# 統合レポートを使用したWebex Contact CenterでのRONA問題の追跡

## 内容


[はじめに](#)

[前提条件](#)

- [要件](#)
- [使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題：カスタムレポートを使用してWebexコンタクトセンターソリューションのRONAレポートデータを強化する方法](#)

[解決方法](#)

- [レポートのインポート方法：](#)
  - [最初のレポート：即時RONA](#)
  - [サンプルレポート](#)
  - [2回目のレポート：RONAは3秒から18秒の間](#)
  - [サンプルレポート](#)
  - [3番目のレポート：デフォルトタイマー（18秒）の満了後のRONA](#)
  - [サンプルレポート](#)
  - [第4レポート：統合RONAレポート（前の3つのレポートはモジュールとして組み込み）](#)
  - [サンプルレポート](#)

[レポートテンプレート](#)

[関連情報](#)


## はじめに

このドキュメントでは、WxCC(Webex Contact Center)エージェントで発生するさまざまなタイプのRONA(Reroute on No Answer)問題を報告する方法と、それらをシスコサポートに効果的に報告する方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Center
- アナライザレポート

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 背景説明

Webex Contact Center Agentで確認できるRONAの問題はいくつかあります。既存のレポートでは、既存のレポートでRONAの原因を特定することは少し難しいです。このドキュメントでは、正常なRONAインスタンスと正常でないRONAインスタンスの追跡に役立つレポート例をいくつか紹介します。この記事は、次のリンク先にある別の記事を拡張したものです。

Webex Contact CenterのRONA問題のトラブルシューティングと理解

## 問題：カスタムレポートを使用してWebexコンタクトセンターソリューションのRONAレポートデータを強化する方法

Reroute on No Answer(RONA)は、コールが応答可能なエージェントに配信されたが、エンドポイントの障害、エージェントの使用不能、アプリケーションの問題などの理由で応答されなかった場合に発生します。
現在、WebEx Contact Centerには、RONAの発生をすべて包括的に追跡および分類する、すぐに使用できるAnalyzerレポートがないため、根本原因を診断して是正措置を効率的に実施することが困難です。

課題（限定されない）：

細分性の制限：既存のレポートでは、RONAの発生を詳細にセグメント化できないため、特定の障害ポイントを特定することが困難です。
リアルタイム監視の欠如：高いRONAレートの特定が遅れると、予防的な問題解決が妨げられます。
メトリック間の相関関係なし：RONAデータは、ネットワークパフォーマンス、エージェントの動作、アプリケーションログなどの他のパフォーマンス指標と一緒には分析されません。

## 解決方法

RONAの問題を追跡するためにインポートおよび実行できる4つのカスタムレポートがあります

1. 即時RONA：このレポートの目的は、コールがエージェントエンドポイントで呼び出しを開始する前に、コール配信エラーによって発信されたRONAの数を追跡することです。

2. RONA between 3 secconds to 18 seconds：このレポートの目的は、デフォルトのRONAタイマーが期限切れになるまでのRONAの数を追跡することです。根本的な理由は異なる可能性があります。例：ソフトフォン（Webexアプリケーション）の問題やエンドポイントのタイムアウトなどがあります。

3. デフォルトタイマー（18秒）が切れた後のRONA：このレポートは、デフォルトRONAタイマーが切れた後のRONAの数を追跡することを目的としています。根本的な原因の例：エージェントが応答しない、通知アラートなど。

4. 統合レポート（1,2,3モジュール内蔵）：このレポートは、csvまたはxls形式へのレポート出力が許可されていないため、情報用のダッシュボードとして機能することを目的としています。

