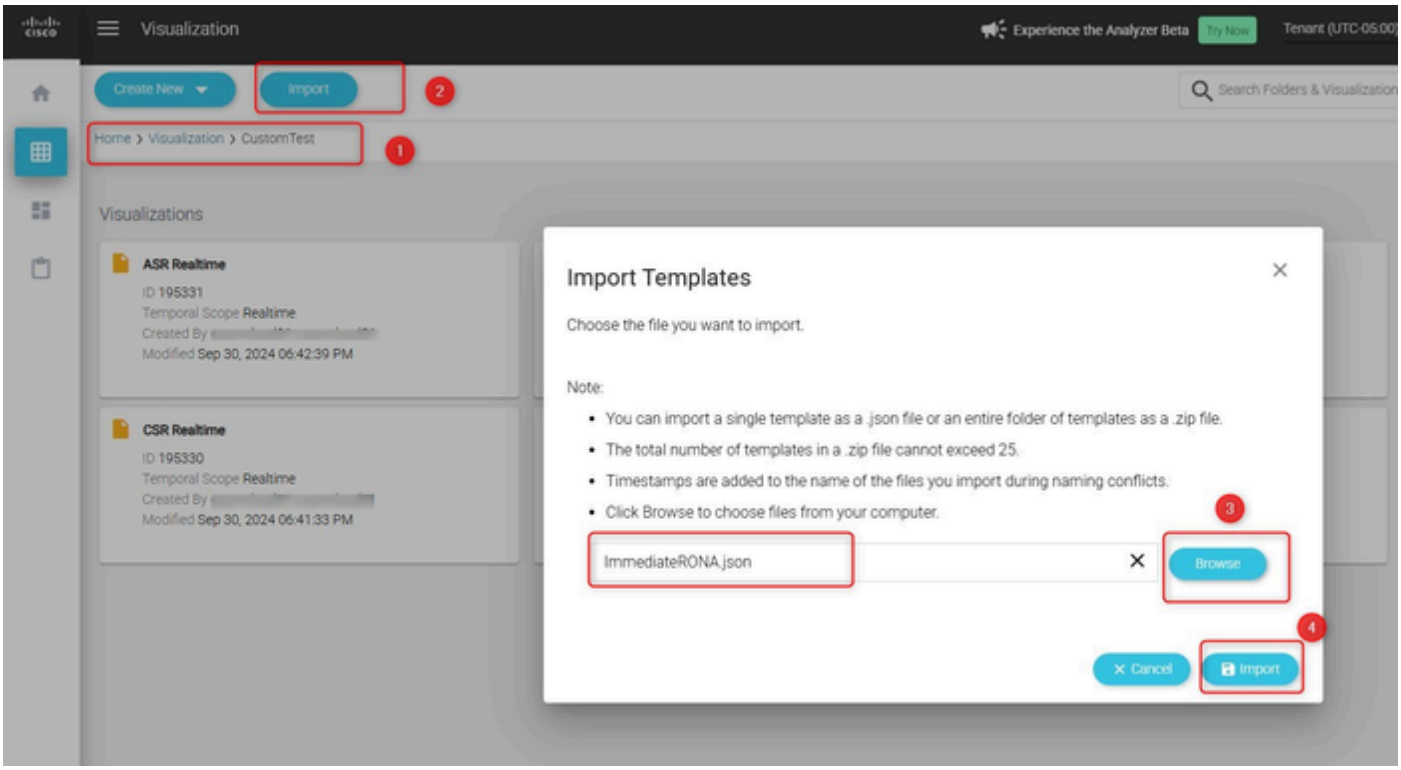
الخطوة 2. انقر فوق الزر إستيراد

الخطوة 3. انقر فوق المستعرض وانتقل إلى ملفات json

الخطوة 4. انقر فوق إستيراد

الخطوة 5. بمجرد إستيراد التقرير، اتبع الأقسام الخاصة بتقارير محددة لإضافة عوامل التصفية الخاصة بها

