

Suivre les problèmes RONA dans le centre de contact Webex avec les rapports consolidés

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème : Comment améliorer les données de reporting RONA pour la solution Webex Contact Center avec des rapports personnalisés ?](#)

[Solution](#)

[Comment importer des rapports :](#)

[Premier rapport : RONA immédiate](#)

[Exemple de rapport](#)

[Deuxième rapport : RONA entre 3 secondes et 18 secondes](#)

[Exemple de rapport](#)

[Troisième rapport : RONA après expiration du minuteur par défaut \(18 secondes\)](#)

[Exemple de rapport](#)

[Quatrième rapport : Rapport RONA consolidé \(les 3 rapports précédents sont intégrés en tant que module\)](#)

[Exemple de rapport](#)

[Modèles de rapport](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment signaler différents types de problèmes RONA (reroute on no answer) détectés par les agents WxCC (Webex Contact Center) et comment les signaler efficacement au support Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Centre de contact Webex
- Rapports Analyzer

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.

Informations générales

Il existe peu de types de problèmes RONA qui peuvent être observés avec les agents du centre de contact Webex. Avec les rapports existants, il est légèrement <<difficile>> d'identifier la cause de RONA avec les rapports existants. Ce document tente de fournir quelques exemples de rapports qui peuvent vous aider à suivre les instances RONA qui sont normales et celles qui ne le sont pas. Cet article est une extension d'un autre article que vous pouvez trouver ici :

[Dépannage et compréhension des problèmes RONA dans le Centre de contact Webex](#)

Problème : Comment améliorer les données de reporting RONA pour la solution Webex Contact Center avec des rapports personnalisés ?

Le réacheminement en l'absence de réponse (RONA) se produit lorsqu'un appel est remis à un agent disponible mais qu'il n'obtient pas de réponse pour des raisons telles que des défaillances de terminaux, l'indisponibilité de l'agent ou des problèmes d'application.

Actuellement, Webex Contact Center ne dispose pas d'un rapport d'analyseur prêt à l'emploi qui assure un suivi et une classification exhaustifs de toutes les occurrences RONA, ce qui rend difficile le diagnostic des causes premières et la mise en oeuvre efficace des mesures correctives.

Défis (non limités à) :

Granularité limitée - Les rapports existants ne fournissent pas de segmentation détaillée des occurrences RONA, ce qui rend difficile l'identification de points de défaillance spécifiques.

Absence de surveillance en temps réel - Les retards dans l'identification des taux élevés de RONA empêchent la résolution proactive des problèmes.

Pas de corrélation entre les mesures : les données RONA ne sont pas analysées avec d'autres indicateurs de performances tels que les performances réseau, les comportements des agents ou les journaux d'applications.

Solution

Quatre rapports personnalisés peuvent être importés et exécutés de manière incorrecte pour suivre les problèmes RONA

1. RONA immédiate : Ce rapport vise à suivre le nombre de RONA émises en raison d'un échec

de remise d'appel avant même que l'appel ne commence à sonner au point d'extrémité de l'agent.

2. RONA entre 3 secondes et 18 secondes : Ce rapport vise à suivre le nombre de RONA avant l'expiration du compteur RONA par défaut. Les raisons sous-jacentes peuvent varier. Par exemple : Problèmes de téléphone logiciel (Webex App) ou de délai d'attente du point d'extrémité, etc.

3. RONA après expiration du minuteur par défaut (18 secondes) : Ce rapport vise à suivre le nombre de RONA après l'expiration du compteur RONA par défaut. Exemples de raisons sous-jacentes : L'agent n'a pas répondu, notification d'alerte, etc.

4. Rapport consolidé (inclut le module 1,2,3 intégré) : ce rapport a pour objectif de servir de tableau de bord à des fins d'information, car il ne permet pas la sortie de rapport au format csv ou xls.

Comment importer des rapports :

Téléchargez et importez les json de rapport dans le dossier de votre choix sur la plate-forme de rapports Analyser.

Remarque : Une fois les fichiers json importés, les valeurs de filtre sont perdues. Vous devez rajouter des filtres en conséquence.

Instructions d'importation :

