

Fehlerbehebung bei Voice Queue Routing-Entscheidungen mit Analysebericht

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Überblick](#)

[Analyseberichtsvorlage](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Identifizieren der betroffenen Warteschlange](#)

[Warteschlangenkonfiguration überprüfen](#)

[Überprüfen der Qualifikationskonfiguration](#)

[Agentenstatusbericht ausführen](#)

[Berechtigung zur Agent-Qualifizierung überprüfen](#)

[Ermitteln des Routing-Ergebnisses](#)

[Szenario 1: Flow-Level-Kenntnisse beschränken das Routing](#)

[Szenario 2: Keine Agenten während des Parkzeitraums verfügbar](#)

[Schlussfolgerung](#)

[Best Practices](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Verwendung von Analyzer-Berichten beschrieben, um Warteschlangenweiterleitungsentscheidungen und geparkte Kontakte in WebEx Contact Center zu untersuchen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WebEx Contact Center (WxCC) 2.0
- Analyseberichte
- Warteschlangen-Routing

- Kompetenzbasiertes Routing
- Flow-Designer

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- WebEx Contact Center (WxCC) 2.0

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte begannen mit einer gelöschten (Standard-)Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Überblick

Routinguntersuchungen in Warteschlangen sind in WebEx Contact Center weit verbreitet. Sie können melden, dass ein Sprachkontakt geparkt oder in die Warteschlange gestellt blieb, obwohl offenbar Agenten verfügbar waren.

Um die Routing-Entscheidung zu verstehen, müssen mehrere Datenpunkte wie Warteschlangenkonfiguration, Teamverteilung, Zuweisung von Fähigkeiten und Agentenaktivität während der betroffenen Zeitstempel miteinander in Beziehung gesetzt werden. Während einige dieser Informationen in Berichten von Stock Analyzer verfügbar sind, benötigen Sie häufig zusätzliche Transparenz, um zu bestimmen, warum ein Kontakt nicht weitergeleitet wurde.

Dieses Dokument behandelt ausschließlich die Sprachkommunikation. Digitale Kanäle wie Chat, E-Mail, SMS und Social Messaging sind nicht im Rahmen dieses Artikels.

Die in diesem Dokument beschriebene benutzerdefinierte Analyseberichtsvorlage unterstützt die Konsolidierung von routingbezogenen Informationen und bietet zusätzliche Transparenz, wenn Sie geparkte Kontakte und das Warteschlangen-Routingverhalten in WebEx Contact Center untersuchen.

Analyzer-Berichtsvorlage

Die Berichtsvorlage Agentenstatus - TAC (Technical Assistance Center) bietet Einblick in die Agentenaktivität während eines bestimmten Zeitraums. Der Bericht kann zur Überprüfung von Agentenstatusübergängen, Teamzuweisungen und Kompetenzzuweisungen verwendet werden.

wenn Sie Warteschlangen-Routingszenarien untersuchen.

Die diesem Artikel beigefügte Berichtsvorlage Agentenstatus - TAC finden Sie unten.

Inhalt des Berichts

Der Bericht enthält die folgenden Felder:

- Teamname
- Agent-Name
- Agent-Kenntnisse
- Aktivitätsstatus
- Name des Leerlaufcodes
- Grund
- Aktivitätsstartzeitstempel
- Zeitstempel für Aktivitätsende
- Kontakt-Sitzungs-ID

Berichtsvorlage importieren

Importieren Sie die angehängte Berichtsvorlage Agentenstatus - TAC in Analyzer.

Fehlerbehebung

Identifizieren der betroffenen Warteschlange

Rufen Sie die mit dem gemeldeten Problem verknüpfte Interaktions-ID ab.

Verwenden Sie den Bericht "CSR Report - Yesterday" (Customer Session Record), um die Interaktion zu identifizieren und Folgendes zu identifizieren:

- Warteschlangenname
- Parkzeit
- Kontaktdauer

Notieren Sie den Zeitraum, in dem der Kontakt geparkt blieb, da er für die restliche Untersuchung benötigt wird.