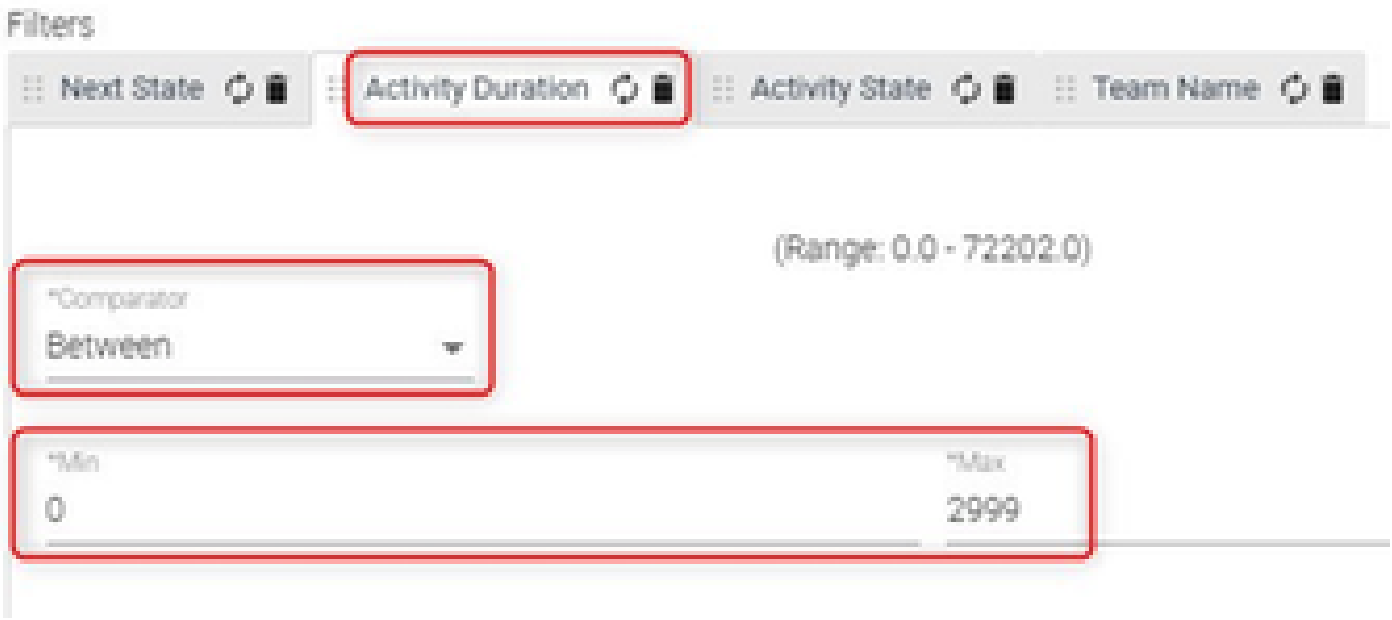
يمكنك رؤية العملية في هذه الصورة:

