

Volg RONA-problemen in Webex Contact Center met geconsolideerde rapporten

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem: Hoe RONA-rapportagegegevens voor de Webex Contact Center-oplossing verbeteren met aangepaste rapportage?](#)

[Oplossing](#)

[Rapporten importeren:](#)

[Eerste bericht: Immediate RONA](#)

[Voorbeeldverslag](#)

[Tweede rapport: RONA tussen 3 seconden en 18 seconden](#)

[Voorbeeldverslag](#)

[Derde rapport: RONA na het verstrijken van de standaardtimer \(18 sec\)](#)

[Voorbeeldverslag](#)

[Vierde verslag: Geconsolideerd RONA-verslag \(de vorige drie verslagen zijn als module ingebouwd\)](#)

[Voorbeeldverslag](#)

[Rapportsjablonen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u kunt rapporteren over verschillende soorten RONA-problemen (omleiden bij geen antwoord) die door WxCC-agenten (Webex Contact Center) worden gezien en hoe u deze effectief kunt melden aan Cisco Support.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Contact Center
- Analyserapporten

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

Er zijn weinig soorten RONA-problemen die kunnen worden gezien met Webex Contact Center Agents. Bij bestaande meldingen is het enigszins <<moeilijk>> om met bestaande meldingen de oorzaak van RONA aan te wijzen. Dit document probeert enkele voorbeeldrapporten te bieden die u kunnen helpen bij het volgen van de RONA-instanties die normaal zijn en de instanties die dat niet zijn. Dit artikel is een uitbreiding van een ander artikel dat u hier kunt vinden:

[Problemen met RONA oplossen en begrijpen in het Webex Contact Center](#)

Probleem: Hoe RONA-rapportagegegevens voor de Webex Contact Center-oplossing verbeteren met aangepaste rapportage?

Route on No Answer (RONA) treedt op wanneer een oproep wordt afgeleverd aan een beschikbare agent, maar deze wordt niet beantwoord om redenen zoals problemen met het eindpunt, onbeschikbaarheid van de agent of problemen met de toepassing.

Op dit moment ontbreekt het Webex Contact Center aan een out-of-the-box Analyzer-rapport dat alle RONA-voorvallen volledig bijhoudt en categoriseert, waardoor het een uitdaging is om de onderliggende oorzaken te diagnosticeren en corrigerende acties efficiënt uit te voeren.

Uitdagingen (niet beperkt tot):

Beperkte granulariteit – Bestaande rapporten bieden geen gedetailleerde segmentatie van RONA-voorvallen, waardoor het moeilijk is om specifieke faalpunten te identificeren.

Gebrek aan realtime monitoring – Vertragingen bij het identificeren van hoge RONA-percentages voorkomen proactieve probleemoplossing.

Geen cross-metrische correlatie – RONA-gegevens worden niet geanalyseerd naast andere prestatie-indicatoren zoals netwerkprestaties, agentgedrag of applicatielogboeken.

Oplossing

Er zijn vier aangepaste rapporten die kunnen worden geïmporteerd en uitgevoerd om de RONA-problemen bij te houden

1. Onmiddellijke RONA: Dit rapport is bedoeld om het aantal RONA's te volgen dat is ontstaan als

gevolg van een mislukte gespreksafgifte voordat zelfs de oproep begint te rinkelen op het agenteindpunt.

2. RONA tussen 3 seconden en 18 seconden: Dit rapport is bedoeld om het aantal RONA's te volgen voordat de standaard RONA-timer verloopt. De onderliggende redenen kunnen variëren. Bv.: Softphone (Webex App) problemen of eindpunt time-out's en ga zo maar door.

3. RONA na het verstrijken van de standaardtimer (18 sec): Dit rapport is bedoeld om het aantal RONA's te volgen nadat de standaard RONA-timer is verlopen. Onderliggende reden voorbeelden: Agent heeft niet gereageerd, melding melding en dergelijke.

4. Geconsolideerd verslag (inclusief 1,2,3 ingebouwde module): dit verslag is bedoeld als dashboard voor informatiedoeleinden omdat het geen uitvoer naar csv- of xls-indeling toestaat.

Rapporten importeren:

Download en importeer het rapport json in de gewenste map van uw keuze op het Analyzer Reporting-platform.

Opmerking: Nadat de json-bestanden zijn geïmporteerd, gaan filterwaarden verloren. U moet de filters dienovereenkomstig opnieuw toevoegen.