Warteschlangenkonfiguration überprüfen

Navigieren Sie zu Control Hub, und überprüfen Sie die Warteschlangenkonfiguration.

Überprüfung:

- Warteschlangenname
- Teamverteilung
- Routingtyp
- Warteschlangeneinstellungen

Bestimmen Sie, welche Teams berechtigt sind, Kontakte aus der betroffenen Warteschlange zu erhalten.

Überprüfen der Qualifikationskonfiguration

Bestimmt, ob die Warteschlange kompetenzbasiertes Routing verwendet.

Wenn kompetenzbasiertes Routing aktiviert ist, prüfen Sie, ob die Fähigkeiten zugewiesen sind:

- Direkt in der Warteschlange
- Durchfluss-Designer

Wenn Fertigkeiten über Flow Designer zugewiesen werden, überprüfen Sie den Fluss, und identifizieren Sie alle Fertigkeiten, die vor der Aktivität Warteschlangenkontakt angewendet wurden.

Dokumentieren Sie die auf den Kontakt angewendeten Qualifikationsanforderungen.

Agentenstatusbericht ausführen

Konfigurieren Sie den Berichtszeitrahmen so, dass er mit dem zuvor identifizierten Zeitraum übereinstimmt.

Überprüfen Sie die folgenden Felder:

- Teamname
- Agent-Name
- Agent-Kenntnisse
- Aktivitätsstatus
- Name des Leerlaufcodes
- Aktivitätsstart-Zeitstempel
- Zeitstempel für Aktivitätsende

Berechtigung zur Agent-Qualifizierung überprüfen

Vergleichen Sie die Anforderungen für das Warteschlangenrouting mit den im Bericht angegebenen Agenten.

Überprüfung:

- Der Agent gehört einem qualifizierten Team an.
- Agent verfügt über die erforderlichen Fähigkeiten.
- Der Agentenaktivitätsstatus ermöglicht das Routing.
- Agent war während des Parkzeitraums aktiv.

Ermitteln des Routing-Ergebnisses

Bestimmen Sie nach Abschluss der Analyse, ob das Routing-Verhalten erwartet wurde.

Zu den häufigen Ergebnissen gehören:

- Dem zugewiesenen Team gehörte kein Agent an.
- Kein Mitarbeiter verfügte über die erforderlichen Kenntnisse.
- Agenten waren nicht in einem routbaren Zustand.
- Durch die Teamverteilung wurde der zulässige Agentenpool eingeschränkt.
- Qualifikationen auf Warteschlangen- oder Flow-Ebene schränkten den qualifizierten Agentenpool ein.

Szenario 1: Flow-Level-Kenntnisse beschränken das Routing

Überprüfen Sie mit der Interaction ID den Bericht "CSR Report - Yesterday" (CSR-Bericht - "Gestern"), und identifizieren Sie die Warteschlange und den geparkten Zeitraum, die mit dem Kontakt verknüpft sind.
In diesem Beispiel:

- Warteschlangenname: Warteschlange 1
- Aktivitätsstatus: geparkt
- Dauer der Aktivität: 2 min 1 s
- Erforderliche Fähigkeiten: Englisch >= 5
- Aktivitätsstartzeitstempel: 04.10.2026 06:31:34
- Zeitstempel für Aktivitätsende: 04.10.2026 06:33:35