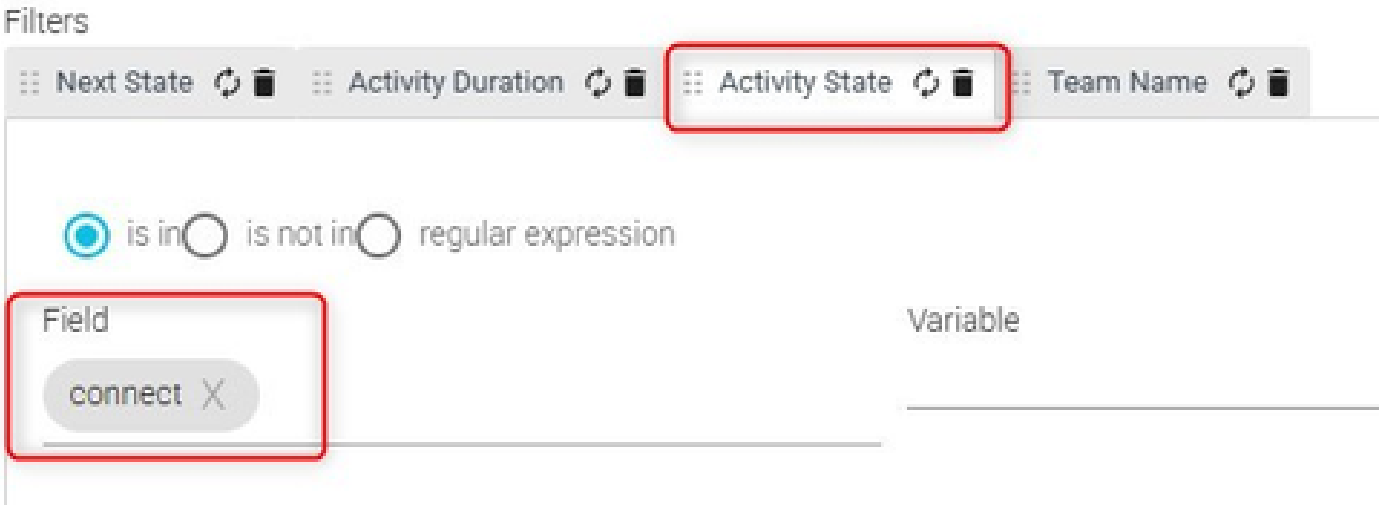


وهناك أيضا مقطع فيديو قصير للعملية الذي يجب أن يتبعه:
[ارتباط Vidcast - كيفية إستيراد تقرير وتعيين عوامل التصفية]

