

使用整合报告跟踪Webex联系中心中的RONA问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题：如何通过自定义报告增强Webex联系中心解决方案的RONA报告数据？](#)

[解决方案](#)

[如何导入报告：](#)

[第一次报告：即时RONA](#)

[示例报告](#)

[第二次报告：RONA，3秒至18秒](#)

[示例报告](#)

[第三次报告：默认计时器（18秒）到期后的RONA](#)

[示例报告](#)

[第四次报告：整合的RONA报告（前3个报告作为一个模块内置）](#)

[示例报告](#)

[报告模板](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何报告WxCC（Webex联系中心）座席看到的不同类型的RONA（无应答时重新路由）问题，以及如何有效地将其报告给思科支持。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- [Webex 联络中心](#)
- [Analyzer报告](#)

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

Webex Contact Center Agents中很少能看到RONA问题。对于现有报告，用现有报告精确定位RONA的原因略微<<困难>>。本文档尝试提供一些示例报告，可帮助您跟踪正常和不正常的RONA实例。本文是另一篇文章的扩展，您可以在此处找到该文章：

[在Webex Contact Center中排除故障并了解RONA问题](#)

问题：如何通过自定义报告增强Webex联系中心解决方案的RONA报告数据？

当呼叫被传送给可用座席时，如果呼叫由于终端故障、座席不可用或应用问题等原因未获应答，则会发生无应答重路由(RONA)。

目前，Webex Contact Center缺少开箱即用的Analyzer报告，该报告可全面跟踪所有RONA事件并对其进行分类，这使得诊断根本原因和有效实施纠正措施变得非常困难。

