

Acompanhe problemas de RONA no Webex Contact Center com relatórios consolidados

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema: Como aprimorar os dados de relatório RONA para a solução Webex Contact Center com relatórios personalizados?](#)

[Solução](#)

[Como importar relatórios:](#)

[Primeiro relatório: RONA imediato](#)

[Exemplo de relatório](#)

[Segundo relatório: RONA entre 3 segundos e 18 segundos](#)

[Exemplo de relatório](#)

[Terceiro relatório: RONA após expiração do temporizador padrão \(18 seg\)](#)

[Exemplo de relatório](#)

[Quarto relatório: Relatório RONA consolidado \(Os 3 relatórios anteriores estão incorporados como um módulo\)](#)

[Exemplo de relatório](#)

[Modelos de relatório](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como relatar diferentes tipos de problemas de RONA (redirecionar quando não houver resposta) vistos pelos agentes do WxCC (Webex Contact Center) e como relatá-los efetivamente ao Suporte da Cisco.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Central de atendimento do Webex
- Relatórios do Analisador

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Há alguns tipos de problemas de RONA que podem ser observados com os agentes do Webex Contact Center. Com os relatórios existentes, é um pouco <<difícil>> identificar a causa do RONA com os relatórios existentes. Este documento tenta fornecer alguns relatórios de exemplo que podem ajudá-lo a rastrear as instâncias RONA que são normais e as que não são. Este artigo é uma extensão de outro artigo que você pode encontrar aqui:

[Identificar e solucionar problemas de RONA no Webex Contact Center](#)

Problema: Como aprimorar os dados de relatório RONA para a solução Webex Contact Center com relatórios personalizados?

A opção Redirecionar quando não há resposta (RONA) ocorre quando uma chamada é entregue a um agente disponível, mas não é respondida por qualquer motivo, como falhas de endpoint, indisponibilidade do agente ou problemas de aplicativo.

Atualmente, o Webex Contact Center não possui um relatório de analisador pronto para uso que monitorea e categoriza de forma abrangente todas as ocorrências de RONA, o que torna difícil diagnosticar as causas básicas e implementar ações corretivas de forma eficiente.

Desafios (não limitado a):

Granularidade limitada - os relatórios existentes não fornecem segmentação detalhada das ocorrências de RONA, dificultando a identificação de pontos de falha específicos.

Ausência de monitoramento em tempo real - atrasos na identificação de altas taxas de RONA impedem a resolução proativa de problemas.

Sem Correlação entre Métricas - os dados de RONA não são analisados juntamente com outros indicadores de desempenho, como desempenho da rede, comportamentos dos agentes ou registros de aplicativos.

Solução

Há quatro relatórios personalizados que podem ser importados e executados para rastrear os problemas de RONA

1. RONA Imediato: Este relatório tem como objetivo rastrear o número de RONAs originados devido a uma falha na entrega da chamada antes mesmo que a chamada comece a tocar no

ponto de extremidade do agente.

2. RONA entre 3 segundos e 18 segundos: Este relatório tem como objetivo rastrear o número de RONAs antes da expiração do temporizador RONA padrão. Os motivos subjacentes podem variar. Por exemplo: Problemas de softphone (Webex App) ou tempo limite de endpoint e assim por diante.

3. RONA após expiração do temporizador padrão (18 seg): Este relatório pretende rastrear o número de RONAs após a expiração do temporizador RONA padrão. Exemplos de razão subjacentes: O agente não respondeu, alerta de notificação e assim por diante.

4. Relatório Consolidado (inclui módulo incorporado 1,2,3): Este relatório tem como objetivo servir como um painel para fins de informação, devido ao fato de não permitir saída de relatório para o formato csv ou xls.

Como importar relatórios:

Faça o download e importe o relatório json para a pasta desejada de sua escolha na plataforma Analyzer Reporting.

Note: Depois que os arquivos json são importados, os valores de filtro são perdidos. É necessário adicionar filtros novamente de acordo.