Drill Down

Q Search

Fields

Measures

Activity Count

Activity Duration

Activity End Timestamp

Activity Span

Activity Start Timestamp

airouting predicted CSAT

airouting predicted Handle Time

Call Paused Count

Call Resumed Count

Callback Request Time

Email Date

Email Disposition

Q Search

Export

	Activity State	Queue Name	Activity Duration	Required Skills	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp	Next State	
	new	N/A	275 ms	N/A	10/4/2026 6:31:34 AM	10/4/2026 6:31:34 AM	parked	E
	flow-started	N/A	0 ms	N/A	10/4/2026 6:31:34 AM	10/4/2026 6:31:34 AM	N/A	H
	flow-activity	N/A	0 ms	N/A	10/4/2026 6:31:34 AM	10/4/2026 6:31:34 AM	N/A	E
f9-b4...	queued	QueueOne	2 min 1 sec	English>=5	10/4/2026 6:31:34 AM	10/4/2026 6:33:35 AM	ended	H
f9-b4...	parked	QueueOne	2 min 1 sec	English>=5	10/4/2026 6:31:34 AM	10/4/2026 6:33:35 AM	ended	E
	flow-activity	N/A	0 ms	N/A	10/4/2026 6:31:34 AM	10/4/2026 6:31:34 AM	N/A	E
	flow-activity	N/A	0 ms	N/A	10/4/2026 6:33:35 AM	10/4/2026 6:33:35 AM	N/A	E
f9-b4...	ended	QueueOne	0 ms	N/A	10/4/2026 6:33:35 AM	10/4/2026 6:33:35 AM	N/A	E

1 to 8 of 8

Page 1 of 1

Warteschlangenkonfiguration überprüfen

Navigieren Sie zu Control Hub > Contact Center > Queues, und überprüfen Sie die Konfiguration der betroffenen Queue.

Überprüfen Sie Folgendes:

- Teamverteilung
- Kompetenzbasierte Routing-Konfiguration
- Art der Kompetenzzuweisung

In diesem Beispiel:

- Die Warteschlange ist Team3_osweidan_TS zugeordnet.
- Kompetenzbasiertes Routing ist aktiviert.
- Kompetenzen werden über das Zuweisen von Kompetenzen in Flows konfiguriert, nicht direkt in der Warteschlange.

The screenshot shows the 'QueueOne' configuration page. On the left, there is a sidebar with 'Contact routing settings' and 'Skills-based routing' highlighted. The main content area has a toggle switch for 'Use skills-based routing for this queue' which is turned on. Below this, there are two radio button options for 'Skill assignment type': 'Assign skills to the queue' and 'Assign skills in flows'. The 'Assign skills in flows' option is selected and highlighted with a red box. At the bottom, there is a section for 'Agent assignment' with a dropdown menu showing 'Teams'.

QueueOne

Active

Contact routing settings

Skills-based routing

☒ Use skills-based routing for this queue
Turn this option on to route contacts to agents with a required skill set. You can't change this once you've created the queue.

Skill assignment type

☐ Assign skills to the queue
Configure skill requirements for this queue. Only agents who meet the criteria can support contacts.

☒ Assign skills in flows
Configure skill requirements each time this queue is used in a different flow. Assign teams to ensure that agents who meet the criteria are always available. For more flow activity setup, [go to Flow Designer Queue Contact](#)

Agent assignment *

Choose how agents are assigned to the queue. You can't change this once you've created the queue.

Teams

Agentenstatusbericht ausführen

Führen Sie den Agentenstatus - TAC-Bericht unter Verwendung des im CSR-Bericht angegebenen Zeitrahmens für geparkte Geräte aus.

Filtern Sie den Bericht in der Spalte Teamname mithilfe des in der Warteschlangenkonfiguration identifizierten Teams.:

Team Name	Agent Skills	Activity State	Idle Code Name	Reason	Activity Start Timestamp
Team3		idle	lunch	N/A	10/04/26 04:04:41
Team3		logged-out	lunch	MACHINE Logged Out	10/04/26 05:03:10
Team3	+True, Task1=5, Task2=5	idle	lunch	N/A	10/04/26 06:11:17
Team3	+True, Task1=5, Task2=5	available	N/A	N/A	10/04/26 06:13:15
Team3	+True, Task1=5, Task2=5	idle	lunch	agent-wss-disconnect	10/04/26 06:44:32
Team3	+True, Task1=5, Task2=5	logged-out	lunch	MACHINE Logged Out	10/04/26 06:46:32

Berechtigung zur Agent-Qualifizierung überprüfen

Überprüfen Sie die folgenden Felder:

- Agent-Name
- Agent-Kenntnisse
- Aktivitätsstatus
- Name des Leerlaufcodes
- Aktivitätsstart-Zeitstempel
- Zeitstempel für Aktivitätsende

Vergleichen Sie die Routing-Anforderungen mit den vom Bericht zurückgegebenen Agenten.