## レポートのインポート方法：

レポートjsonをダウンロードし、Analyzer Reportingプラットフォーム上の任意のフォルダにインポートしてください。

注：jsonファイルがインポートされると、フィルタ値は失われます。必要に応じて、フィルタを再度追加する必要があります。

インポートの手順：

ステップ 1：目的のフォルダに移動します

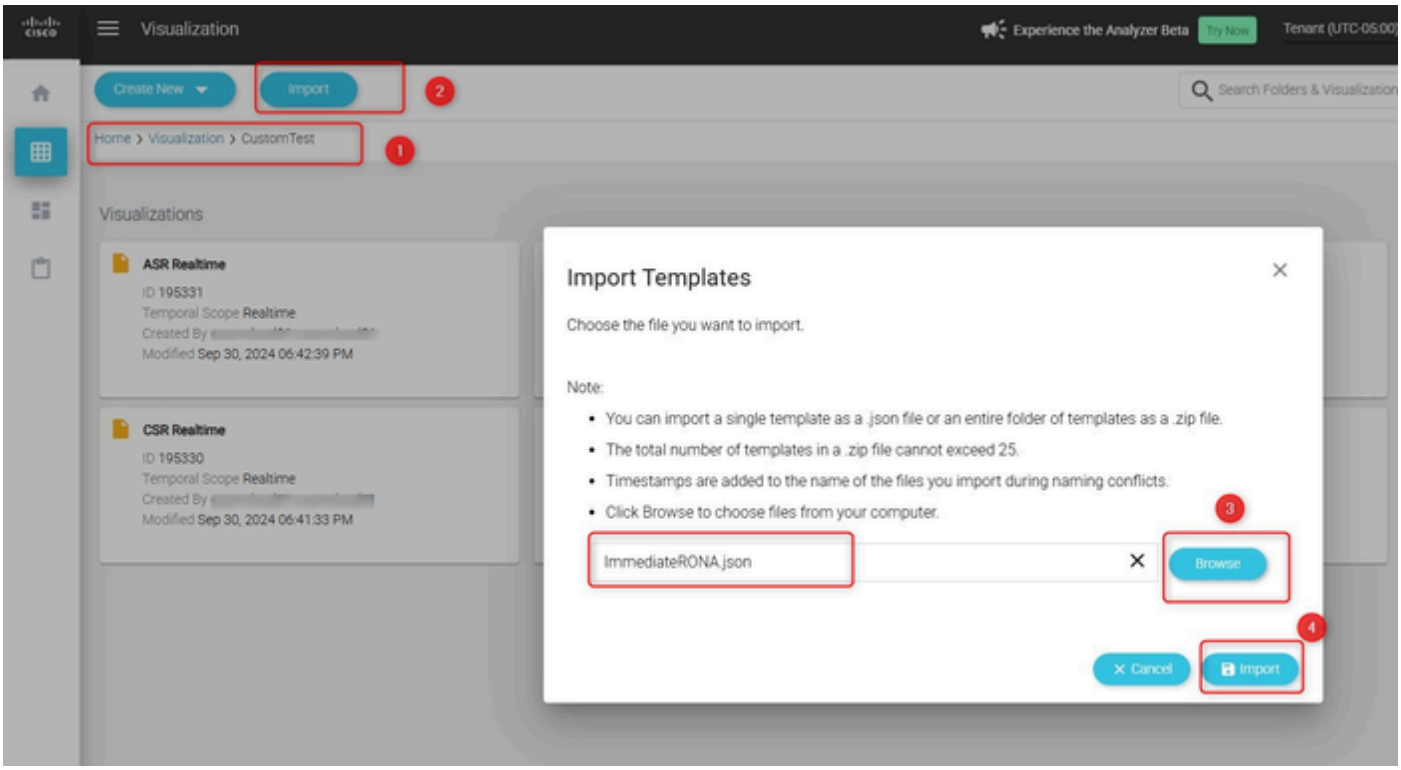
ステップ 2：Importボタンをクリックします。

