

통합 보고서로 Webex Contact Center의 RONA 문제 추적

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제/장애: 맞춤형 보고서로 Webex Contact Center Solution의 RONA 보고 데이터를 향상시키는 방법](#)

[솔루션](#)

[보고서를 가져오는 방법:](#)

[첫 번째 보고서: 직속 RONA](#)

[샘플 보고서](#)

[두 번째 보고서: RONA 3초 ~ 18초](#)

[샘플 보고서](#)

[세 번째 보고서: 기본 타이머\(18초\) 만료 후 RONA](#)

[샘플 보고서](#)

[네 번째 보고서: 통합된 RONA 보고서\(이전 3개의 보고서는 모듈로 내장\)](#)

[샘플 보고서](#)

[보고서 템플릿](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 WxCC(Webex Contact Center) 상담원이 경험하는 다양한 유형의 RONA(응답 없이 경로 재지정) 문제를 보고하는 방법과 이를 Cisco 지원에 효과적으로 보고하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center
- Analyzer 보고서

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

Webex Contact Center Agents에서 볼 수 있는 몇 가지 유형의 RONA 문제가 있습니다. 기존 보고서에서 RONA의 원인을 기존 보고서로 정확히 찾아내는 것은 약간 <<어려운>>입니다. 이 문서에서는 일반적인 RONA 인스턴스와 그렇지 않은 인스턴스를 추적하는 데 도움이 되는 몇 가지 샘플 보고서를 제공하려고 합니다. 이 문서는 여기에서 찾을 수 있는 다른 문서의 확장입니다.

[Webex Contact Center에서 RONA 문제 해결 및 이해](#)

문제/장애: 맞춤형 보고로 Webex Contact Center Solution의 RONA 보고 데이터를 향상시키는 방법

RONA(Reroute on No Answer)는 통화가 사용 가능한 에이전트에게 전달되지만 엔드포인트 장애, 에이전트 사용 불가 또는 애플리케이션 문제 등의 이유로 응답하지 않을 때 발생합니다.

현재 Webex Contact Center에는 모든 RONA 발생을 종합적으로 추적 및 분류하는 즉시 사용 가능한 분석기 보고서가 없으므로 근본 원인을 진단하고 시정 조치를 효율적으로 구현하기가 어렵습니다.

과제(이에 국한되지 않음):

제한적인 세분화 - 기존 보고서는 RONA 발생에 대한 세부 세그멘테이션을 제공하지 않으므로 특정 장애 지점을 식별하기가 어렵습니다.

실시간 모니터링의 부재 - 높은 RONA 속도 식별이 지연되면 사전 대응적인 문제 해결이 방지됩니다.

Cross-Metric Correlation 없음 - RONA 데이터는 네트워크 성능, 에이전트 동작 또는 애플리케이션 로그와 같은 다른 성능 지표와 함께 분석되지 않습니다.

솔루션

RONA 문제를 추적하기 위해 즉시 가져올 수 있는 사용자 지정 보고서는 4개입니다

1. 즉시 RONA: 이 보고서는 상담원 엔드포인트에서 벨소리가 울리기 전에 통화 전달 실패로 인해 발생한 RONA 수를 추적하는 데 목적이 있습니다.

2. RONA: 3초~18초 이 보고서는 기본 RONA 타이머 만료 전에 RONA의 수를 추적하는 데 목적이 있습니다. 근본적인 이유는 다양할 수 있습니다. 예: 스마트폰(Webex App) 문제 또는 엔드포인트 시간 초과 등

3. 기본 타이머(18초) 만료 후 RONA: 이 보고서는 기본 RONA 타이머가 만료된 후 RONA 수를 추적하는 데 목적이 있습니다. 기본 사유의 예: 상담원이 응답하지 않음, 알림 경고 등

4. 통합 보고서(1,2,3 내장 모듈 포함): 이 보고서는 csv 또는 xls 형식으로 보고서를 출력할 수 없기 때문에 정보 제공을 위한 대시보드 역할을 합니다.

보고서를 가져오는 방법:

보고서 json을 다운로드하여 Analyzer Reporting 플랫폼에서 원하는 폴더로 가져오십시오.

참고: json 파일을 가져오면 필터 값이 손실됩니다. 그에 따라 필터를 다시 추가해야 합니다.

가져오기 지침:

1단계. 선택한 폴더로 이동합니다.