Warteschlangen Anforderungen

- Warteschlangenname: Warteschlange 1
- Team: Team3
- Erforderliche Qualifikation: Englisch ≥ 5

Der Agentenstatusbericht bestätigt Folgendes:

- Der Agent gehört dem richtigen Team.
- Der Agent befand sich während des Parkzeitraums im verfügbaren Zustand.
- Der Agent war von 06:13:15 bis 06:44:32 Uhr verfügbar, was sich mit dem geparkten Zeitrahmen überschneidet (06:31:34 bis 06:33:35).
- Dem Mitarbeiter wurden folgende Fertigkeiten zugewiesen:
 - Aufgabe1 = 5
 - Aufgabe 2 = 5
 - Chat = Wahr

Settings Share Export Agent State -TAC Time Zone : (UTC-05:00) Central Daylight Time (America/Chicago)

Module1

Duration Today

Agent Na...	Agent Skills	Activity State	Idle Code Name	Reason	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp	Contact
Admin4 Test	N/A	idle	lunch	N/A	10/04/26 04:04:41	10/04/26 05:03:10	N/A
Admin4 Test	N/A	logged-out	lunch	MACHINE Logged Out	10/04/26 05:03:10	10/04/26 05:03:10	N/A
	Chat=True, Task1=5, Task2=5	idle	lunch	N/A	10/04/26 06:11:17	10/04/26 06:13:15	N/A
Agent	Chat=True, Task1=5, Task2=5	available	N/A	N/A	10/04/26 06:13:15	10/04/26 06:44:32	N/A
	Chat=True, Task1=5, Task2=5	idle	lunch	agent-wss-disconnect	10/04/26 06:44:32	10/04/26 06:46:32	N/A
	Chat=True, Task1=5, Task2=5	logged-out	lunch	MACHINE Logged Out	10/04/26 06:46:32	10/04/26 06:46:32	N/A

Dieses Szenario zeigt, dass die Verfügbarkeit von Mitarbeitern allein keine Garantie für die Zustellung von Kontakten bietet. Selbst wenn ein Mitarbeiter dem richtigen Team angehört und während des Parkzeitraums verfügbar ist, können Qualifikationsanforderungen, die über den Flow Designer angewendet werden, verhindern, dass der Kontakt weitergeleitet wird, wenn der Mitarbeiter nicht über die erforderliche Qualifikationszuweisung verfügt.



Anmerkung: In diesem Szenario lag die Ursache darin, dass der verfügbare Agent nicht über die erforderliche Fähigkeit (Englisch ≥ 5) verfügte, die über Flow Designer angewendet wurde. Wenn ein Agent dem richtigen Team zugewiesen ist und über die erforderlichen Fähigkeiten verfügt, besteht der nächste Schritt darin, die Verfügbarkeit des Agenten während des Parkzeitraums zu überprüfen. Prüfen Sie, ob der Agent in einem routingfähigen Zustand war und über den gesamten im CSR-Bericht angegebenen Zeitraum für den Empfang von Kontakten zur Verfügung stand.

Szenario 2: Keine Agenten während des Parkzeitraums verfügbar

Überprüfen Sie mit der Interaction ID den Bericht "CSR Report - Yesterday" (CSR-Bericht - "Gestern"), und identifizieren Sie die Warteschlange und den geparkten Zeitraum, die mit dem Kontakt verknüpft sind.