ステップ 3：ブラウザをクリックして、jsonファイルに移動します

ステップ 4：Importをクリックします

ステップ 5：レポートをインポートしたら、特定のレポートのセクションに従って、それぞれのフィルタを追加します

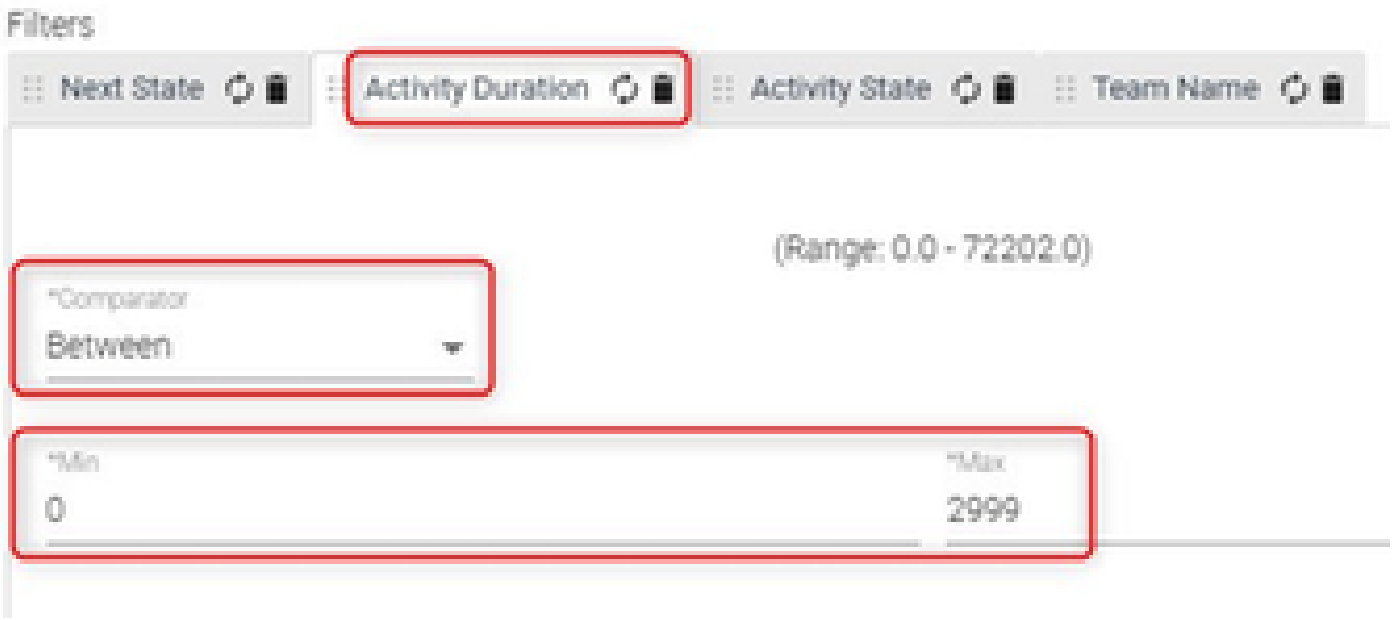
次の図にプロセスを示します。

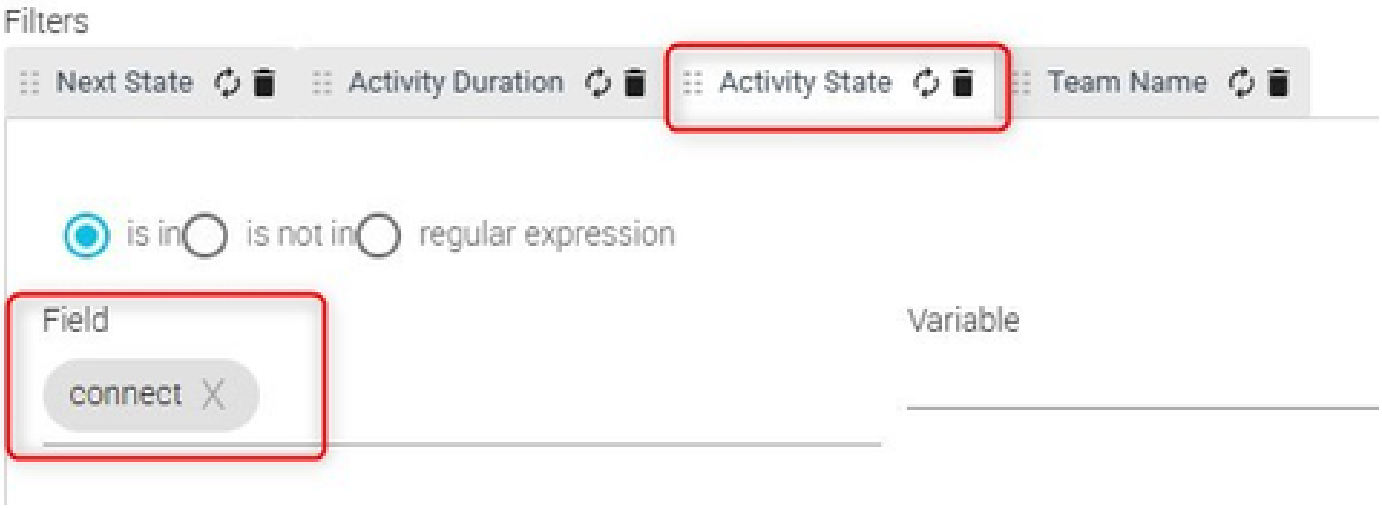



このプロセスを説明する短いビデオもあります。
[Vidcastリンク – レポートをインポートしてフィルタを設定する方法]