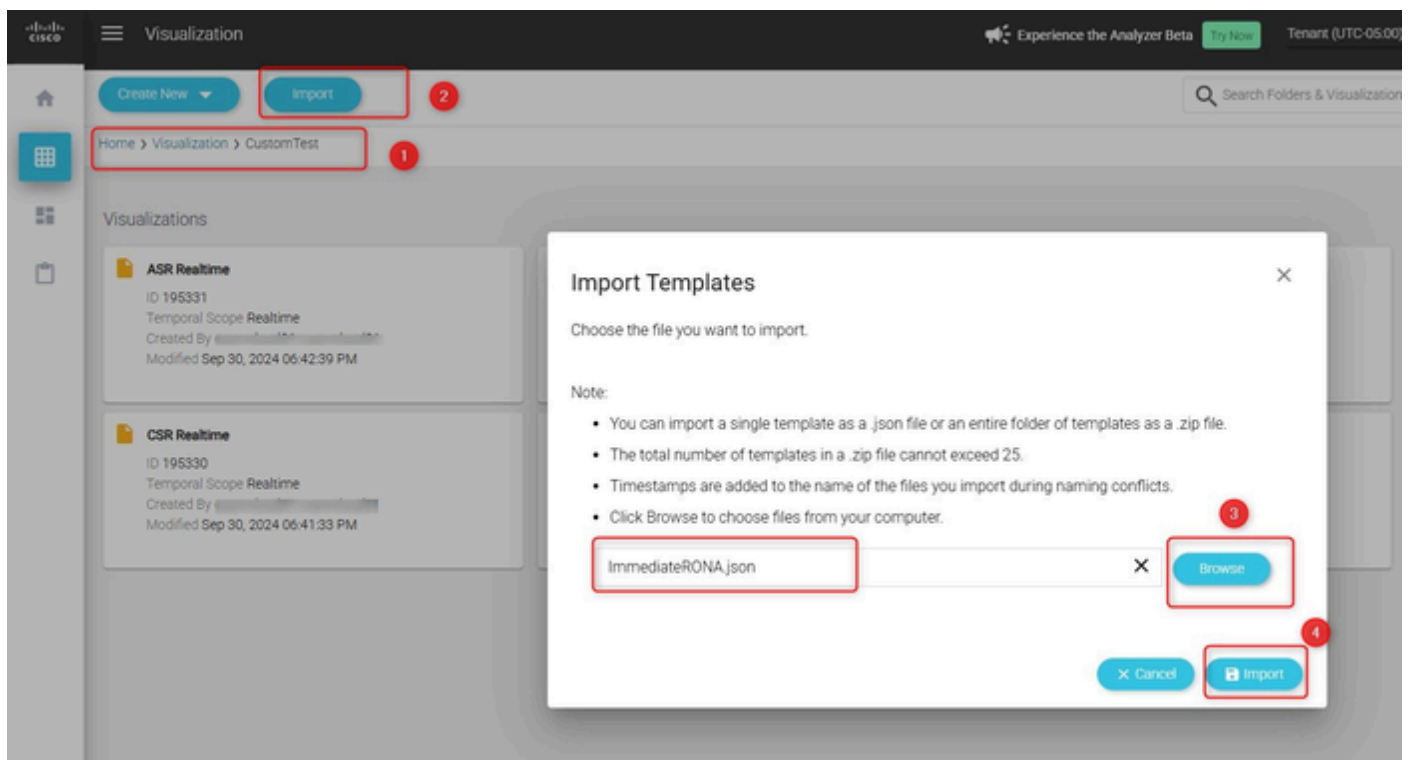
2단계. Import(가져오기) 버튼을 클릭합니다.

3단계. 브라우저를 클릭하고 json 파일로 이동합니다.

4단계. Import(가져오기)를 클릭합니다.

5단계. 보고서를 가져오면 특정 보고서에 대한 섹션을 따라 해당 필터를 추가합니다

이 그림에서 프로세스를 확인할 수 있습니다.



다음 프로세스에 대한 짧은 비디오도 있습니다.

[Vidcast Link - 보고서를 가져오고 필터를 설정하는 방법](#)

첫 번째 보고서: 직속 RONA

보고서에 필터 추가

Filters

Next State Activity Duration Activity State Team Name

☒ is in ☐ is not in ☐ regular expression

Field

Variable

connect X

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
Variable

connect X

샘플 보고서

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 보고서 해석 방법

- 이벤트를 csv 또는 excel로 내보내기
- "Value of Activity State(활동 상태의 값)" 및 "Value of Next Activity State(다음 활동 상태의 값)" = "connect(연결)"에 적용된 필터
- Total (Immediate RONA) 공식을 계산하려면 = 세션 ID의 총 개수 / 4입니다.

두 번째 보고서: RONA 3초 ~ 18초

보고서에 필터 추가

Filters

⋮

Next State

↺

🗑

⋮

Activity Duration

↺

🗑

⋮

Team Name

↺

🗑

☒ is in

☐ is not in

☐ regular expression

Field

con-to-agent-error X

Variable

Filters

⋮

Next State

↺

🗑

⋮

Activity Duration

↺

🗑

⋮

Team Name

↺

🗑

(Range: 0.0 - 72202.0)

*Comparator

Between ▼

*Min

3000

*Max

17999

Filters

Next State

Activity Duration

Team Name

☐ is in
 ☐ is not in
 ☒ regular expression

*Type to filter available values below
 *

샘플 보고서

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	

세 번째 보고서: 기본 타이머(18초) 만료 후 RONA

Filters

Activity State

Next State

Activity Duration

Team Name

☒ 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

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

*

샘플 보고서

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

네 번째 보고서: 통합된 RONA 보고서(이전 3개의 보고서는 모듈로 내장)

세 가지 RONA 보고서에 대한 통합 개요를 제공합니다.

