

# 使用整合報告跟蹤Webex客服中心中的RONA問題

## 目錄

---

### [簡介](#)

### [必要條件](#)

#### [需求](#)

#### [採用元件](#)

### [背景資訊](#)

[問題:如何使用自定義報告功能增強Webex聯絡中心解決方案的RONA報告資料?](#)

### [解決方案](#)

#### [如何匯入報表:](#)

##### [第一次報告:即時RONA](#)

##### [示例報告](#)

##### [第二次報告:3秒到18秒之間的RONA](#)

##### [示例報告](#)

##### [第三次報告:預設計時器\(18秒\)到期之後的RONA](#)

##### [示例報告](#)

##### [第四次報告:整合的RONA報告\(以前的3個報告作為模組內建\)](#)

##### [示例報告](#)

### [報告模板](#)

### [相關資訊](#)

---

## 簡介

本檔案介紹如何報告WxCC ( Webex客服中心 ) 座席看到的不同型別的RONA ( 無應答時重新路由 ) 問題, 以及如何有效地將這些問題報告給思科支援。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題:

- Webex Contact Center
- Analyzer報告

### 採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 ( 預設 ) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊

Webex客服中心代理可以發現幾種型別的RONA問題。對於現有報告，用現有報告精確定位導致RONA的原因會稍有困難。本文檔試圖提供一些示例報告，幫助您跟蹤正常和不正常的RONA例項。本文是另一篇文章的擴展，您可以在此處找到該文章：

[在Webex客服中心中排除故障並瞭解RONA問題](#)

