

# Verfolgung von RONA-Problemen in WebEx Contact Center mit konsolidierten Berichten

## Inhalt

---

### [Einleitung](#)

### [Voraussetzungen](#)

#### [Anforderungen](#)

#### [Verwendete Komponenten](#)

### [Hintergrundinformationen](#)

[Problem: Wie können RONA-Berichtsdaten für die WebEx Contact Center-Lösung durch benutzerdefinierte Berichte verbessert werden?](#)

### [Lösung](#)

#### [Importieren von Berichten:](#)

[Erster Bericht: Sofortige RONA](#)

[Beispielbericht](#)

[Zweiter Bericht: RONA zwischen 3 Sekunden und 18 Sekunden](#)

[Beispielbericht](#)

[Dritter Bericht: RONA nach Ablauf der Standarddauer \(18 Sek.\)](#)

[Beispielbericht](#)

[Vierter Bericht: Konsolidierter RONA-Bericht \(die drei vorherigen Berichte sind als Modul integriert\)](#)

[Beispielbericht](#)

### [Berichtsvorlagen](#)

### [Zugehörige Informationen](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie WxCC (Webex Contact Center)-Agenten Probleme mit RONA (Reroute on no Answer) melden können und wie diese Probleme effektiv an den Cisco Support gemeldet werden können.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Contact Center
- Analyseberichte

### Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

## Hintergrundinformationen

Es gibt nur wenige Arten von RONA-Problemen, die bei WebEx Contact Center-Agenten auftreten können. Bei vorhandenen Berichten ist es leicht <<schwierig>>, die Ursache für den RONA mit vorhandenen Berichten zu identifizieren. In diesem Dokument wird versucht, einige Beispielberichte bereitzustellen, mit denen Sie die normalen und die nicht normalen RONA-Instanzen verfolgen können. Dieser Artikel ist eine Erweiterung eines anderen Artikels, den Sie hier finden:

[Fehlerbehebung und Verstehen von RONA-Problemen in WebEx Contact Center](#)

## Problem: Wie können RONA-Berichtsdaten für die WebEx Contact Center-Lösung durch benutzerdefinierte Berichte verbessert werden?

Bei Nichtantwort (RONA) wird eine Umleitung durchgeführt, wenn ein Anruf an einen verfügbaren Mitarbeiter weitergeleitet wird, aber nicht beantwortet wird, z. B. aufgrund von Endgeräteausfällen, Nichtverfügbarkeit des Mitarbeiters oder Anwendungsproblemen.

Derzeit fehlt es in WebEx Contact Center an einem einsatzfertigen Analysebericht, der alle RONA-Ereignisse umfassend verfolgt und kategorisiert. Dadurch ist es schwierig, die Ursachen zu diagnostizieren und Korrekturmaßnahmen effizient durchzuführen.

Herausforderungen (nicht beschränkt auf):

Eingeschränkte Granularität: Bestehende Berichte bieten keine detaillierte Segmentierung von RONA-Vorfällen, wodurch die Identifizierung bestimmter Fehlerpunkte erschwert wird.

Keine Echtzeitüberwachung: Verzögerungen bei der Identifizierung hoher RONA-Raten verhindern eine proaktive Problembehebung.

Keine metrikübergreifende Korrelation - RONA-Daten werden nicht zusammen mit anderen Leistungsindikatoren wie Netzwerkleistung, Agentenverhalten oder Anwendungsprotokollen analysiert.

## Lösung

Es gibt vier benutzerdefinierte Berichte, die importiert und ausgeführt werden können, um die RONA-Probleme zu verfolgen.