التقرير الاول: رونا الفورية

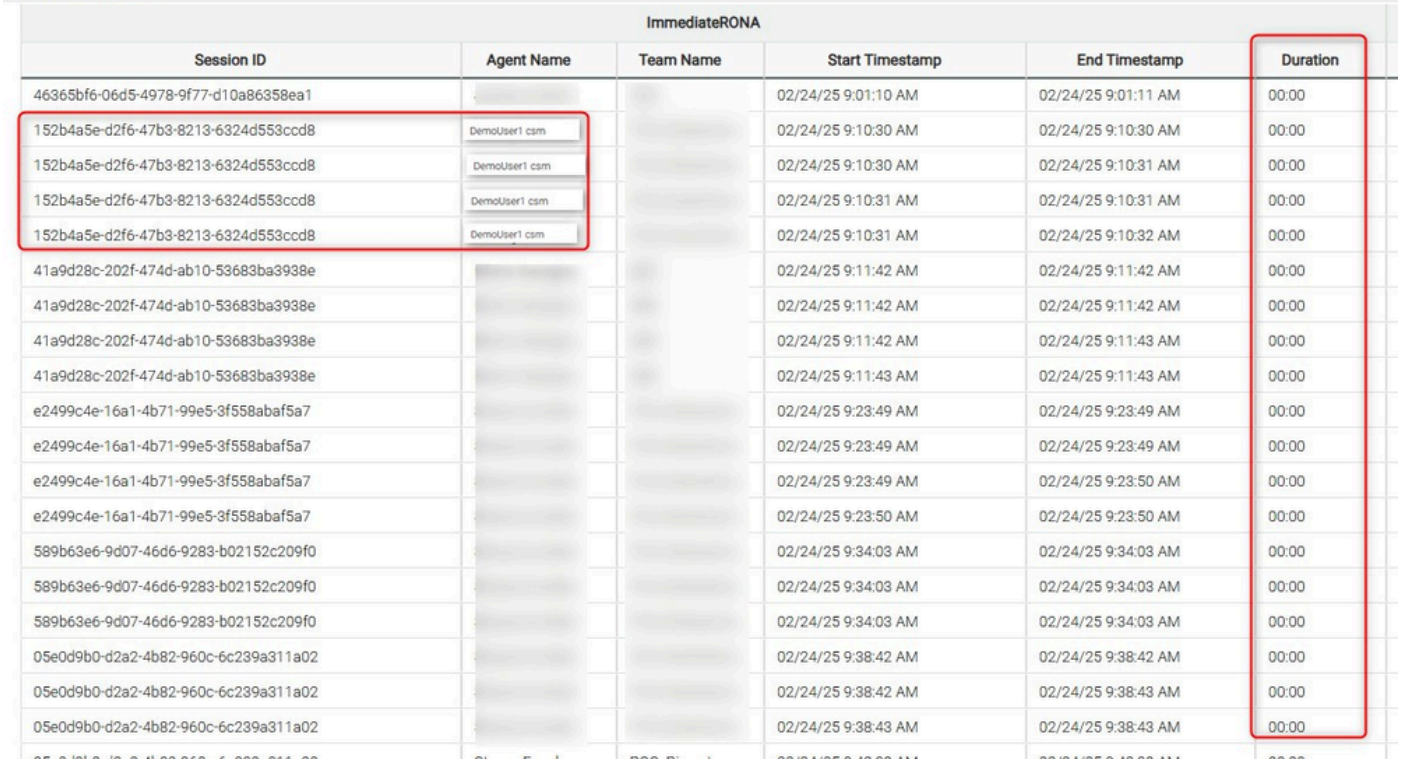
إضافة عوامل التصفية إلى التقرير





نموذج التقرير

ImmediateRONA



ImmediateRONA

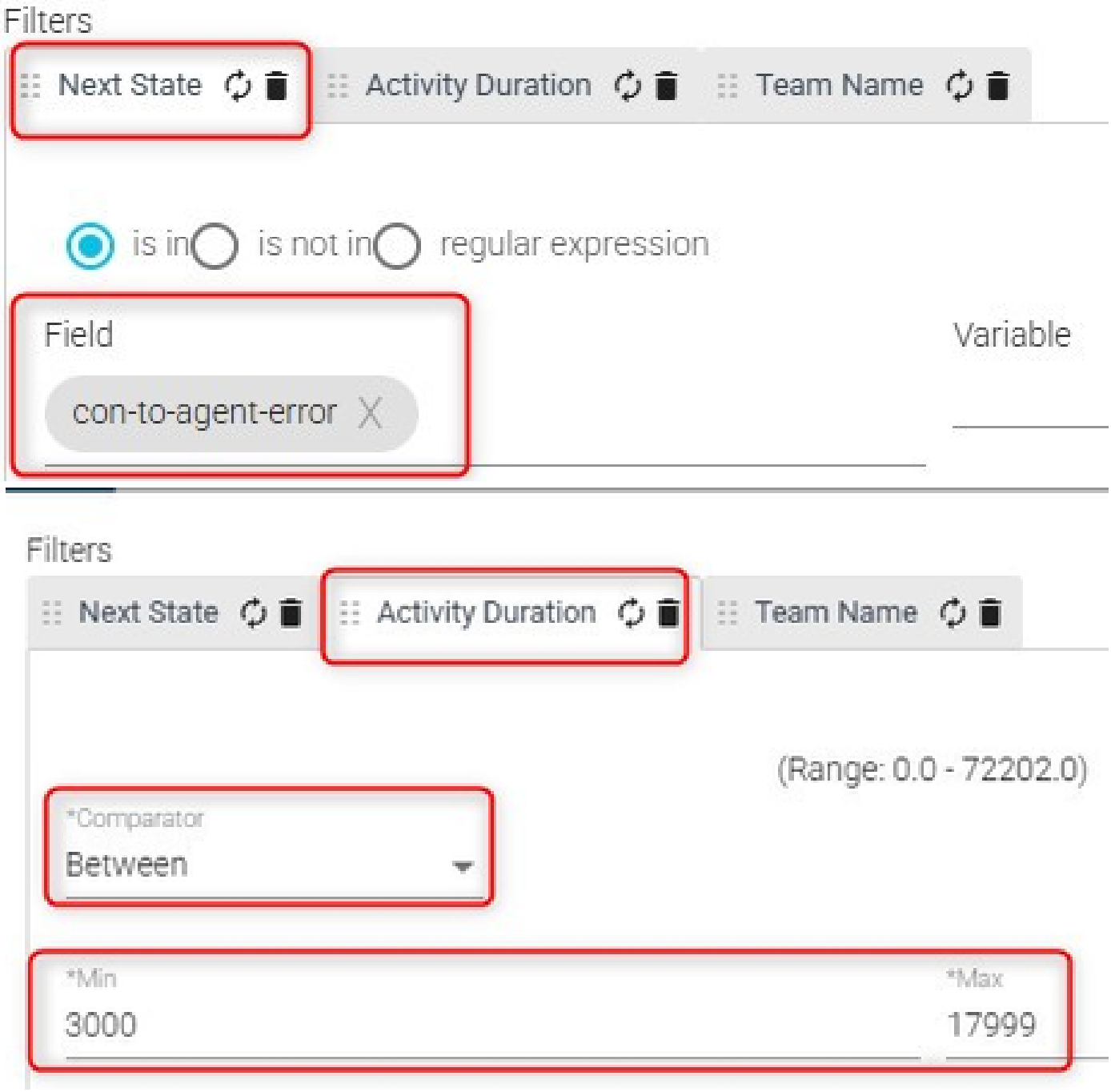
Session ID	Agent Name	Team Name	Start Timestamp	End Timestamp	Duration
46365bf6-06d5-4978-9f77-d10a86358ea1			02/24/25 9:01:10 AM	02/24/25 9:01:11 AM	00:00
152b4a5e-d2f6-47b3-8213-6324d553ccd8	DemoUser1 csm		02/24/25 9:10:30 AM	02/24/25 9:10:30 AM	00:00
152b4a5e-d2f6-47b3-8213-6324d553ccd8	DemoUser1 csm		02/24/25 9:10:30 AM	02/24/25 9:10:31 AM	00:00
152b4a5e-d2f6-47b3-8213-6324d553ccd8	DemoUser1 csm		02/24/25 9:10:31 AM	02/24/25 9:10:31 AM	00:00
152b4a5e-d2f6-47b3-8213-6324d553ccd8	DemoUser1 csm		02/24/25 9:10:31 AM	02/24/25 9:10:32 AM	00:00
41a9d28c-202f-474d-ab10-53683ba3938e			02/24/25 9:11:42 AM	02/24/25 9:11:42 AM	00:00
41a9d28c-202f-474d-ab10-53683ba3938e			02/24/25 9:11:42 AM	02/24/25 9:11:42 AM	00:00
41a9d28c-202f-474d-ab10-53683ba3938e			02/24/25 9:11:42 AM	02/24/25 9:11:43 AM	00:00