샘플 보고서

Analyzer

Settings

Overall RONA Immediate-03-18sec-Rona-RONA Legit-Cust

Time Zone: UTC-08:00 Central Standard Time (America/Chicago)

ImmediateRONA

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-4343-9c03-7054df5cd3...			02/26/25 1:40:26 PM	02/26/25 1:40:26 PM	0...	6e3c9dff-9960-42f1-b900...		02/24/25...	02/24/25 8:06...	00:03	af2d7ecf-99...			02/24/25 7:37:04 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5cd3...			02/26/25 1:40:26 PM	02/26/25 1:40:27 PM	0...	390ff180-e299-4b0d-841...		02/24/25...	02/24/25 8:41...	00:05	af2d7ecf-99...			02/24/25 7:37:29 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5cd3...			02/26/25 1:40:27 PM	02/26/25 1:40:27 PM	0...	9d7f5981-acd2-473a-a13...		02/24/25...	02/24/25 10:0...	00:13	7fb401a7-9c...			02/24/25 8:44:17 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5cd3...			02/26/25 1:40:37 PM	02/26/25 1:40:37 PM	0...	dcade2e5-e944-4cd1-aba...		02/24/25...	02/24/25 10:0...	00:14	b45b208b-c...			02/24/25 9:00:04 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5cd3...			02/26/25 1:40:37 PM	02/26/25 1:40:37 PM	0...	aa97ee08-9a59-4ae3-974...		02/24/25...	02/24/25 10:1...	00:05	3cb8e651-c...			02/24/25 9:05:39 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5cd3...			02/26/25 1:40:37 PM	02/26/25 1:40:37 PM	0...	c424b583-616c-463d-a6...		02/24/25...	02/24/25 11:1...	00:09	50753e36-c...			02/24/25 9:29:16 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5cd3...			02/26/25 1:41:04 PM	02/26/25 1:41:04 PM	0...	bb271125-68d9-4943-8c...		02/24/25...	02/24/25 3:09...	00:05	05e0d9b0-d...			02/24/25 9:42:11 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5cd3...			02/26/25 1:41:04 PM	02/26/25 1:41:04 PM	0...	084f7f61-8fcb-489a-846e...		02/24/25...	02/24/25 4:01...	00:07	a5cb9310-0...			02/24/25 9:44:11 ...	02/24/2...
b-4343-9c03-7054df5cd3...			02/26/25 1:41:04 PM	02/26/25 1:41:05 PM	0...	064356c1-4d51-4a6d-979...		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...	6d6a4d15-daea-46dc-a3b...		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...	2d4c57bc-f872-4270-907...		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...	5cf3d2f0-d572-40bc-b4a...		02/25/25...	02/25/25 9:58...	00:07	3e345792-1...			02/24/25 11:18:11...	02/24/2...
						e2f2939a0-1408-4776-b3c...		02/25/25...	02/25/25 10:0...	00:03	ea0c1343-2...			02/24/25 11:32:12...	02/24/2...
						7885d5f6-c5fe-4d93-9b9...		02/25/25...	02/25/25 12:3...	00:08	5c29136e-a...			02/24/25 11:41:17...	02/24/2...
						11287be1-5fb1-414d-838...		02/25/25...	02/25/25 12:5...	00:04	1bc0e70e-6...			02/24/25 11:47:16...	02/24/2...
						5a839847-1097-40c9-b8...		02/25/25...	02/25/25 3:02...	00:03	73cf1766-91...			02/24/25 11:53:30...	02/24/2...
						44250a06-da09-441d-8d...		02/25/25...	02/25/25 10:0...	00:14	2d1ad33d-0...			02/24/25 11:54:18...	02/24/2...
						6bf40601-7f48-466a-b05...		02/26/25...	02/26/25 8:21...	00:06	0c480fb6-ce...			02/24/25 12:15:17...	02/24/2...
						189b6173-203b-409c-9a...		02/26/25...	02/26/25 10:4...	00:04	0c480fb6-ce...			02/24/25 12:23:11...	02/24/2...
						1e3f7d3f-7f2f-4712-81df...		02/26/25...	02/26/25 11:3...	00:06	d4f8eaf7-11...			02/24/25 12:56:03...	02/24/2...
						e4a1db72-8e33-4821-b0c...		02/26/25...	02/26/25 11:4...	00:10	67dc810f-54...			02/24/25 1:05:24 ...	02/24/2...
						7b70fe02-b39d-4315-b75...		02/26/25...	02/26/25 1:46...	00:03	1944ebdb-a...			02/24/25 1:19:47 ...	02/24/2...

보고서 템플릿

직속 RONA
[Immediate RONA 보고서](#)

통합 RONA

[통합 RONA 보고서](#)

기본 타이머(18초) 만료 후 RONA
[RONA After Default Timer 보고서](#)

RONA 3~18초
[RONA 3~18초 보고서](#)

관련 정보

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.