## 問題:如何使用自定義報告功能增強Webex聯絡中心解決方案的RONA報告資料？

當呼叫被傳遞到可用座席，但由於端點故障、座席不可用或應用程式問題等任何原因而沒有應答時，將發生無應答重路由(RONA)。

目前，Webex客服中心缺乏現成的Analyzer報告，因而無法全面跟蹤和分類所有RONA事件，因而難以診斷根本原因並有效地實施糾正措施。

挑戰 ( 不限於 ) ：

有限度 — 現有報告沒有提供詳細的RONA發生細分，因而難以確定具體的故障點。

缺乏即時監控 — 識別高RONA速率時出現延遲，導致無法主動解決問題。

無交叉度量關聯 — RONA資料不會與其他效能指標 ( 如網路效能、代理行為或應用程式日誌 ) 一起進行分析。

## 解決方案

可以匯入四個自定義報告，然後執行它們來跟蹤RONA問題

1.即時RONA:此報告旨在跟蹤由於呼叫傳遞失敗而產生的RONA數量，即使呼叫在座席端點開始振鈴之前。

2. RONA 3秒至18秒之間：此報告旨在跟蹤預設RONA計時器到期之前的RONA數量。根本原因可能各不相同。例如：。Softphone(Webex App)問題或終端超時等。

3.預設計時器 ( 18秒 ) 到期後的RONA:此報告旨在跟蹤預設RONA計時器過期後RONA的數量。基本原因示例：代理未應答、通知警報等。

4.合併報告 ( 包括1、2、3個內建模組 ) ；由於不允許以csv或xls格式輸出報告，這些報告旨在用作資訊控制面板。

## 如何匯入報表：

請將報告json下載並匯入到您在Analyzer報告平台上選擇的所需資料夾中。

附註：匯入json檔案後，篩選器值將丟失。您需要相應地重新新增篩選條件。

匯入說明：

步驟1. 導航到您選擇的資料夾

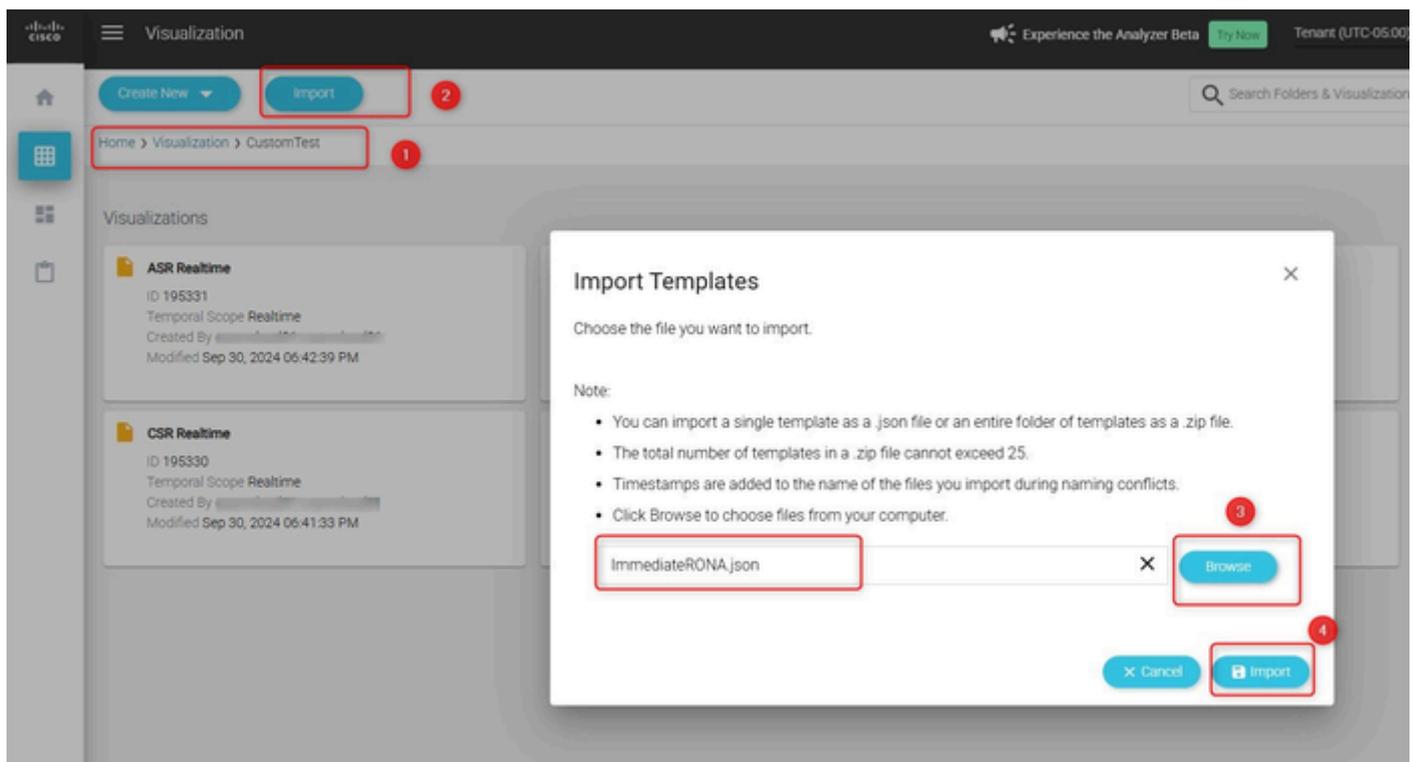
步驟2. 點選Import按鈕

步驟3. 按一下瀏覽器並導航至json檔案

步驟4. 點選Import

步驟5. 報告匯入後，請按照特定報告的章節新增其各自的過濾器

您可以在此圖內看到流程：



還有一段短片可供後續流程使用：

[Vidcast Link — 如何匯入報告和設定篩選器](#)

第一次報告：即時RONA

將篩選器新增到報表

### 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

示例報告

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

### 如何解釋Immediate RONA報告

1. 將事件匯出到csv或excel
2. 此處應用的篩選器「活動狀態的值」和「下一活動狀態的值」 = 「連線」
3. 計算總計 ( 即時RONA ) 的公式為=會話ID的總計數/4

第二次報告：3秒到18秒之間的RONA

將篩選器新增到報表

#### 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  
.\*

示例報告

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	

第三次報告：預設計時器（18秒）到期之後的RONA

Filters

Activity State Next State Activity Duration Team Name

is in is not in regular expression

Field Variable

connect X

Filters

Activity State Next State Activity Duration Team Name

is in is not in regular expression

Field Variable

con-to-agent-error X

## 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  
\*

## 示例報告

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

第四次報告：整合的RONA報告（以前的3個報告作為模組內建）

提供三份RONA報告的綜合概述

# 示例報告

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/End Timestamp, and Session ID. The "RONA between 3sec to 18seconds" section has sub-columns for A., T., Start, End, and Du. The "RONA-Legit" section has sub-columns for Session ID, Agent Name, Team, Start Timestamp, and End Timestamp. The data rows show various session details with timestamps from 02/26/25 1:40:26 PM to 02/26/25 2:29:58 PM.

## 報告模板

### 即時RONA

[即時RONA報告](#)

### 整合的RONA

[整合的RONA報告](#)

### 預設計時器之後的RONA ( 18秒 ) 過期

[預設計時器之後的RONA報告](#)

### 3到18秒之間的RONA

[RONA Between 3到18秒報告](#)

## 相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。