41a9d28c-202f-474d-ab10-53683ba3938e			02/24/25 9:11:43 AM	02/24/25 9:11:43 AM	00:00
e2499c4e-16a1-4b71-99e5-3f558abaf5a7			02/24/25 9:23:49 AM	02/24/25 9:23:49 AM	00:00
e2499c4e-16a1-4b71-99e5-3f558abaf5a7			02/24/25 9:23:49 AM	02/24/25 9:23:49 AM	00:00
e2499c4e-16a1-4b71-99e5-3f558abaf5a7			02/24/25 9:23:49 AM	02/24/25 9:23:50 AM	00:00
e2499c4e-16a1-4b71-99e5-3f558abaf5a7			02/24/25 9:23:50 AM	02/24/25 9:23:50 AM	00:00
589b63e6-9d07-46d6-9283-b02152c209f0			02/24/25 9:34:03 AM	02/24/25 9:34:03 AM	00:00
589b63e6-9d07-46d6-9283-b02152c209f0			02/24/25 9:34:03 AM	02/24/25 9:34:03 AM	00:00
589b63e6-9d07-46d6-9283-b02152c209f0			02/24/25 9:34:03 AM	02/24/25 9:34:03 AM	00:00
05e0d9b0-d2a2-4b82-960c-6c239a311a02			02/24/25 9:38:42 AM	02/24/25 9:38:42 AM	00:00
05e0d9b0-d2a2-4b82-960c-6c239a311a02			02/24/25 9:38:42 AM	02/24/25 9:38:43 AM	00:00
05e0d9b0-d2a2-4b82-960c-6c239a311a02			02/24/25 9:38:43 AM	02/24/25 9:38:43 AM	00:00