最初のレポート：即時RONA

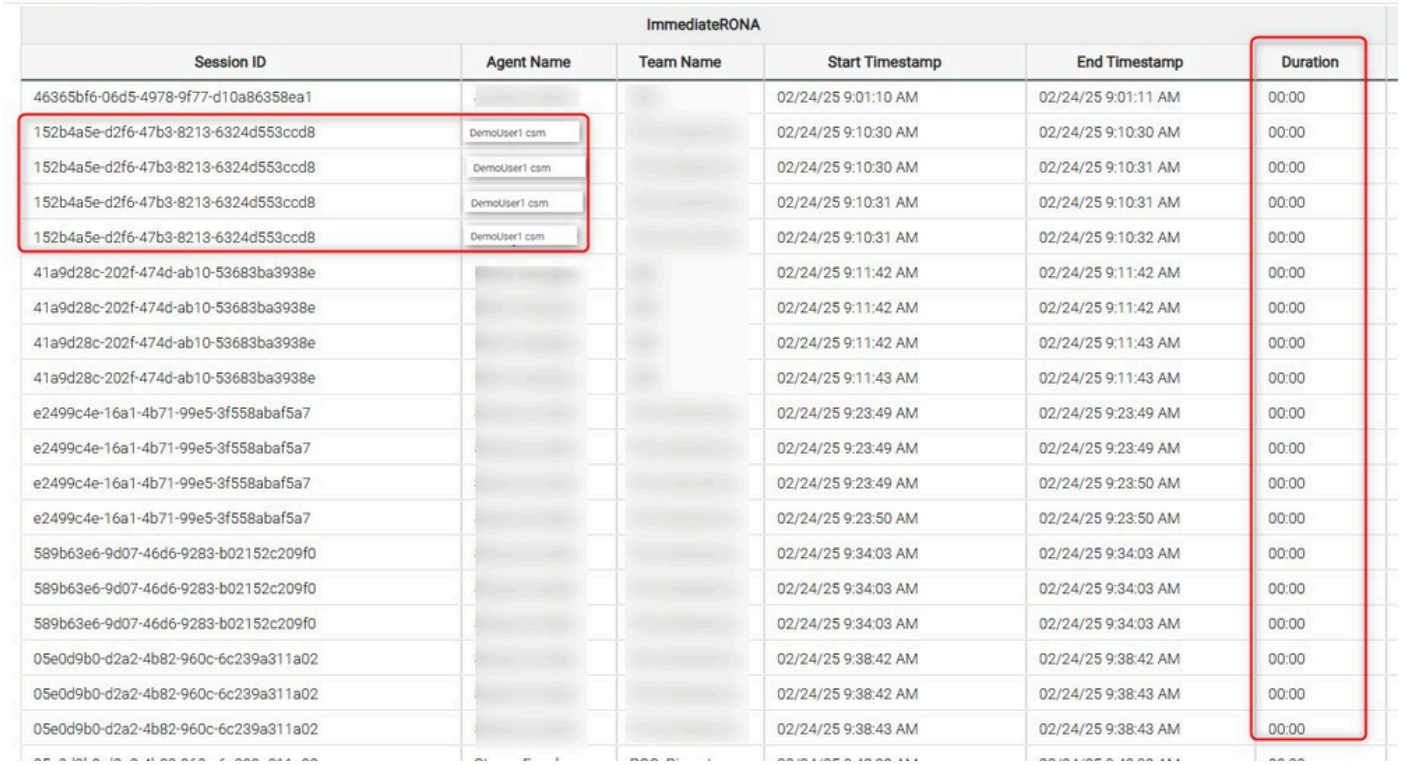
レポートにフィルタを追加する


Filters
Next State
Activity Duration
Activity State
Team Name
(Range: 0.0 - 72202.0)
*Comparator
Between
*Min
0
*Max
2999


Filters
Next State
Activity Duration
Activity State
Team Name
is in
is not in
regular expression
Field
connect
Variable

サンプルレポート

ImmediateRONA



ImmediateRONA

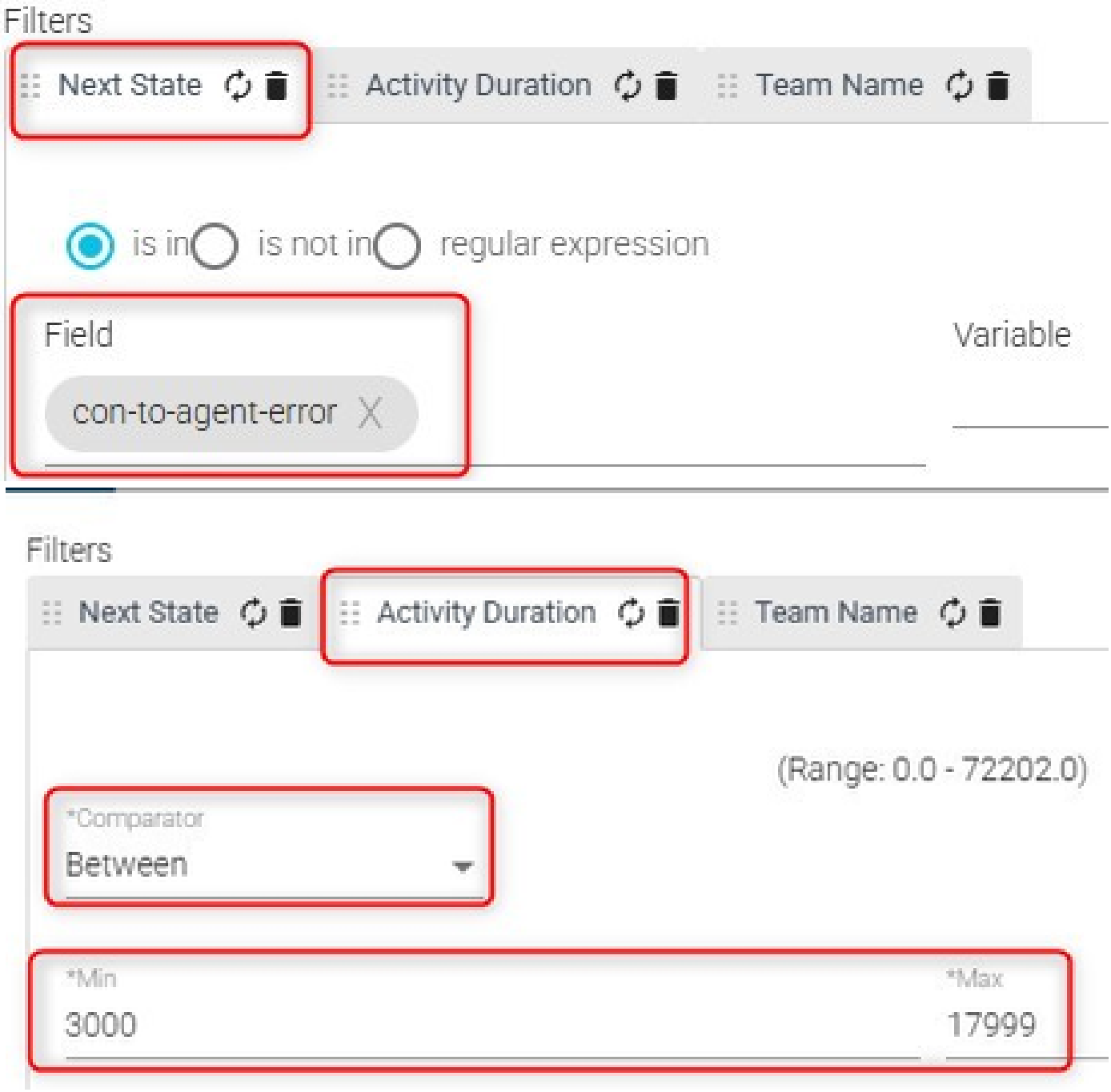
| Session ID | Agent Name | Team Name | Start Timestamp | End Timestamp | Duration |
|---|---|---|---|---|---|
| 46365bf6-06d5-4978-9f77-d10a86358ea1 | | | 02/24/25 9:01:10 AM | 02/24/25 9:01:11 AM | 00:00 |
| 152b4a5e-d2f6-47b3-8213-6324d553ccd8 | DemoUser1 csm | | 02/24/25 9:10:30 AM | 02/24/25 9:10:30 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 |

