

Dépannage et compréhension des problèmes RONA dans le Centre de contact Webex

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Aperçu](#)

[Condition 1 : RONA après l'événement de sonnerie de l'agent](#)

[Condition 2 : RONA immédiate](#)

[Ressources et références](#)

Introduction

Ce document décrit en détail les différents types de problèmes de routage sans réponse (RONA) rencontrés par les agents du centre de contact webex (WxCC) et comment les administrateurs peuvent aider l'équipe d'assistance cisco.

Contribution de Anuj Bhatia & Rohit Harsh, Ingénieurs Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande d'avoir des compétences et des connaissances sur la solution Webex Contact Center (WxCC).

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Aperçu

RONA qui signifie Route on no answer est également défini comme re-route-on-no-answer, ou redirect on no answer. Lorsqu'un agent est disponible pour prendre l'appel ou une tâche non vocale, WxCC sélectionne automatiquement l'agent et transmet l'appel au téléphone des agents. Cependant, l'agent peut ne pas être en mesure de prendre l'appel, en raison de problèmes système ou ils ne sont pas à leur bureau ou tout simplement occupé sur une autre tâche qui entraîne une situation RONA. Il existe un délai d'attente configurable pour RONA qui peut être

défini comme le délai pendant lequel le téléphone de l'agent sonne. À l'expiration de ce délai, l'appel est retiré du bureau de l'agent et parqué à nouveau dans la file d'attente pour être affecté au prochain agent disponible. L'état de l'agent est défini sur RONA une fois que le minuteur a expiré et que l'appel n'a pas obtenu de réponse.

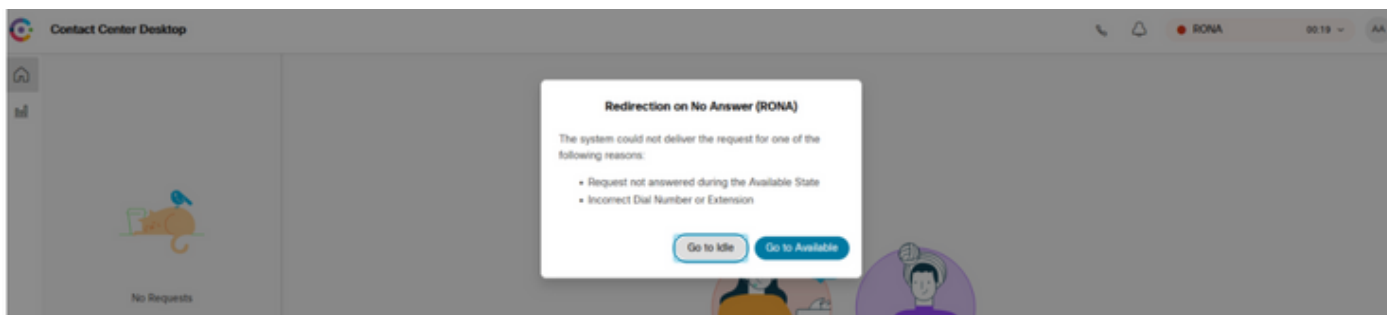
Principalement, les agents peuvent se retrouver dans l'état RONA en raison de ces deux conditions courantes (non limitées) :

- **RONA After Ring Event** : Dans ce cas, l'appel via le protocole SIP peut atteindre le point d'extrémité, ce dernier est en mesure de répondre avec un message de 180 sonneries, mais aucun événement de décrochage (200 OK) n'est reçu par le système. Une fois le temps RONA configuré (18 secondes par défaut), le système fait passer l'agent à l'état non réactif. Dans ce cas, le téléphone de l'agent sonne, mais l'agent ne prend jamais l'appel.
- **RONA immédiate** : dans ce scénario, le système détecte un problème lors de la présentation d'un appel ou d'une tâche au point de terminaison de l'agent, ce qui a pour conséquence que l'agent passe immédiatement à l'état RONA. Cela peut être dû à un problème de point de terminaison d'agent du système ou agents entrant un numéro de numérotation dans des onglets Numéro composé/Poste incorrects. Pour plus d'informations sur la manière dont une mauvaise sélection de numéros de numérotation conduit à RONA, consultez le site

Pour ces deux conditions, il existe une différence significative sur la manière dont l'interface utilisateur du bureau de l'agent reflète l'état RONA. Des détails sur ces conditions et sur la façon de collecter efficacement les informations pour résoudre le problème plus en détail sont décrits dans la section suivante

Condition 1 : RONA après l'événement de sonnerie de l'agent

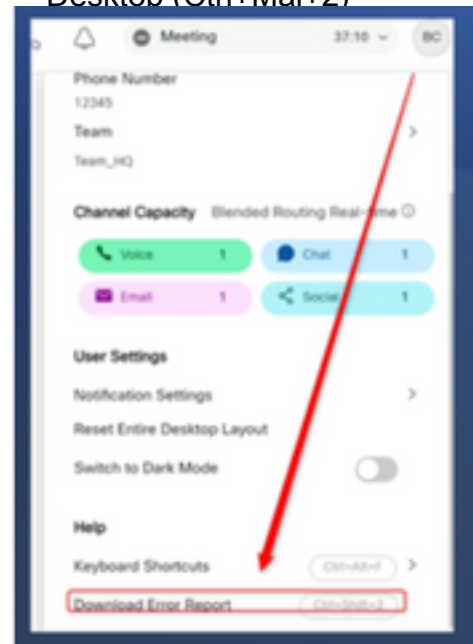
Dans ce cas, le téléphone de l'agent sonne, mais pour une raison technique ou non, l'agent ne peut pas répondre à l'appel. Après l'expiration du minuteur RONA, le bureau de l'agent reçoit une fenêtre contextuelle standard indiquant qu'il a manqué un appel.