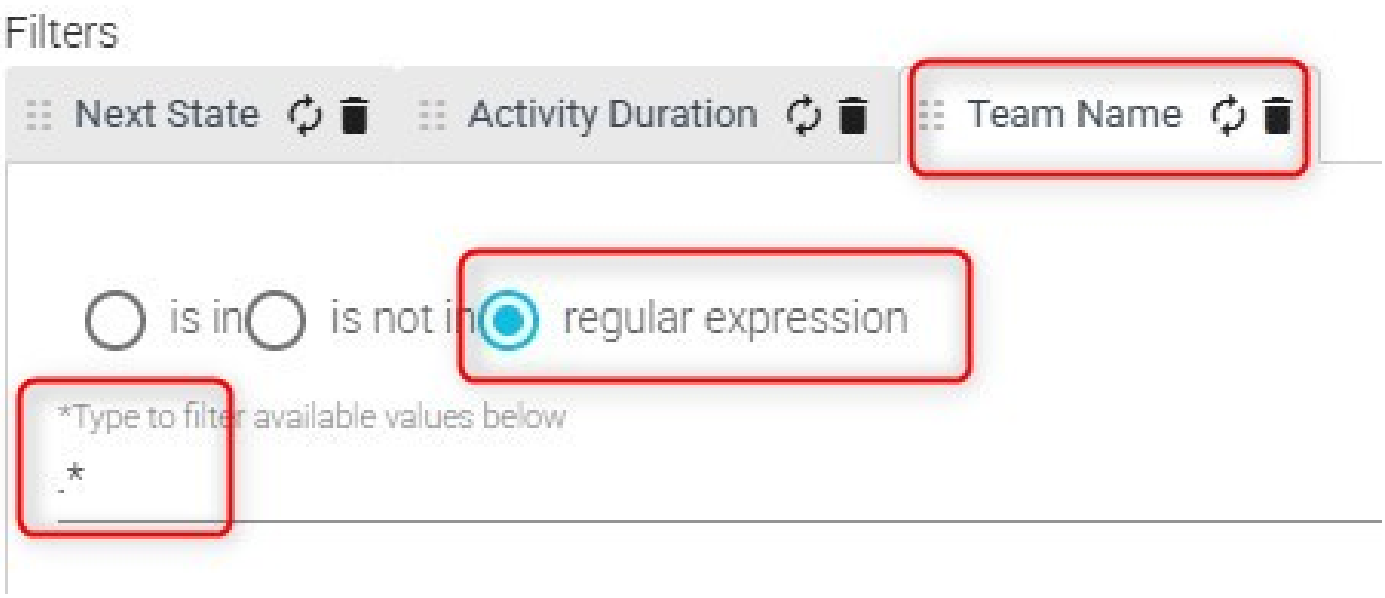
كيفية تفسير التقرير الفوري لوكلاء أنباء رونا

1. تصدير الأحداث إلى csv أو excel
2. التصفية المطبقة هنا "قيمة حالة النشاط" و "قيمة حالة النشاط التالي" = "الاتصال"
3. لحساب صيغة الإجمالي (RONA الفوري) = العدد الإجمالي لمعرف جلسة العمل / 4

التقرير الثاني: RONA بين 3 مقاطع إلى 18 ثانية

إضافة عوامل التصفية إلى التقرير


Filters
Next State
Activity Duration
Team Name
is in
is not in
regular expression
Field
con-to-agent-error
Variable
Filters
Next State
Activity Duration
Team Name
(Range: 0.0 - 72202.0)
*Comparator
Between
*Min
3000
*Max
17999