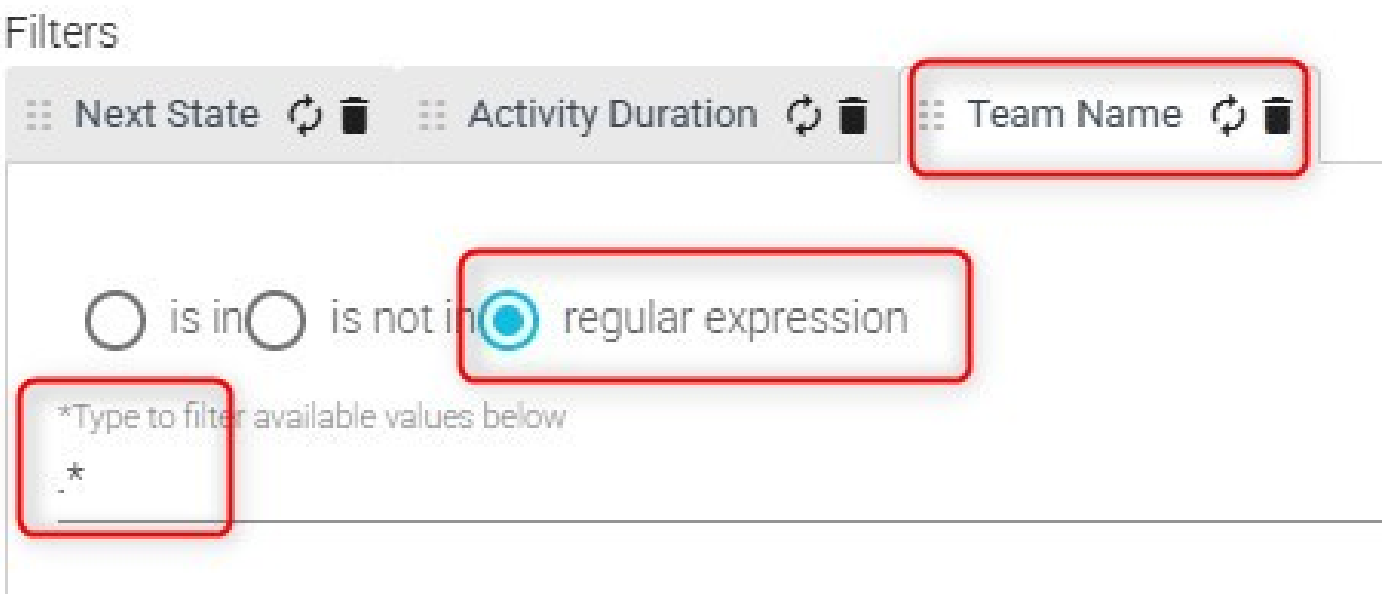
Immediate RONAレポートの解釈方法

1. イベントをcsvまたはexcelに エクスポートします。
2. ここに適用されるフィルタ「アクティビティ状態の値」 &「次のアクティビティ状態の値」 =「接続」
3. 合計（即時RONA）式を計算するには、次のようになります=セッションIDの総数 / 4

2回目のレポート：RONAは3秒から18秒の間

レポートにフィルタを追加する


Filters
Next State
Activity Duration
Team Name
is in
is not in
regular expression
Field
con-to-agent-error
Variable
Filters
Next State
Activity Duration
