

Tracciamento dei problemi relativi alla RONA in Webex Contact Center con report consolidati

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema: Come migliorare i dati dei report RONA per la soluzione Webex Contact Center con la creazione di report personalizzati?](#)

[Soluzione](#)

[Come importare i report:](#)

[Primo report: RONA immediata](#)

[Report di esempio](#)

[Secondo rapporto: RONA tra 3 secondi e 18 secondi](#)

[Report di esempio](#)

[Terza relazione: RONA dopo la scadenza del timer predefinito \(18 sec\)](#)

[Report di esempio](#)

[Quarta relazione: Report RONA consolidato \(i 3 report precedenti sono incorporati come modulo\)](#)

[Report di esempio](#)

[Modelli di report](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive come segnalare i diversi tipi di problemi RONA (reroute on no answer) rilevati dagli agenti WxCC (Webex Contact Center) e come segnalarli in modo efficace al supporto Cisco.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center
- Report di Analyzer

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Ci sono pochi tipi di problemi RONA che possono essere rilevati con gli agenti del Contact Center di Webex. Con i report esistenti, è leggermente <<difficile>> individuare la causa di RONA con i report esistenti. In questo documento vengono forniti alcuni report di esempio che consentono di tenere traccia delle istanze RONA normali e di quelle non normali. Questo articolo è un'estensione di un altro articolo che si può trovare qui:

[Risoluzione dei problemi e comprensione dei problemi RONA in Webex Contact Center](#)

Problema: Come migliorare i dati dei report RONA per la soluzione Webex Contact Center con la creazione di report personalizzati?

Il comando Reroute on No Answer (RONA) si verifica quando una chiamata viene recapitata a un agente disponibile ma non riceve risposta per motivi quali errori dell'endpoint, indisponibilità dell'agente o problemi dell'applicazione.

Attualmente, Webex Contact Center non dispone di un report di Analyzer pronto per l'uso che tenga traccia di tutte le occorrenze di RONA e le classifichi, rendendo difficile la diagnosi delle root cause e l'implementazione efficiente delle azioni correttive.

Sfide (non limitate a):

Granularità limitata: i report esistenti non forniscono una segmentazione dettagliata dei casi RONA, rendendo difficile l'identificazione di punti di errore specifici.

Assenza di monitoraggio in tempo reale: i ritardi nell'identificazione di tassi RONA elevati impediscono una risoluzione proattiva dei problemi.

Nessuna correlazione tra metriche: i dati RONA non vengono analizzati insieme ad altri indicatori di prestazioni quali prestazioni della rete, comportamenti degli agenti o registri delle applicazioni.

Soluzione

Sono disponibili quattro report personalizzati che è possibile importare ed eseguire per tenere traccia dei problemi RONA

1. RONA immediata: Questo report ha lo scopo di tenere traccia del numero di RONA originate a

causa di un errore di recapito della chiamata prima ancora che la chiamata inizi a squillare all'endpoint dell'agente.

2. RONA tra 3 secondi e 18 secondi: Questo report ha lo scopo di tenere traccia del numero di RONA prima della scadenza del timer RONA predefinito. Le ragioni sottostanti potrebbero variare. Esempio: Problemi di Softphone (Webex App) o timeout degli endpoint e così via.

3. RONA dopo la scadenza del timer predefinito (18 sec): Questo report consente di tenere traccia del numero di RONA dopo la scadenza del timer predefinito. Esempi di motivi sottostanti: L'agente non ha risposto, l'avviso di notifica e così via.

4. Rapporto consolidato (include 1,2,3 modulo incorporato): questo rapporto ha lo scopo di fungere da pannello di controllo a scopo informativo in quanto non consente l'output del rapporto in formato csv o xls.

Come importare i report:

Scaricare e importare il file json del report nella cartella desiderata sulla piattaforma Analyzer Reporting.

Nota: Dopo l'importazione dei file json, i valori del filtro vengono persi. È necessario aggiungere di nuovo i filtri di conseguenza.

Istruzioni di importazione:

Passaggio 1. Passare alla cartella desiderata

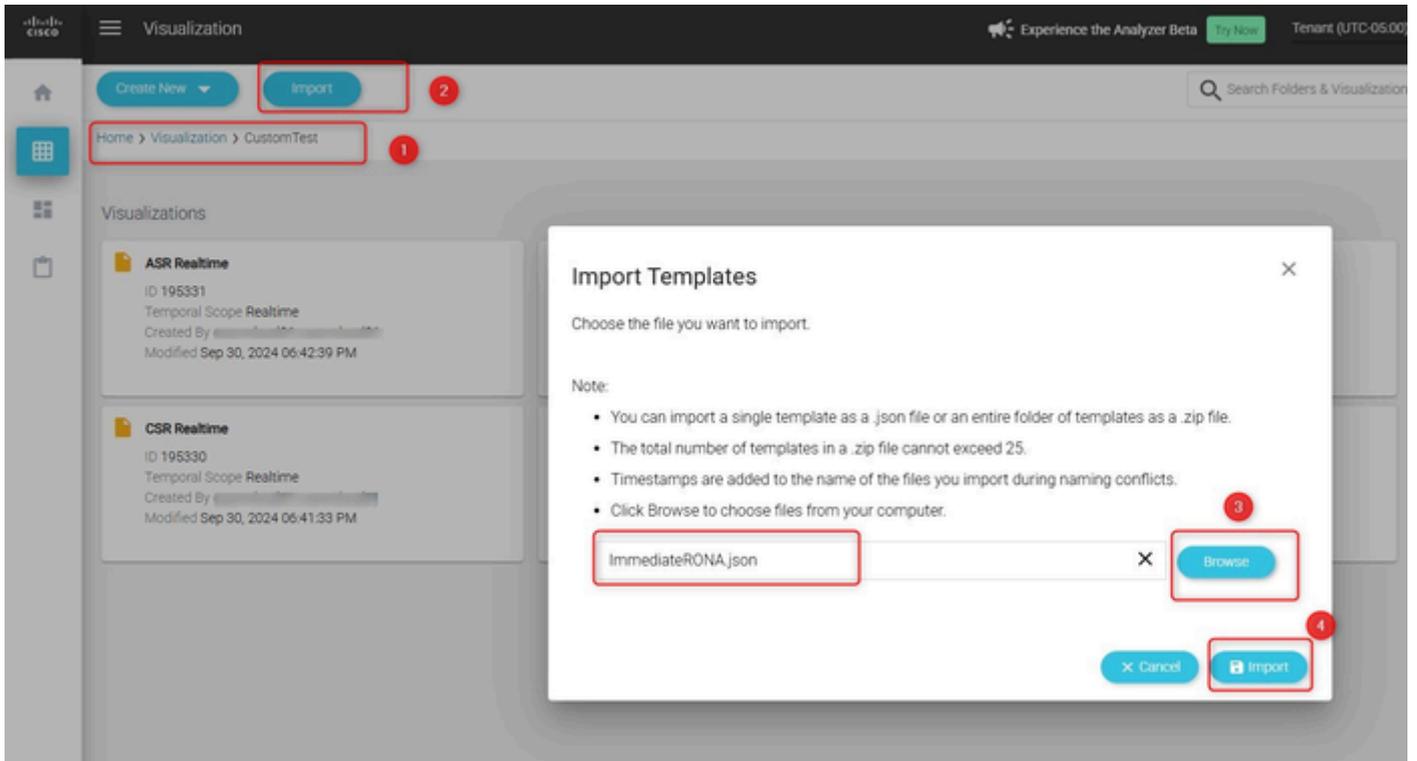
Passaggio 2. Fare clic sul pulsante Import

Passaggio 3. Fare clic sul browser e passare ai file json

Passaggio 4. Fare clic su Importa

Passaggio 5. Dopo aver importato il report, seguire le sezioni relative a report specifici per aggiungere i rispettivi filtri

In questa immagine è illustrato il processo:



È disponibile anche un breve video che illustra il processo:

[Collegamento Vidcast - Come importare un report e impostare i filtri](#)

Primo report: RONA immediata

Aggiungere i filtri al report



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

Report di esempio

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

Come interpretare il report RONA immediato

1. Esporta gli eventi in csv o excel
2. Filtro applicato qui "Valore dello stato dell'attività" & "Valore dello stato dell'attività successiva" = "connessione"
3. Per calcolare la formula Totale (RONA immediata) è = Conteggio totale degli ID sessione / 4

Secondo rapporto: RONA tra 3 secondi e 18 secondi

Aggiungere i filtri al report

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
*

Report di esempio

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	

Terza relazione: RONA dopo la scadenza del timer predefinito (18 sec)

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: *

Report di esempio

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

Quarta relazione: Report RONA consolidato (i 3 report precedenti sono incorporati come modulo)

Offre una panoramica consolidata dei tre report RONA

Report di esempio

ImmediateRONA					RONA between 3sec to 18seconds					RONA-Legit					
Session ID	Agent Na...	Team Name	Start Timestamp	End Timestamp	Session ID	A...	T.	Start ...	End Timest...	Du...	Session ID	Agent Name	Tea...	Start Timestamp	End Timest
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:40:26 PM	02/26/25 1:40:26 PM	0					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-99...			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	a5cb9310-0...			02/24/25 9:44:11 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:41:04 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 2:29:57 PM	02/26/25 2:29:58 PM	0			02/25/25...	02/25/25 9:58...	00:07	9e345792-1...			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	73cf17d6-91...			02/24/25 11:53:30 ...	02/24/2...
								02/25/25...	02/25/25 10:0...	00:14	2d1a33d9-0...			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	d148eaf7-11...			02/24/25 12:56:03 ...	02/24/2...
								02/26/25...	02/26/25 11:4...	00:10	67dc810f-54...			02/24/25 1:05:24 ...	02/24/2...
								02/26/25...	02/26/25 1:46...	00:03	1944ebdb-a...			02/24/25 1:19:47 ...	02/24/2...

Modelli di report

RONA immediata

[Rapporto RONA immediato](#)

RONA consolidata

[Rapporto RONA consolidato](#)

RONA dopo la scadenza del timer predefinito (18 secondi)

[Rapporto RONA dopo il timer predefinito](#)

RONA tra 3 e 18 secondi

[Rapporto RONA tra 3 e 18 secondi](#)

Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).