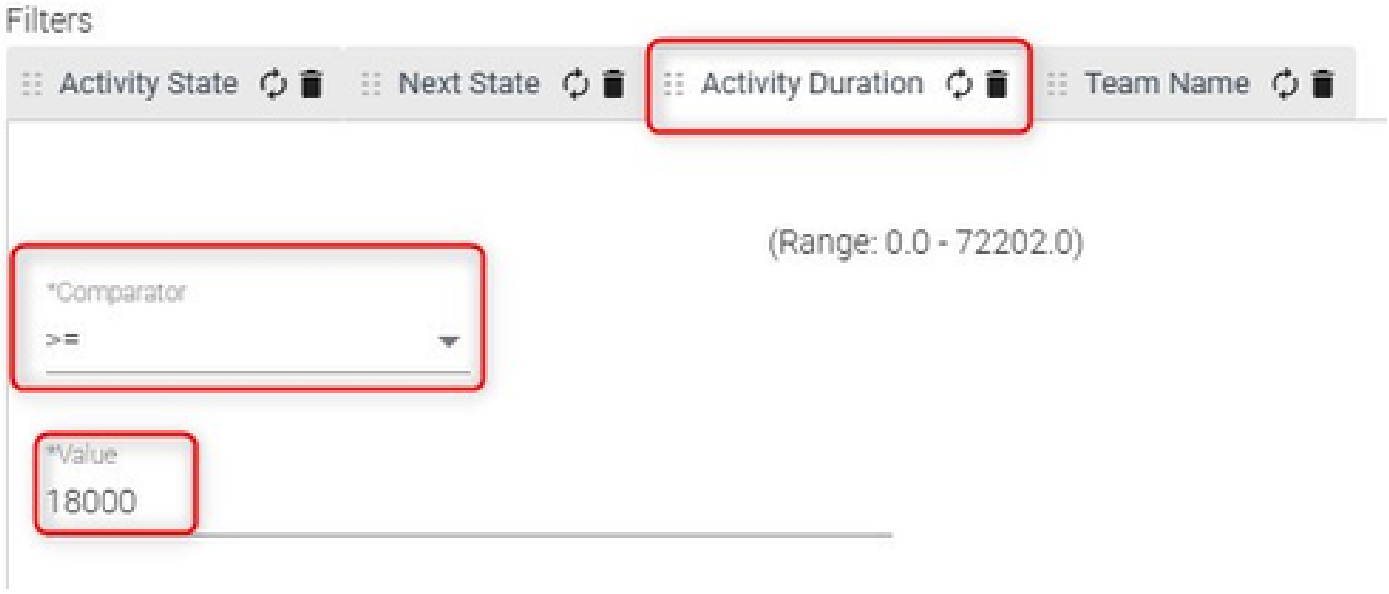


نموذج التقرير

RONA between 3sec to 18seconds

Session ID	Agent Name	Team Name	Start Timestamp	End Timestamp	Duration
6e3c9dff-9960-42f1-b900-37890f050816			02/24/25 8:06:05 AM	02/24/25 8:06:09 AM	00:03
390ff180-e299-4b0d-841c-1a6e2c9492c2			02/24/25 8:41:06 AM	02/24/25 8:41:11 AM	00:05
9d7f5981-acd2-473a-a137-27ec51c189b7			02/24/25 10:00:50 AM	02/24/25 10:01:03 AM	00:13

التقرير الثالث: RONA بعد انتهاء صلاحية المؤقت الافتراضي (18 ثانية)