Team Name
(Range: 0.0 - 72202.0)
*Comparator
Between
*Min
3000
*Max
17999



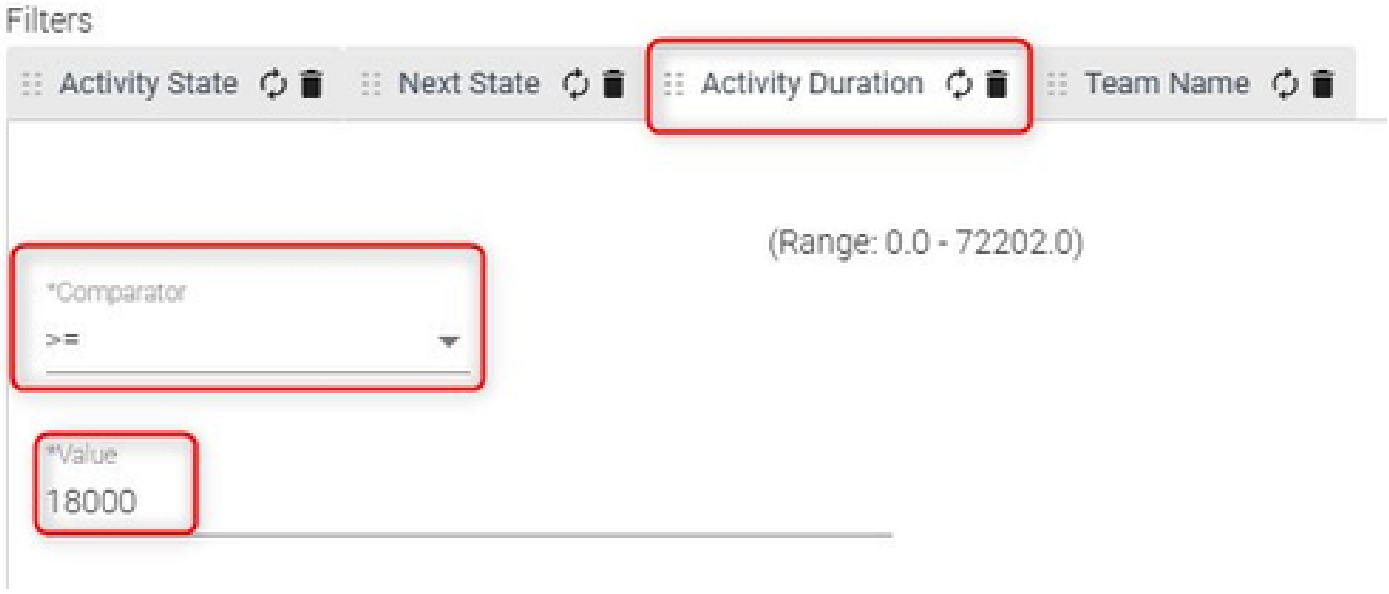

サンプルレポート

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 |

3番目のレポート：デフォルトタイマー（18秒）の満了後のRONA

Filters
Activity State
Next State
Activity Duration
Team Name
is in
is not in
regular expression
Field
con-to-agent-error
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
.*