In diesem Beispiel:

- Warteschlangenname: TestQ
- Aktivitätsstatus: geparkt
- Dauer der Aktivität: 2 min 1 s
- Aktivitätsstartzeitstempel: 10.05.2026 06:59:03
- Zeitstempel für Aktivitätsende: 10.05.2026 07:01:04
- Erforderliche Fähigkeiten: Nicht zutreffend

Drill Down

req

Fields

Measures

Callback Request Time
Required Skills

ID	Activity State	Queue Name	Activity Duration	Required Skills	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp	Next State
	new	N/A	224 ms	N/A	10/5/2026 6:59:03 AM	10/5/2026 6:59:03 AM	parked
	flow-started	N/A	0 ms	N/A	10/5/2026 6:59:03 AM	10/5/2026 6:59:03 AM	N/A
	flow-activity	N/A	0 ms	N/A	10/5/2026 6:59:03 AM	10/5/2026 6:59:03 AM	N/A
19-43d3-8...	queued	TestQ	2 min 1 sec	N/A	10/5/2026 6:59:03 AM	10/5/2026 7:01:04 AM	ended
19-43d3-8...	parked	TestQ	2 min 1 sec	N/A	10/5/2026 6:59:03 AM	10/5/2026 7:01:04 AM	ended
	flow-activity	N/A	0 ms	N/A	10/5/2026 6:59:03 AM	10/5/2026 6:59:03 AM	N/A
	flow-activity	N/A	0 ms	N/A	10/5/2026 7:01:04 AM	10/5/2026 7:01:04 AM	N/A
19-43d3-8...	ended	TestQ	0 ms	N/A	10/5/2026 7:01:04 AM	10/5/2026 7:01:04 AM	N/A

1 to 8 of 8

Page 1 of 1

Warteschlangenkonfiguration überprüfen

Navigieren Sie zu Control Hub > Contact Center > Queues, und überprüfen Sie die Konfiguration der betroffenen Queue.

Überprüfen Sie Folgendes:

- Teamverteilung
- Kompetenzbasierte Routing-Konfiguration
- Art der Kompetenzzuweisung

Die Untersuchung bestätigt Folgendes:

- Kompetenzbasiertes Routing ist deaktiviert.
- Die Agentenzuweisung wird mithilfe von Teams konfiguriert.
- Die Warteschlange verwendet das am längsten verfügbare Routing-Muster.

TestQ

Active

Contact routing settings

Skills-based routing

Use skills-based routing for this queue

Turn this option on to route contacts to agents with a required skill set. You can't change this once you've created the queue.

Agent assignment *

Choose how agents are assigned to the queue. You can't change this once you've created the queue.

Teams

Agents

Routing pattern *

The routing pattern determines how to select an agent from other assigned agents in the queue.

Longest available

Call distribution *

Überprüfung der Teamverteilung

Überprüfen Sie die Konfiguration der Anrufverteilung.

In diesem Beispiel verteilt die Warteschlange Kontakte an:

- Vertrieb
- Team3

Diese Teams stellen den Agentenpool dar, der berechtigt ist, Kontakte aus der Warteschlange zu erhalten.

Call distribution *

Create a call distribution group to add a team or more to this queue. To distribute a call to more teams, create multiple groups. Be aware that call distribution is independent of other flow-defined queue logic.

Create a group

Group Details

Priority	Group Name	Switching Time	Actions
1	Group 1	NA	

Team Details

Team name	Site Name	Team type
Sales	Site_	Agent Based
Team3	Site_	Agent Based

Agentenstatusbericht ausführen

Führen Sie den Bericht "Agentenstatus - TAC" unter Verwendung des im CSR-Bericht angegebenen Zeitrahmens für geparkte Geräte aus:

Start Time: 10/5/2026 6:59:03 AM
End Time: 10/5/2026 7:01:04 AM

Filtern Sie den Bericht in der Spalte Teamname mithilfe des in der Warteschlangenkonfiguration identifizierten Teams:

SettingsShareExportAgent State -TAC

Module1

DurationToday

Team Name	Agent Skills	Activity State	Site Code Name	Reason	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp	Contact Session ID
Team3	True, Task1+S, Task2+S	idle	lunch	N/A	10/05/26 06:57:04	10/05/26 07:01:17	N/A
Team3	True, Task1+S, Task2+S	available	N/A	N/A	10/05/26 07:01:17	10/05/26 07:27:39	N/A
Team3	True, Task1+S, Task2+S	logged-out	lunch	Agent Logged Out	10/05/26 07:27:39	10/05/26 07:27:39	N/A
Sales	True, Task1+S, Task2+S	idle	lunch	N/A	10/05/26 07:27:40		N/A

Settings
 Share
 Export

Agent State -TAC

Time Zone : (UTC-05:00) Central Daylight Time (America/Chicago)

Module1

Duration Today

Team Name	Agent Name	Agent Skills	Activity State	Idle Code Name	Reason	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp	Contact Session ID
Team3...	Agent	Chat+True, Task1+5, Task2+5	idle	lunch	N/A	10/05/26 06:57:04	10/05/26 07:01:17	N/A
Team3...		Chat+True, Task1+5, Task2+5	Available	N/A	N/A	10/05/26 07:01:17	10/05/26 07:27:39	N/A
Team3...		Chat+True, Task1+5, Task2+5	logged-out	lunch	Agent Logged Out	10/05/26 07:27:39	10/05/26 07:27:39	N/A
Sales		Chat+True, Task1+5, Task2+5	idle	lunch	N/A	10/05/26 07:27:40		N/A

Der Agentenstatusbericht zeigt Folgendes an:

- Team: Team3
- Status: Inaktiv
- Start: 05.10.2026 06:57:04
- End: 05.10.2026 07:01:17
- Leerlaufcode: Mittagessen

Der Agent ist nur verfügbar geworden unter:

07:01:17

die nach dem Parken des Kontakts endet bei:

07:01:04

Schlussfolgerung

Dieses Szenario zeigt, dass die Verfügbarkeit von Mitarbeitern zum primären Routing-Kriterium wird, wenn keine Einschränkungen hinsichtlich der Fachkenntnisse bestehen. Obwohl der Agent einem qualifizierten Team angehörte, blieb der Agent während des gesamten Parkzeitraums inaktiv und stand erst um 07:01:17 zur Verfügung, nachdem der Kontakt die Warteschlange um 07:01:04 verlassen hatte. Daher wurde das beobachtete Routing-Verhalten erwartet.



Anmerkung: Wenn während des Parkzeitraums ein Agent verfügbar ist, stellen Sie sicher, dass der Agent bei dem für die Warteschlange konfigurierten Team angemeldet ist. Ein verfügbarer Agent, der keinem qualifizierten Team zugeordnet ist, erhält keine Kontakte aus dieser Warteschlange.

Best Practices

Untersuchung geparkter Sprachkontakte im WebEx Contact Center:

- Beginnen Sie immer mit dem Bericht "CSR Report - Yesterday", um die betroffene Warteschlange und den geparkten Zeitrahmen zu identifizieren.

- Überprüfen Sie die Warteschlangenkonfiguration im Control Hub, bevor Sie die Agentenaktivität analysieren.
- Überprüfen, ob Fertigkeiten auf Warteschlangenebene oder dynamisch über Flow Designer zugewiesen werden
- Korrelation des geparkten Zeitrahmens mit dem Bericht "Agentenstatus - TAC"
- Validieren Sie die Teamberechtigung, bevor Sie die Verfügbarkeit von Agenten überprüfen.
- Vergewissern Sie sich, dass die Agenten über die erforderlichen Kenntnisse verfügen, bevor Sie zu dem Schluss kommen, dass ein Routing-Problem vorliegt.
- Verwenden Sie Agentenstatusübergänge, um festzustellen, ob ein Agent während des geparkten Zeitraums routingfähig war.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.