Dans ce cas, l'administrateur doit collecter ces informations

- | Détails | Données à collecter |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Le téléphone de l'agent sonne-t-il ou reçoit-il une erreur sur Agent Desktop ?• L'agent ne peut-il pas répondre à l'appel reçu sur le téléphone ?• Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents | <ul style="list-style-type: none">• ANI ou ID de session de l'appel défaillant• Horodatage exact de l'échec de l'appel• Informations agent• Capture d'écran de toute erreur (assurez-vous que tous les détails sont capturés à l'écran) |

- Section Télécharger le rapport d'erreurs sur le Desktop (Ctrl+Mai+2)



d'un site particulier ?

- Les numéros de répertoire (DN) / extensions de l'agent ont-ils été ajoutés récemment ?
- Quel est le pourcentage d'appels qui connaissent ces défaillances ?
- Dépend-il des indicatifs régionaux d'emplacements spécifiques ?
- Le problème peut-il être recréé à la demande ?

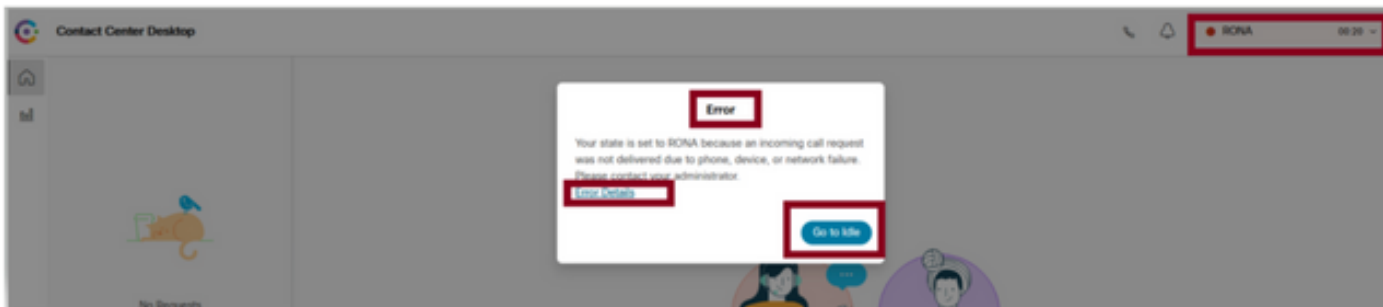
- Il est également possible de générer un rapport d'analyse basé sur CARS qui met en évidence les différents événements de cet appel. Pour référence, la vidéo mise en surbrillance explique pas à pas comment créer un rapport RONA de base.
- Par exemple, ce rapport souligne que l'agent a reçu l'appel et qu'il a sonné au point d'extrémité pendant 18 secondes (RONA timer), puis qu'il a rencontré une erreur de connexion à l'agent qui implique que l'agent n'a pas pris l'appel

Contact Session ID	Activity State	Agent Name	Queue Name	Value of Activity Type	Activity Duration	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp
19070dee-f431-47e3-8504-f5031dc5d...	new	N/A	N/A	N/A	533	9/26/22 6:15:19 PM	9/26/22 6:15:19 PM
19070dee-f431-47e3-8504-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-f431-47e3-8504-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-f431-47e3-8504-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-f431-47e3-8504-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-f431-47e3-8504-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-f431-47e3-8504-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	7	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-f431-47e3-8504-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	334	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:26 PM
19070dee-f431-47e3-8504-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	4312	9/26/22 6:15:26 PM	9/26/22 6:15:31 PM
19070dee-f431-47e3-8504-f5031dc5d...	connect	psn agent1	Cisco_Support	N/A	18666	9/26/22 6:15:31 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-f431-47e3-8504-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-f431-47e3-8504-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-f431-47e3-8504-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	2	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:49 PM
19070dee-f431-47e3-8504-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	367	9/26/22 6:15:49 PM	9/26/22 6:15:50 PM
19070dee-f431-47e3-8504-f5031dc5d...	parked	N/A	Cisco_Support	N/A	14526	9/26/22 6:15:50 PM	9/26/22 6:16:04 PM
19070dee-f431-47e3-8504-f5031dc5d...	ended	N/A	Cisco_Support	N/A	0	9/26/22 6:16:04 PM	9/26/22 6:16:04 PM

Condition 2 : RONA immédiate

Dans ce cas, le système fait passer l'agent immédiatement à l'état RONA s'il ne parvient pas à atteindre le point d'extrémité de l'agent en raison de diverses conditions et affiche un message d'erreur sur le bureau de l'agent. Si tel est le cas, l'administrateur doit recueillir ces informations

- Demandez à l'agent de cliquer sur les détails de l'erreur et de copier l'ID de suivi qui lui est présenté sur l'écran d'erreur.



- Comme dans la condition 1, les données selon le tableau et le rapport de l'analyseur basé sur CARS peuvent également être générées en suivant la même vidéo.
- Cet exemple met en évidence les problèmes RONA de l'agent pstn 1, où quatre événements de connexion sont visibles pour l'agent, mais si nous observons de près, tous ces événements ont une durée inférieure à 500 ms, ce qui indique que le système n'a pas pu transmettre l'appel et que le téléphone n'a jamais sonné pour le minuteur RONA configuré. Dans d'autres cas, l'appel a été renvoyé à la file d'attente d'origine afin que le prochain agent disponible puisse y répondre.

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

Ressources et références

- Pour les problèmes généraux liés aux appels, consultez le document « [Webex Contact Center Data Collection for Technical Assistance Center \(TAC\)](#) » qui met en évidence les informations importantes dont l'équipe d'assistance Cisco a besoin pour analyser et isoler efficacement le problème.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.