

Informe Resolución de Problemas de Decisiones de Ruteo de Cola de Voz con Analizador

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Overview](#)

[Plantilla de informe del analizador](#)

[Troubleshoot](#)

[Identificar la cola afectada](#)

[Revisar configuración de cola](#)

[Revisar configuración de habilidades](#)

[Ejecutar el informe de estado de agente](#)

[Validar criterios de selección de agentes](#)

[Determinación del resultado del routing](#)

[Escenario 1: Habilidades de nivel de flujo Restringir enrutamiento](#)

[Escenario 2: No hay agentes disponibles durante el periodo aparcado](#)

[Conclusión](#)

[Mejores medidas](#)

Introducción

Este documento describe cómo utilizar los informes de Analyser para investigar las decisiones de ruteo de cola y los contactos estacionados en Webex Contact Center.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Centro de contacto Webex (WxCC) 2.0
- Informes del analizador
- Enrutamiento de cola

- Routing basado en habilidades
- Diseñador de flujo

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Centro de contacto Webex (WxCC) 2.0

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se iniciaron con una configuración sin definir (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Overview

Las investigaciones de routing de cola son una actividad común en Webex Contact Center. puede informar de que un contacto de voz permaneció aparcado o en cola aunque los agentes parecieran estar disponibles.

Para comprender la decisión de routing, es necesario correlacionar varios puntos de datos, como la configuración de la cola, la distribución del equipo, la asignación de habilidades y la actividad del agente durante las marcas de tiempo afectadas. Aunque parte de esta información está disponible a través de los informes prediseñados de Analyser, a menudo necesita visibilidad adicional para determinar por qué no se enrutó un contacto.

Este documento se centra únicamente en las interacciones de voz. Los canales digitales como el chat, el correo electrónico, SMS y la mensajería social quedan fuera del alcance de este artículo.

La plantilla de informe personalizada de Analyser descrita en este documento ayuda a consolidar la información relacionada con el routing y proporciona visibilidad adicional cuando se investigan los contactos aparcados y el comportamiento de routing de cola en Webex Contact Center.

Plantilla de informe del analizador

La plantilla de informe Estado del agente - TAC (Centro de asistencia técnica) proporciona visibilidad de la actividad del agente durante un período especificado. El informe se puede utilizar para revisar transiciones de estado de agente, asignaciones de equipo y asignaciones de habilidades cuando investiga escenarios de ruteo de colas.

En la parte inferior de este artículo se encuentra la plantilla de informe Estado del agente - TAC.

Contenido del informe

El informe contiene los campos siguientes:

- Nombre del equipo
- Nombre del agente
- Habilidades del agente
- Estado de actividad
- Nombre de código inactivo
- Motivo
- Marca de hora de inicio de actividad
- Fecha y hora de finalización de actividad
- ID de sesión de contacto

Importar la plantilla de informe

Importe la plantilla de informe Estado de agente - TAC adjunta en el analizador.

Troubleshoot

Identificar la cola afectada

Obtenga el ID de interacción asociado con el problema notificado.

Utilice el informe CSR - Ayer (Registro de sesión del cliente) para localizar la interacción e identificar:

- Nombre de cola
- Periodo estacionado
- Duración del contacto

Anote el período durante el cual el contacto permaneció estacionado, ya que es necesario para el resto de la investigación.

Revisar configuración de cola

Vaya a Concentrador de control y revise la configuración de la cola.

Controle lo siguiente:

- Nombre de cola
- Distribución de equipos

- Tipo de routing
- Configuración de cola

Determine qué equipos son aptos para recibir contactos de la cola afectada.

Revisar configuración de habilidades

Determine si la cola utiliza enrutamiento basado en habilidades.

Si el enrutamiento basado en habilidades está activado, compruebe si las habilidades están asignadas:

- Directamente en la cola
- A través de Flow Designer

Si las habilidades se asignan mediante Flow Designer, revise el flujo e identifique todas las habilidades aplicadas antes de la actividad Queue Contact.

Documentar los requisitos de habilidades aplicados al contacto.

Ejecutar el informe de estado de agente

Configure el marco de tiempo del informe para que coincida con el período estacionado identificado anteriormente.

Revise los campos siguientes:

- Nombre del equipo
- Nombre del agente
- Habilidades del agente
- Estado de actividad
- Nombre de código inactivo
- Marca de hora de inicio de actividad
- Marca de hora de finalización de actividad

Validar criterios de selección de agentes

Compare los requisitos de enrutamiento de las colas con los agentes identificados en el informe.