1. Sofortige RONA: Mit diesem Bericht soll die Anzahl der RONAs erfasst werden, die bei einer fehlgeschlagenen Anrufweiterleitung generiert wurden, bevor der Anruf auch nur am Agentendpunkt eingeht.
2. RONA zwischen 3 Sekunden und 18 Sekunden: In diesem Bericht soll die Anzahl der RONAs vor Ablauf des Standard-RONA-Timers erfasst werden. Die zugrunde liegenden Gründe können variieren. Beispiel: Probleme mit Softphones (WebEx App) oder Endpunkt-Timeouts usw.
3. RONA nach Ablauf der Standarddauer (18 Sek.): In diesem Bericht wird die Anzahl der RONAs nach Ablauf des Standard-RONA-Timers erfasst. Beispiele für zugrunde liegende Gründe: Agent hat nicht geantwortet, Benachrichtigung benachrichtigt usw.
4. Konsolidierter Bericht (enthält das integrierte Modul 1,2,3): Dieser Bericht dient als Dashboard für Informationszwecke, da er keine Berichtsausgabe im CSV- oder XLS-Format zulässt.

## Importieren von Berichten:

Laden Sie den Bericht herunter, und importieren Sie ihn in den gewünschten Ordner Ihrer Wahl auf der Analyzer Reporting-Plattform.

Anmerkung: Nachdem die json-Dateien importiert wurden, gehen Filterwerte verloren. Sie müssen die Filter entsprechend neu hinzufügen.

Importanweisungen:

Schritt 1: Navigieren Sie zum gewünschten Ordner.

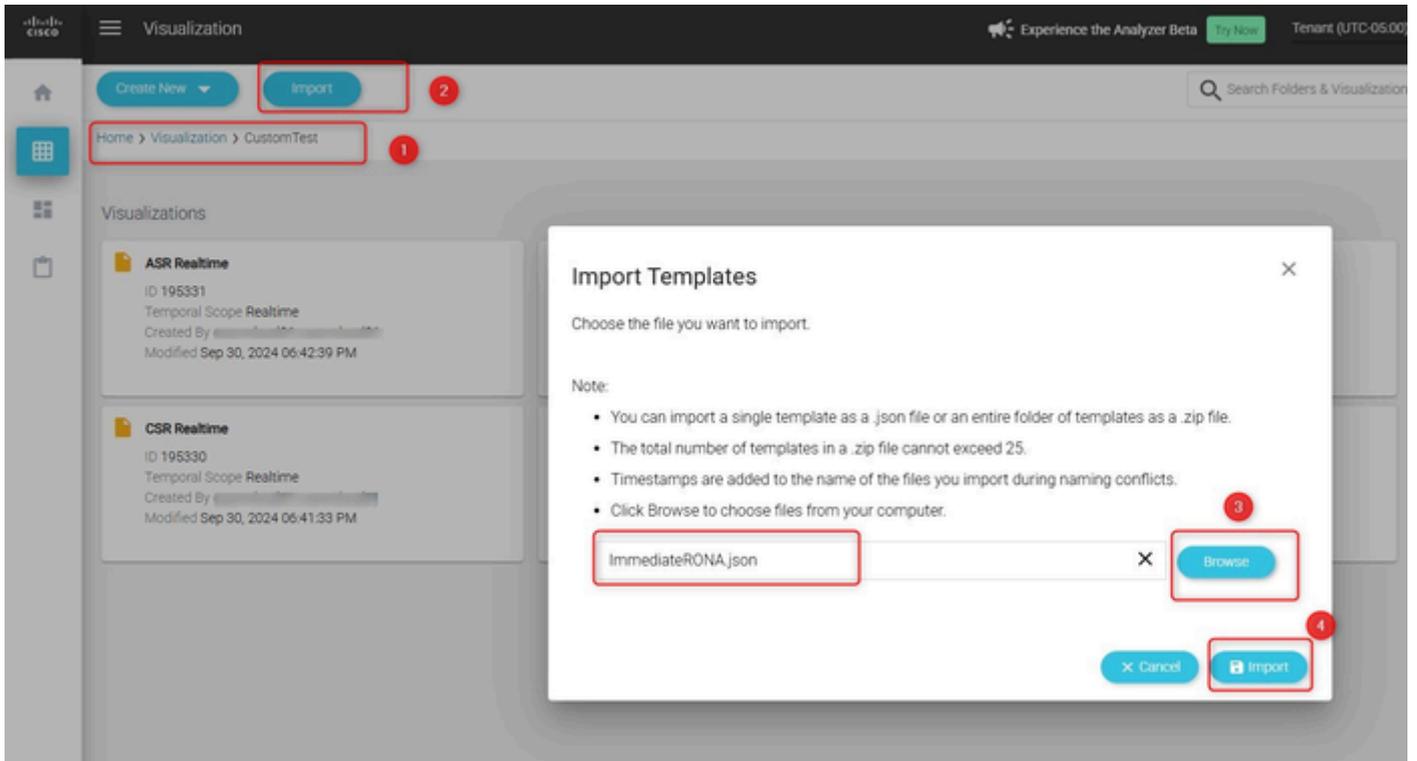
Schritt 2: Klicken Sie auf die Schaltfläche "Importieren"