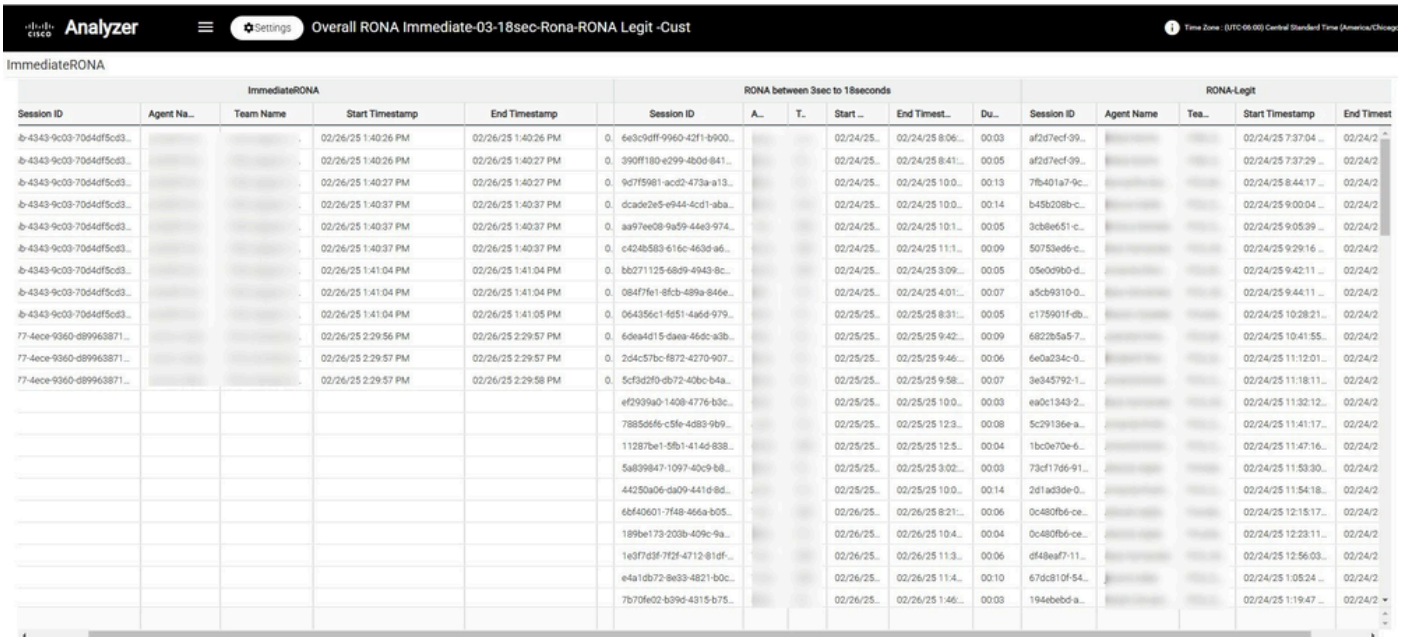
サンプルレポート

| 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 |

第4レポート：統合RONAレポート（前の3つのレポートはモジュールとして組み込み）

3つのRONAレポートの統合された概要を提供

サンプルレポート




# レポートテンプレート

即時RONA
[即時RONAレポート]

統合RONA

統合RONAレポート

デフォルトタイマー（18秒）が期限切れになった後のRONA
デフォルトタイマーレポート後のRONA

RONAは3 ~ 18秒です。
RONA Between 3 to 18 secondsレポート

## 関連情報

- テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。