

Seguimiento de problemas de RONA en el Contact Center de Webex con informes consolidados

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema: ¿Cómo se mejoran los datos de informes RONA para la solución de Contact Center de Webex con informes personalizados?](#)

[Solución](#)

[Cómo importar informes:](#)

[Primer informe: RONA inmediato](#)

[Ejemplo de informe](#)

[Segundo informe: RONA entre 3 segundos y 18 segundos](#)

[Ejemplo de informe](#)

[Tercer informe: RONA después del vencimiento del temporizador predeterminado \(18 s\)](#)

[Ejemplo de informe](#)

[Cuarto informe: Informe RONA consolidado \(los 3 informes anteriores están integrados como módulo\)](#)

[Ejemplo de informe](#)

[Plantillas de informes](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo informar sobre diferentes tipos de problemas RONA (re-enrutados sin respuesta) vistos por los agentes de WxCC (Centro de contacto de Webex) y cómo informarlos eficazmente al Soporte de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Centro de contacto Webex
- Informes del analizador

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Existen algunos tipos de problemas de RONA que pueden detectarse con los agentes de Contact Center de Webex. Con los informes existentes, resulta ligeramente <<difícil>> identificar la causa de RONA con los informes existentes. Este documento intenta proporcionar algunos informes de ejemplo que pueden ayudarle a realizar un seguimiento de las instancias de RONA que son normales y de las que no lo son. Este artículo es una extensión de otro artículo que puedes encontrar aquí:

[Resolución de problemas y comprensión de problemas RONA en Webex Contact Center](#)

Problema: ¿Cómo se mejoran los datos de informes RONA para la solución de Contact Center de Webex con informes personalizados?

El reenrutamiento sin respuesta (RONA) se produce cuando una llamada se envía a un agente disponible pero no se contesta debido a motivos como fallos de terminales, falta de disponibilidad del agente o problemas con las aplicaciones.

Actualmente, Webex Contact Center carece de un informe de analizador listo para usar que realice un seguimiento completo y categorice todas las incidencias de RONA, lo que dificulta el diagnóstico de las causas principales y la implementación eficaz de acciones correctivas.

Retos (no limitados a):

Granularidad limitada: los informes existentes no proporcionan una segmentación detallada de los casos de RONA, lo que dificulta la identificación de puntos de fallo específicos.

Ausencia de supervisión en tiempo real: los retrasos en la identificación de las altas tasas de RONA impiden la resolución proactiva de problemas.

Sin correlación entre métricas: los datos de RONA no se analizan junto con otros indicadores de rendimiento, como el rendimiento de la red, los comportamientos de los agentes o los registros de las aplicaciones.

Solución

Existen cuatro informes personalizados que se pueden importar y ejecutar mal para realizar un seguimiento de los problemas de RONA

1. RONA inmediato: Este informe pretende realizar un seguimiento del número de RONA originados debido a un fallo en la entrega de llamadas antes de que incluso una llamada comience a sonar en el terminal del agente.

2. RONA entre 3 segundos y 18 segundos: Este informe pretende realizar un seguimiento del número de RONA antes de que caduque el temporizador RONA predeterminado. Las razones subyacentes podrían variar. Por ejemplo: Problemas de softphone (aplicación Webex) o tiempos de espera de terminales, etc.

3. RONA después de la expiración del temporizador predeterminado (18 s): Este informe tiene como objetivo realizar un seguimiento del número de RONA una vez que ha caducado el temporizador RONA predeterminado. Ejemplos de razones subyacentes: El agente no respondió, alertas de notificación, etc.

4. Informe consolidado (incluye el módulo integrado 1,2,3): este informe pretende servir como panel a efectos informativos debido a que no permite la salida de informes en formato csv o xls.

Cómo importar informes:

Descargue e importe el informe de json en la carpeta que desee de su elección en la plataforma de informes del analizador.

Nota: Después de importar los archivos json, se pierden los valores de filtro. Debe volver a agregar los filtros según corresponda.

Instrucciones de importación:

Paso 1. Desplácese hasta la carpeta que desee

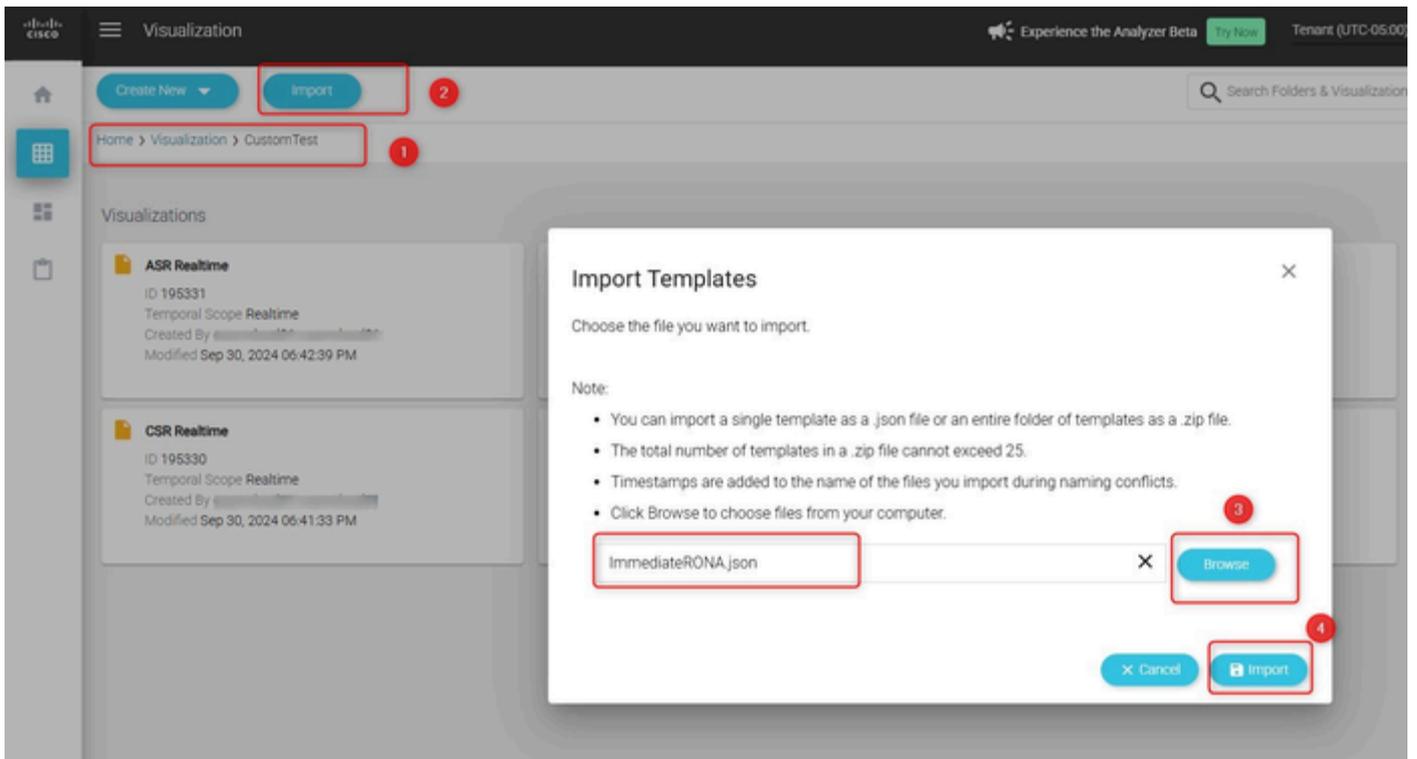
Paso 2. Haga clic en el botón Importar

Paso 3. Haga clic en el navegador y navegue hasta los archivos json

Paso 4. Haga clic en Importar

Paso 5. Una vez importado el informe, siga las secciones de informes específicos para agregar sus filtros respectivos

Puede ver el proceso en esta imagen:



También hay un breve vídeo para el proceso a seguir:

[Vidcast Link - Cómo importar un informe y establecer filtros](#)

Primer informe: RONA inmediato

Agregar los filtros al informe

Filters

Next State Activity Duration Activity State Team Name

is in is not in regular expression

Field Variable _____

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

Ejemplo de informe

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

Cómo interpretar el informe RONA inmediato

1. Exportar los eventos a csv o excel
2. Filtro aplicado aquí "Valor del estado de la actividad" y "Valor del siguiente estado de la actividad" = "conectar"
3. Para calcular la fórmula Total (RONA inmediato) es = Recuento total de identificadores de sesión / 4

Segundo informe: RONA entre 3 segundos y 18 segundos

Agregar los filtros al informe

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 configuration interface showing three filter criteria: Next State, Activity Duration, and Team Name. The Team Name filter is highlighted with a red box. Below the filters, the comparison operator 'regular expression' is selected, also highlighted with a red box. A text input field below the operator contains the asterisk character (*), which is also highlighted with a red box. The text '*Type to filter available values below' is visible above the input field.

Ejemplo de informe

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	

Tercer informe: RONA después del vencimiento del temporizador predeterminado (18 s)

Filters

Filters configuration interface showing three filter criteria: Activity State, Next State, and Team Name. The Activity State filter is highlighted with a red box. Below the filters, the comparison operator 'is in' is selected, also highlighted with a red box. A text input field below the operator contains the value 'connect', which is also highlighted with a red box. The text 'Variable' is visible to the right of the input field.

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: *

Ejemplo de informe

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

Cuarto informe: Informe RONA consolidado (los 3 informes anteriores están integrados como módulo)

Ofrece una visión general consolidada de los tres informes RONA.

Ejemplo de informe

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...
								02/25/25...	02/25/25 10:0...	00:03	ea0c1343-2...			02/24/25 11:32:12 ...	02/24/2...
								02/25/25...	02/25/25 12:3...	00:08	5c29136e-a...			02/24/25 11:41:17 ...	02/24/2...
								02/25/25...	02/25/25 12:5...	00:04	1bc0e70e-6...			02/24/25 11:47:16 ...	02/24/2...
								02/25/25...	02/25/25 3:02...	00:03	73cf1766-91...			02/24/25 11:53:30 ...	02/24/2...
								02/25/25...	02/25/25 10:0...	00:14	2d1ad30e-0...			02/24/25 11:54:18 ...	02/24/2...
								02/26/25...	02/26/25 8:21...	00:06	0c480fb6-ce...			02/24/25 12:15:17 ...	02/24/2...
								02/26/25...	02/26/25 10:4...	00:04	0c480fb6-ce...			02/24/25 12:23:11 ...	02/24/2...
								02/26/25...	02/26/25 11:3...	00:06	d448af7-11...			02/24/25 12:56:03 ...	02/24/2...
								02/26/25...	02/26/25 11:4...	00:10	676c810f-54...			02/24/25 1:05:24 ...	02/24/2...
								02/26/25...	02/26/25 1:46...	00:03	1944ebbd-a...			02/24/25 1:19:47 ...	02/24/2...

Plantillas de informes

RONA inmediato

[Informe RONA inmediato](#)

RONA consolidado

[Informe RONA consolidado](#)

RONA después del vencimiento del temporizador predeterminado (18 segundos)

[RONA después del informe de temporizador predeterminado](#)

RONA entre 3 y 18 segundos

[RONA Informe entre 3 y 18 segundos](#)

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).