Instruções de importação:

Etapa 1. Navegue até a pasta de sua escolha

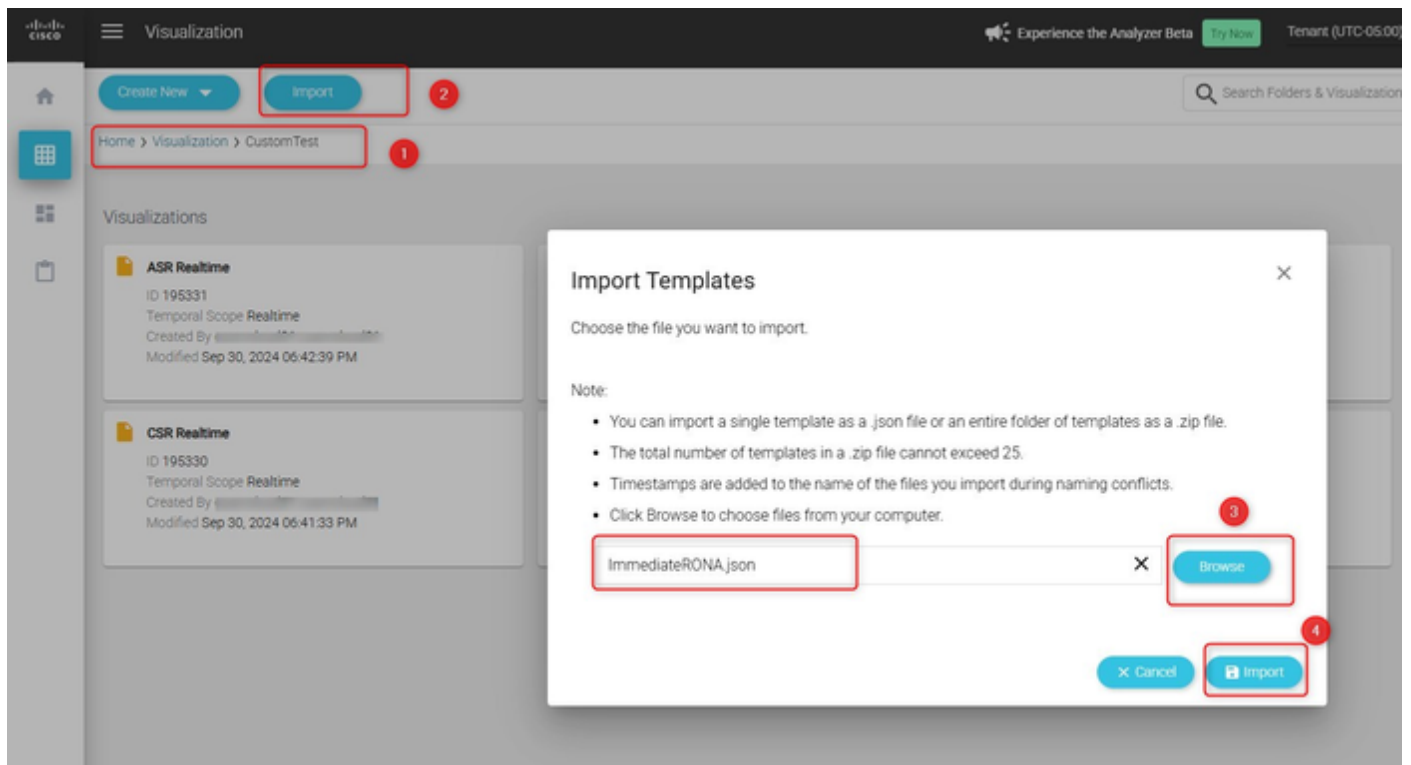
Etapa 2. Clique no botão Import

Etapa 3. Clique no navegador e navegue até os arquivos json

Etapa 4. Clique em Importar

Etapa 5. Depois que o relatório for importado, siga as seções de relatórios específicos para adicionar seus respectivos filtros