Importeer instructies:

Stap 1. Navigeer naar de map van uw keuze

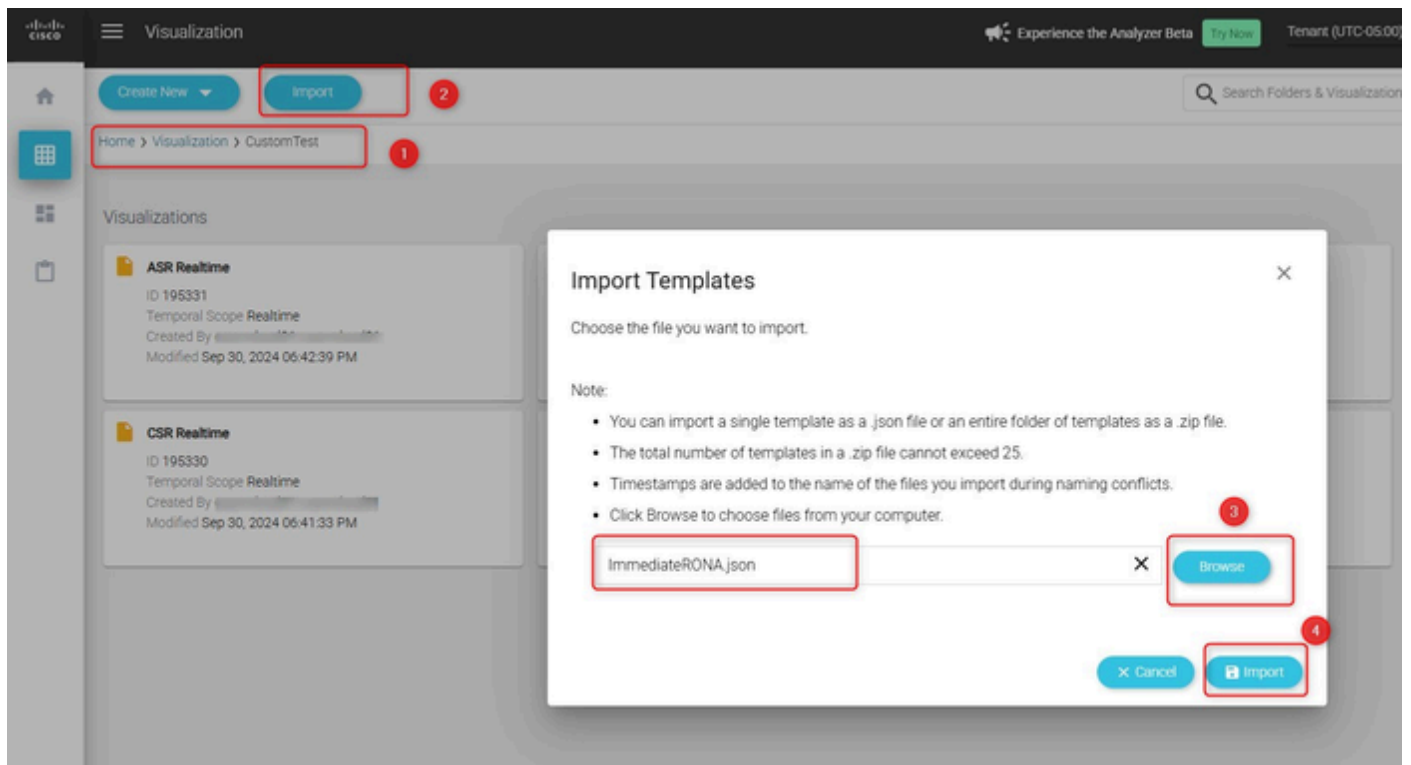
Stap 2. Klik op Importeren knop

Stap 3. Klik op de browser en navigeer naar de json-bestanden

Stap 4. Klik op Importeren

Stap 5. Nadat het rapport is geïmporteerd, volgt u secties voor specifieke rapporten om hun respectievelijke filters toe te voegen

Je ziet het proces in deze afbeelding:



Er is ook een korte video voor het proces om te volgen:

[Vidcast Link - Een rapport importeren en filters instellen](#)