Étape 1. Accédez au dossier de votre choix

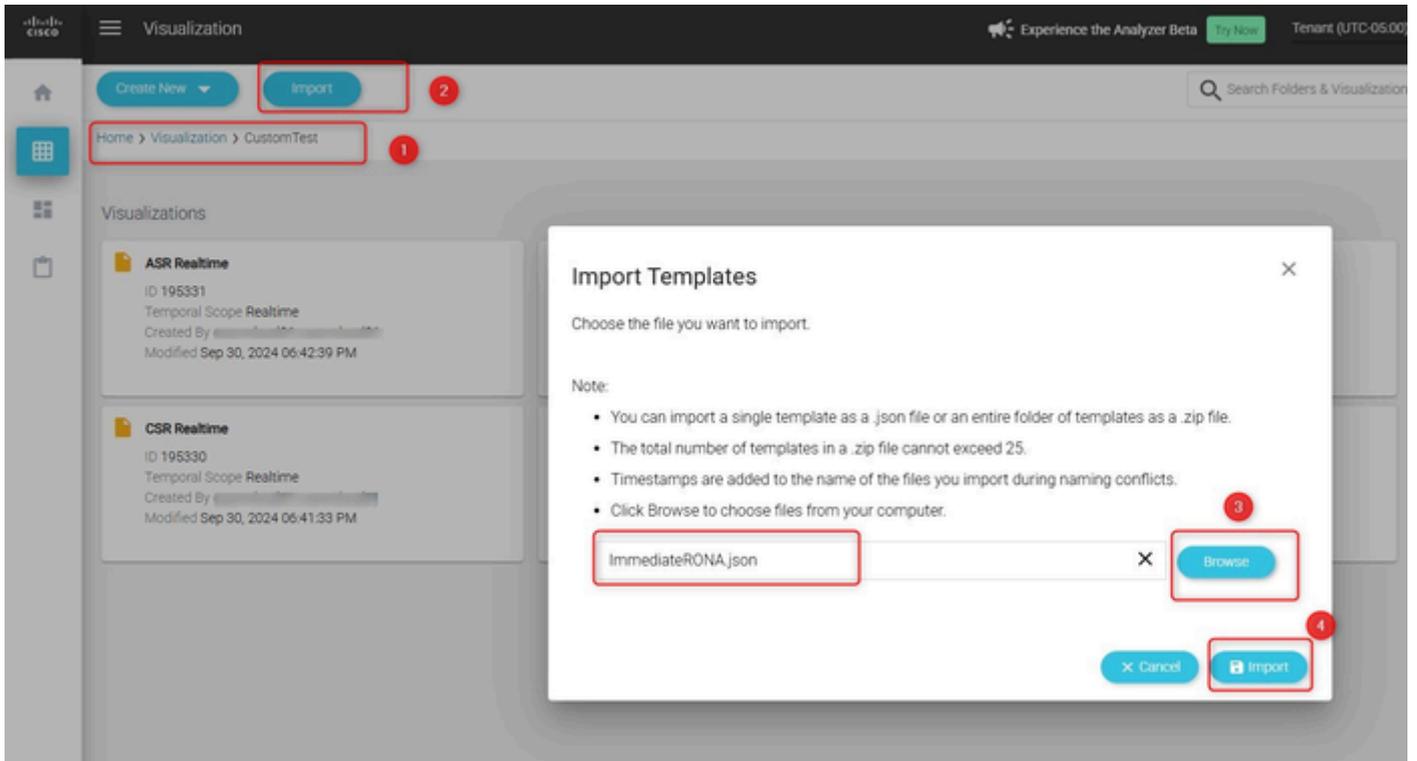
Étape 2. Cliquez sur le bouton Importer

Étape 3. Cliquez sur le navigateur et accédez aux fichiers json

Étape 4. Cliquez sur Importer

Étape 5. Une fois le rapport importé, suivez les sections des rapports spécifiques pour ajouter leurs filtres respectifs

Vous pouvez voir le processus dans cette image :



Il y a aussi une courte vidéo pour le processus à suivre :

[Lien de diffusion vidéo : importation d'un rapport et définition de filtres](#)

Premier rapport : RONA immédiate

Ajouter les filtres au rapport



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

Exemple de rapport

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

Comment interpréter le rapport RONA immédiat

1. Exporter les événements vers csv ou excel
2. Filtre appliqué ici « Valeur de l'état de l'activité » et « Valeur de l'état de l'activité suivante » = « connexion »
3. Pour calculer la formule Total (RONA immédiat), il faut = Nombre total d'ID de session / 4

Deuxième rapport : RONA entre 3 secondes et 18 secondes

Ajouter les filtres au rapport

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
*

Exemple de rapport

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	

Troisième rapport : RONA après expiration du minuteur par défaut (18 secondes)

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: *

Exemple de rapport

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

Quatrième rapport : Rapport RONA consolidé (les 3 rapports précédents sont intégrés en tant que module)

Offre une vue d'ensemble consolidée des trois rapports RONA

Exemple de rapport

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	d48eaf7-11...			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	194ebeb9-a...			02/24/25 1:19:47 ...	02/24/2...

Modèles de rapport

RONA immédiate

[Rapport RONA immédiat](#)

RONA consolidée

[Rapport consolidé RONA](#)

RONA après expiration du minuteur par défaut (18 secondes)

[Rapport RONA après temporisateur par défaut](#)

RONA entre 3 et 18 secondes

[RONA Rapport entre 3 et 18 secondes](#)

Informations connexes

- [Assistance et documentation techniques - Cisco Systems](#)

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.