挑战（不限于）：

有限精细度 — 现有报告不提供详细的RONA事件细分，因而难以确定具体的故障点。

缺乏实时监控 — 由于识别高RONA速率时出现延迟，无法主动解决问题。

无交叉指标关联 — RONA数据不会与其他性能指标（如网络性能、代理行为或应用日志）一起分析。

解决方案

可以导入四个自定义报告，然后执行它们来跟踪RONA问题

1.即时RONA:此报告旨在跟踪由于呼叫传送失败而产生的RONA数量，即使呼叫开始在座席终端振铃。

2. RONA在3秒到18秒之间：此报告旨在跟踪默认RONA计时器到期之前的RONA数量。根本原因可能有所不同。例如：。Softphone(Webex App)问题或终端超时等等。

3.默认计时器（18秒）到期后的RONA:此报告的目的是跟踪默认RONA计时器过期后RONA的数量。根本原因示例：座席未应答、通知警报等。

4.合并报告（包括1、2、3内置模块）：由于不允许以csv或xls格式输出报告，因此该报告旨在用作信息控制面板。

如何导入报告：

请在Analyzer报告平台上下载报告json并将其导入到您选择的文件夹中。

注意：导入json文件后，过滤器值将丢失。您需要相应地重新添加过滤器。

导入说明：

步骤1.导航到您选择的文件夹

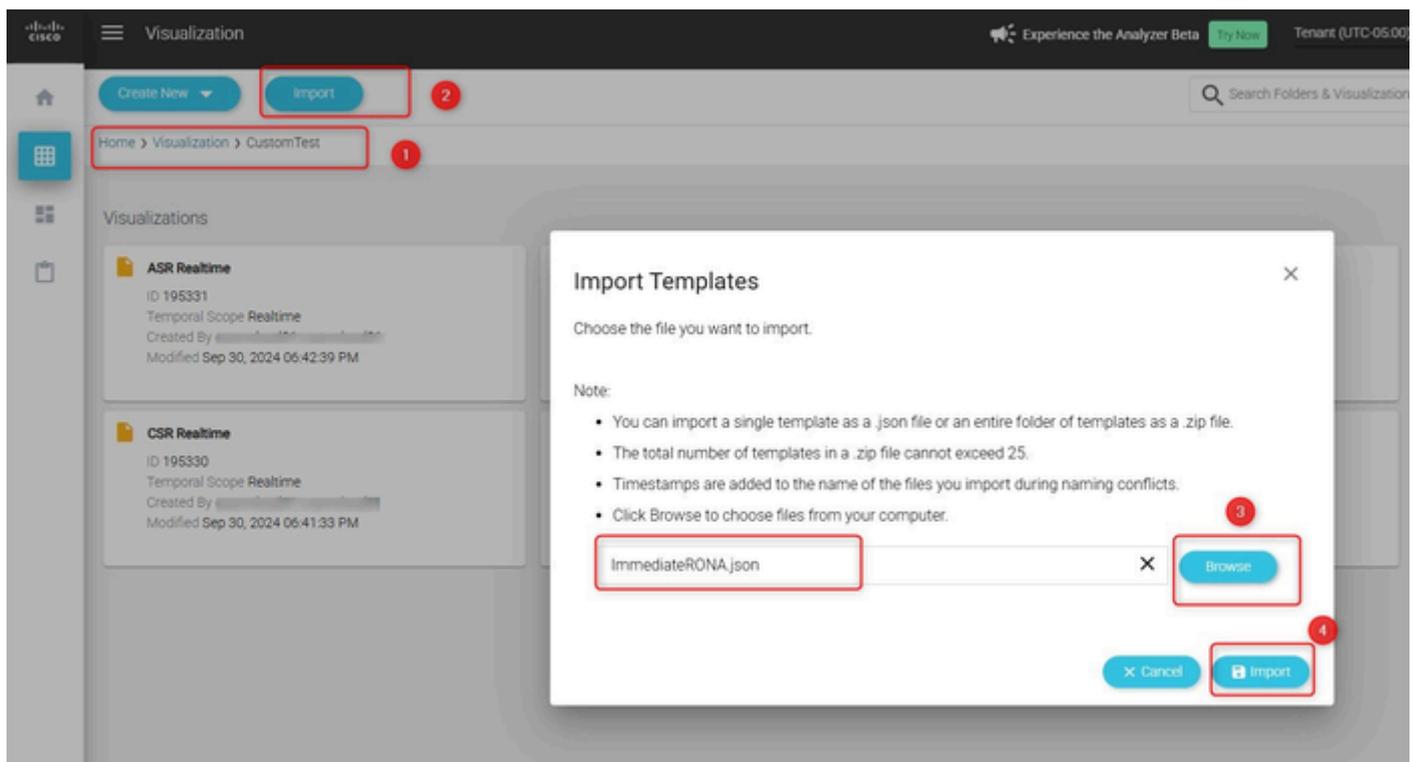
步骤2.点击Import按钮

步骤3.点击浏览器并导航至json文件

步骤4.点击Import

步骤5.报告导入后，请按照特定报告的章节添加其各自的过滤器

您可以在映像中看到此过程：



还有一段短片可介绍该过程：

[Vidcast Link — 如何导入报告和设置过滤器](#)

第一次报告：即时RONA

将过滤器添加到报告

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

示例报告

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

如何解读即时RONA报告

1. 将事件导出到csv或excel
2. 此处应用的过滤器“Value of Activity State”和“Value of Next Activity state” = “connect”
3. 计算Total(Immediate RONA)公式为=会话ID的总计数/4

第二次报告：RONA，3秒至18秒

将过滤器添加到报告

Filters

Next State Activity Duration Team Name

is in
 is not in
 regular expression

Field
Variable

con-to-agent-error X

Filters

⋮ Next State 🔄 🗑️ ⋮ Activity Duration 🔄 🗑️ ⋮ Team Name 🔄 🗑️

(Range: 0.0 - 72202.0)

*Comparator
Between ▼

*Min	*Max
3000	17999

Filters

⋮ Next State 🔄 🗑️ ⋮ Activity Duration 🔄 🗑️ ⋮ Team Name 🔄 🗑️

is in is not in regular expression

*Type to filter available values below
.*

示例报告

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	

第三次报告：默认计时器（18秒）到期后的RONA

Filters

Activity State Next State Activity Duration Team Name

is in is not in regular expression

Field: connect 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
*

示例报告

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

第四次报告：整合的RONA报告（前3个报告作为一个模块内置）

提供三份RONA报告的综合概述

示例报告

The screenshot shows the Cisco Analyzer interface with a report titled "Overall RONA Immediate-03-18sec-Rona-RONA Legit -Cust". The report is divided into three main sections: "ImmediateRONA", "RONA between 3sec to 18seconds", and "RONA-Legit". Each section contains a table with columns for Session ID, Agent Name, Team Name, Start Timestamp, End Timestamp, and other session details. The data rows show various session IDs and timestamps, indicating the duration and status of each session.

报告模板

即时RONA

[即时RONA报告](#)

整合的RONA

[整合的RONA报告](#)

默认计时器 (18秒) 到期后的RONA

[RONA After Default Timer报告](#)

RONA介于3到18秒之间

[RONA Between 3到18秒报告](#)

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。