Você pode ver o processo nesta imagem:

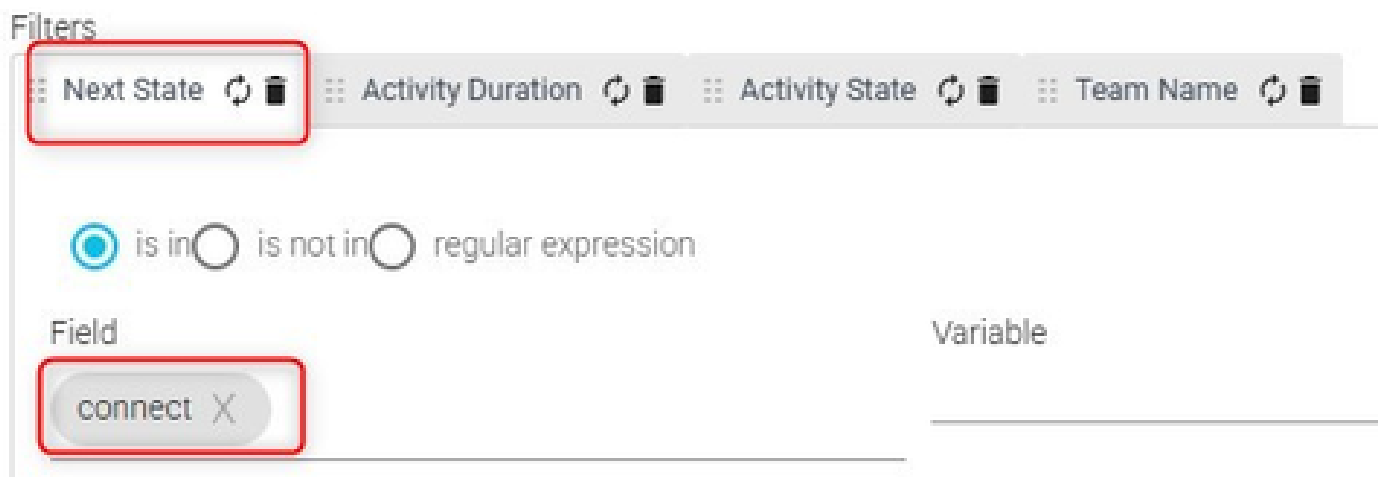


Há também um breve vídeo para o processo:

[Vidcast Link - Como importar um relatório e definir filtros](#)

Primeiro relatório: RONA imediato

Adicionar os filtros ao relatório



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

Exemplo de relatório

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

Como interpretar o relatório RONA imediato

1. Exportar os eventos para csv ou excel
2. Filtro aplicado aqui "Valor do estado da atividade" e "Valor do estado da próxima atividade" = "conectar"
3. Para calcular a fórmula do Total (RONA Imediato) é = Contagem total de IDs de sessão / 4

Segundo relatório: RONA entre 3 segundos e 18 segundos

Adicionar os filtros ao relatório

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

.*

Exemplo de relatório

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	

Terceiro relatório: RONA após expiração do temporizador padrão (18 seg)

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
.*

Exemplo de relatório

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

Quarto relatório: Relatório RONA consolidado (Os 3 relatórios anteriores estão incorporados como um módulo)

Oferece uma visão geral consolidada dos três relatórios RONA

Exemplo de relatório

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-e299-4b0d-941...		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	a5cb9310-0...			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...	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	ea9c1343-2...			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...	
						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-6d...		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	194ebeb9-a...			02/24/25 1:19:47 ...	02/24/2...	

Modelos de relatório

RONA imediato
[Relatório de RONA imediato](#)

RONA consolidado

[Relatório RONA consolidado](#)

RONA após expiração do temporizador padrão (18 segundos)

[Relatório de temporizador RONA após padrão](#)

RONA entre 3 e 18 segundos

[Relatório RONA entre 3 e 18 segundos](#)

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.