Schritt 3. Klicken Sie auf den Browser und navigieren Sie zu den json-Dateien

Schritt 4: Klicken Sie auf Importieren

Schritt 5: Nachdem der Bericht importiert wurde, befolgen Sie die Abschnitte für spezifische Berichte, um die entsprechenden Filter hinzuzufügen.

Sie können den Prozess in diesem Bild sehen:



Außerdem gibt es ein kurzes Video, in dem der Prozess beschrieben wird:

[Vidcast-Link - So importieren Sie einen Bericht und legen Filter](#)

Erster Bericht: Sofortige RONA

Fügen Sie dem Bericht die Filter hinzu



## Filters

Filters

Next State  Activity Duration  Activity State  Team Name

(Range: 0.0 - 72202.0)

\*Comparator  
Between

\*Min 0 \*Max 2999

## Filters

Filters

Next State  Activity Duration  Activity State  Team Name

is in  is not in  regular expression

Field connect X Variable

Beispielbericht

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

So interpretieren Sie den RONA-Bericht

1. Ereignisse in CSV oder Excel exportieren
2. Hier angewendeter Filter "Wert des Aktivitätsstatus" & "Wert des Status der nächsten Aktivität" = "Verbinden"
3. Die Formel zur Berechnung der Gesamtsumme (sofortige Rendite) lautet wie folgt: = Gesamtanzahl der Sitzungs-IDs / 4

Zweiter Bericht: RONA zwischen 3 Sekunden und 18 Sekunden

Fügen Sie dem Bericht die Filter hinzu

## Filters

Next State   Activity Duration   Team Name  

is in  is not in  regular expression

Field

Variable

con-to-agent-error 

## Filters

Next State   Activity Duration   Team Name  

(Range: 0.0 - 72202.0)

\*Comparator

Between 

\*Min

3000

\*Max

17999

## Filters

Filters bar: Next State, Activity Duration, Team Name

Filter options:  is in,  is not in,  regular expression

Input field: \*Type to filter available values below  
\*

## Beispielbericht

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	

Dritter Bericht: RONA nach Ablauf der Standarddauer (18 Sek.)

## Filters

Filters bar: Activity State, Next State, Activity Duration, Team Name

Filter options:  is in,  is not in,  regular expression

Field: connect X

Variable: \_\_\_\_\_

## Filters

Activity State  Next State  Activity Duration  Team Name

is in  is not in  regular expression

Field: con-to-agent-error X Variable: \_\_\_\_\_

## Filters

Activity State  Next State  Activity Duration  Team Name

(Range: 0.0 - 72202.0)

\*Comparator: >=

\*Value: 18000

## Filters

Activity State  Next State  Activity Duration  Team Name

is in  is not in  regular expression

\*Type to filter available values below: \*

Beispielbericht

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

Vierter Bericht: Konsolidierter RONA-Bericht (die drei vorherigen Berichte sind als Modul integriert)