Eerste bericht: Immediate RONA

Voeg de filters toe aan het rapport

Filters

Next State
Activity Duration
Activity State
Team Name

☒ is in
☐ is not in
☐ regular expression

Field
Variable

connect

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 X

Variable

Voorbeeldverslag

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

Hoe het rapport van Immediate RONA te interpreteren

1. De gebeurtenissen exporteren naar csv of Excel
2. Filter hier toegepast "Waarde van activiteitsstatus" & "Waarde van volgende activiteitsstatus" = "verbinden"
3. Om de Total (Immediate RONA) formule te berekenen is = Totaal aantal sessie id's / 4

Tweede rapport: RONA tussen 3 seconden en 18 seconden

Voeg de filters toe aan het rapport

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

.*

Voorbeeldverslag

RONA between 3sec to 18seconds						
Session ID	Agent Name	Team Name	Start Timestamp	End Timestamp	Duration	
6e3c9dff-9960-42f1-b900-37890f050816	Agent 1	Team 1	02/24/25 8:06:05 AM	02/24/25 8:06:09 AM	00:03	
390ff180-e299-4b0d-841c-1a6e2c9492c2	Agent 2	Team 2	02/24/25 8:41:06 AM	02/24/25 8:41:11 AM	00:05	
9d7f5981-acd2-473a-a137-27ec51c189b7	Agent 3	Team 3	02/24/25 10:00:50 AM	02/24/25 10:01:03 AM	00:13	

Derde rapport: RONA na het verstrijken van de standaardtimer (18 sec)

Filters

Activity State

Next State

Activity Duration

Team Name

☒ is in

☐ is not in

☐ regular expression

Field

connect X

Variable

Filters

Filters

Activity State Next State Activity Duration Team Name

☒ is in ☐ is not in ☐ regular expression

Field Variable

con-to-agent-error X

Filters

Filters

Activity State Next State Activity Duration Team Name

(Range: 0.0 - 72202.0)

*Comparator

>=

*Value

18000

Filters

Filters

Activity State Next State Activity Duration Team Name

☐ is in ☐ is not in ☒ regular expression

*Type to filter available values below

*

Voorbeeldverslag

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

Vierde verslag: Geconsolideerd RONA-verslag (de vorige drie verslagen zijn als module ingebouwd)

Biedt een geconsolideerd overzicht van de drie RONA-rapporten

Voorbeeldverslag

Analyzer

Settings

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

1

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-4343-9c03-7054df5c03...			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-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:40:26 PM	02/26/25 1:40:27 PM	0...	990ff180-e299-4b09-841...		02/24/25...	02/24/25 8:41...	00:05	af2d7ecf-99...			02/24/25 7:37:29 ...	02/24/2...	
b-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:40:27 PM	02/26/25 1:40:27 PM	0...	9d7f5961-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-4343-9c03-7054df5c03...			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-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:40:37 PM	02/26/25 1:40:37 PM	0...	aa97ee08-9a59-44e3-974...		02/24/25...	02/24/25 10:1...	00:05	3cb8e651-c...			02/24/25 9:05:99 ...	02/24/2...	
b-4343-9c03-7054df5c03...			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	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...	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-4343-9c03-7054df5c03...			02/26/25 1:41:04 PM	02/26/25 1:41:04 PM	0...	08477fe1-8fcb-489a-846e...		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 1:41:04 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...	6dea4d15-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-db72-40bc-b4a...		02/25/25...	02/25/25 9:58...	00:07	3e345792-1...			02/24/25 11:18:11...	02/24/2...	
						ef2939a0-1409-4776-b3c...		02/25/25...	02/25/25 10:0...	00:03	ea9c1349-2...			02/24/25 11:32:12...	02/24/2...	
						7885d6f6-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...	
						5a899847-1097-40c9-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	2d1ad3de-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...	
						189be173-203b-409c-9a...		02/26/25...	02/26/25 10:4...	00:04	0c480fb6-ce...			02/24/25 12:23:11...	02/24/2...	
						1e3ff7d3f-7f2f-4712-81df...		02/26/25...	02/26/25 11:3...	00:06	d448eaf7-11...			02/24/25 12:56:03...	02/24/2...	
						e4a1db72-9e93-4821-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	194ebeb0-a...			02/24/25 1:19:47 ...	02/24/2...	

Rapportsjablonen

Immediate RONA
[Onmiddellijk RONA-rapport](#)

Geconsolideerde RONA

[Geconsolideerd RONA-verslag](#)

RONA na het verstrijken van de standaardtimer (18 seconden)

[RONA na standaardtimerrapport](#)

RONA tussen 3 en 18 seconden

[RONA Tussen 3 en 18 seconden Rapport](#)

Gerelateerde informatie

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.