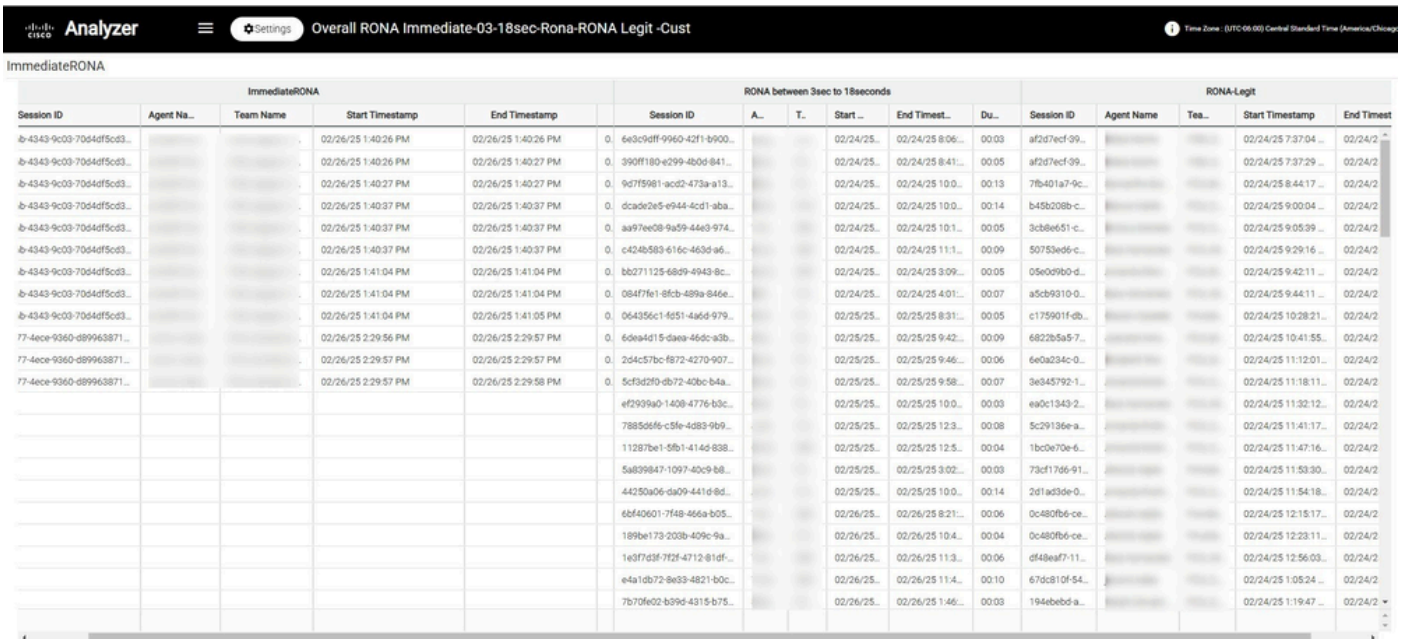
نموذج التقرير

Session ID	Agent Name	Team Name	Start Timestamp	End Timestamp
af2d7ecf-3940-466e-8650-200750184362			02/24/25 7:37:04 AM	02/24/25 7:37:22 AM
af2d7ecf-3940-466e-8650-200750184362			02/24/25 7:37:29 AM	02/24/25 7:37:48 AM
7fb401a7-9c8a-4550-a4bc-ffc1483e601e			02/24/25 8:44:17 AM	02/24/25 8:44:35 AM
b45b208b-cad1-4470-b3c6-d59b6a7f9b5a			02/24/25 9:00:04 AM	02/24/25 9:00:23 AM
3cb8e651-c46b-4ef6-8e0e-a7c3fa18a862			02/24/25 9:05:39 AM	02/24/25 9:05:58 AM
50753ed6-c013-4ea5-89f4-0d46b411cca3			02/24/25 9:29:16 AM	02/24/25 9:29:34 AM
05e0d9b0-d2a2-4b82-960c-6c239a311a...			02/24/25 9:42:11 AM	02/24/25 9:42:30 AM
a5cb9310-0593-4586-a466-35270cb770...			02/24/25 9:44:11 AM	02/24/25 9:44:29 AM

التقرير الرابع: التقرير الموحد المقدم من وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (التقارير الثلاثة السابقة مدمجة في وحدة نمطية)

يقدم لمحة عامة موحدة عن تقارير وكالة الأنباء الأوروبية الثلاثة

نموذج التقرير



قوالب التقارير

رونا الفورية
[تقرير فوري لوكالة أنباء رونا](#)

رونا الموحدة
تقرير وكالة أنباء رونا الموحدة

RONA بعد انتهاء صلاحية المؤقت الافتراضي (18 ثانية)
تقرير المؤقت الافتراضي RONA After

رونا بين 3 و 18 ثانية
تقرير رونا بين 3 و 18 ثانية

معلومات ذات صلة

- الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).