Bietet einen konsolidierten Überblick über die drei RONA-Berichte

Beispielbericht

ImmediateRONA					RONA between 3sec to 18seconds					RONA-Legit					
Session ID	Agent Na...	Team Name	Start Timestamp	End Timestamp	Session ID	A...	T...	Start ...	End Time...	Du...	Session ID	Agent Name	Tea...	Start Timestamp	End Time...
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:40:26 PM	02/26/25 1:40:26 PM	0...			02/24/25...	02/24/25 8:06...	00:03	af2d7ecf-99...			02/24/25 7:37:04 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:40:27 PM	02/26/25 1:40:27 PM	0...			02/24/25...	02/24/25 8:41...	00:05	af2d7ecf-09...			02/24/25 7:37:29 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:40:27 PM	02/26/25 1:40:27 PM	0...			02/24/25...	02/24/25 10:0...	00:13	7fb401a7-9c...			02/24/25 8:44:17 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:40:37 PM	02/26/25 1:40:37 PM	0...			02/24/25...	02/24/25 10:0...	00:14	b45b208b-c...			02/24/25 9:00:04 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:40:37 PM	02/26/25 1:40:37 PM	0...			02/24/25...	02/24/25 10:1...	00:05	3cb8e651-c...			02/24/25 9:05:39 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:40:37 PM	02/26/25 1:40:37 PM	0...			02/24/25...	02/24/25 11:1...	00:09	50753ed6-c...			02/24/25 9:29:16 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:41:04 PM	02/26/25 1:41:04 PM	0...			02/24/25...	02/24/25 3:09...	00:05	05e0d9b0-d...			02/24/25 9:42:11 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:41:04 PM	02/26/25 1:41:04 PM	0...			02/24/25...	02/24/25 4:01...	00:07	a5cb9310-d...			02/24/25 9:44:11 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:41:05 PM	02/26/25 1:41:05 PM	0...			02/25/25...	02/25/25 8:31...	00:05	c175901f-db...			02/24/25 10:28:21 ...	02/24/2...
77-4ece-9360-d89963871...			02/26/25 2:29:56 PM	02/26/25 2:29:57 PM	0...			02/25/25...	02/25/25 9:42...	00:09	6822b5a5-7...			02/24/25 10:41:55 ...	02/24/2...
77-4ece-9360-d89963871...			02/26/25 2:29:57 PM	02/26/25 2:29:57 PM	0...			02/25/25...	02/25/25 9:46...	00:06	6e0a234c-0...			02/24/25 11:12:01 ...	02/24/2...
77-4ece-9360-d89963871...			02/26/25 2:29:58 PM	02/26/25 2:29:58 PM	0...			02/25/25...	02/25/25 9:58...	00:07	3e345792-1...			02/24/25 11:18:11 ...	02/24/2...
					0...			02/25/25...	02/25/25 10:0...	00:03	ea0c1343-2...			02/24/25 11:32:12 ...	02/24/2...
					0...			02/25/25...	02/25/25 12:3...	00:08	5c29136e-a...			02/24/25 11:41:17 ...	02/24/2...
					0...			02/25/25...	02/25/25 12:5...	00:04	1bc0e70e-6...			02/24/25 11:47:16 ...	02/24/2...
					0...			02/25/25...	02/25/25 3:02...	00:03	73cf1766-91...			02/24/25 11:53:30 ...	02/24/2...
					0...			02/25/25...	02/25/25 10:0...	00:14	2d1ad30e-0...			02/24/25 11:54:18 ...	02/24/2...
					0...			02/26/25...	02/26/25 8:21...	00:06	0c480fb6-ce...			02/24/25 12:15:17 ...	02/24/2...
					0...			02/26/25...	02/26/25 10:4...	00:04	0c480fb6-ce...			02/24/25 12:23:11 ...	02/24/2...
					0...			02/26/25...	02/26/25 11:3...	00:06	d448af7-11...			02/24/25 12:56:03 ...	02/24/2...
					0...			02/26/25...	02/26/25 11:4...	00:10	676c810f-54...			02/24/25 1:05:24 ...	02/24/2...
					0...			02/26/25...	02/26/25 1:46...	00:03	1944ebdb-a...			02/24/25 1:19:47 ...	02/24/2...

Berichtsvorlagen

Sofortige RONA  
[RONA-Sofortbericht](#)

Konsolidierte RONA

[Konsolidierter RONA-Bericht](#)

RONA nach Ablauf des Standard-Timers (18 Sekunden)

[Bericht "RONA After Default Timer"](#)

RONA zwischen 3 und 18 Sekunden

[RONA: Bericht mit 3 bis 18 Sekunden](#)

## Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.