Controle lo siguiente:

- El agente pertenece a un equipo que cumple los requisitos.
- El agente posee las habilidades necesarias.
- El estado de actividad del agente permite el enrutamiento.
- El agente estuvo activo durante el período aparcado.

Determinación del resultado del routing

Después de completar el análisis, determine si se esperaba el comportamiento de ruteo.

Los hallazgos comunes incluyen:

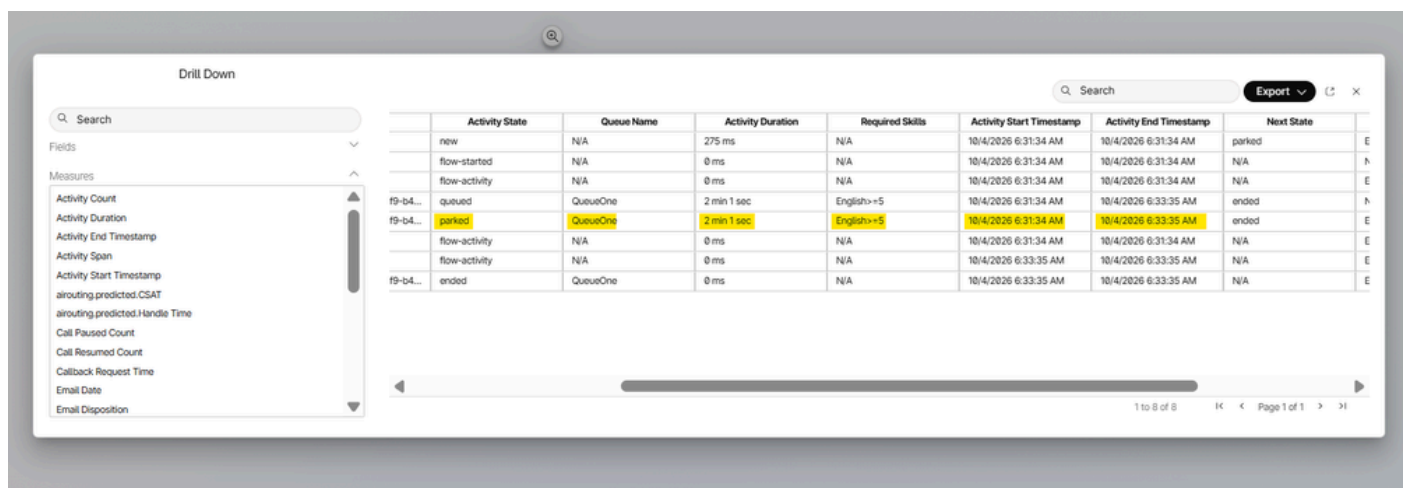
- Ningún agente pertenecía al equipo asignado.
- Ningún agente poseía las habilidades requeridas.
- Los agentes no se encontraban en un estado enrutable.
- La distribución de equipos restringió el grupo de agentes elegibles.
- Las habilidades de nivel de cola o de nivel de flujo restringían el grupo de agentes elegibles.

Escenario 1: Habilidades de nivel de flujo Restringir enrutamiento

Con la ID de interacción, revise el informe Informe CSR - Ayer e identifique la cola y el período aparcado asociados al contacto.

En este ejemplo:

- Nombre de cola: QueueOne
- Estado de la actividad: aparcado
- Duración de la actividad: 2 min 1 seg
- Habilidades requeridas: Inglés >= 5
- Marca de hora de inicio de actividad: 4/10/2026 06:31:34
- Marca de hora de finalización de actividad: 04/10/2026 06:33:35



Drill Down

Search

Fields

Measures

	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
	flow-started	N/A	0 ms	N/A	10/4/2026 6:31:34 AM	10/4/2026 6:31:34 AM	N/A
	flow-activity	N/A	0 ms	N/A	10/4/2026 6:31:34 AM	10/4/2026 6:31:34 AM	N/A
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
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
	flow-activity	N/A	0 ms	N/A	10/4/2026 6:31:34 AM	10/4/2026 6:31:34 AM	N/A
	flow-activity	N/A	0 ms	N/A	10/4/2026 6:33:35 AM	10/4/2026 6:33:35 AM	N/A
f9-b4...	ended	QueueOne	0 ms	N/A	10/4/2026 6:33:35 AM	10/4/2026 6:33:35 AM	N/A

1 to 8 of 8

Revisar configuración de cola

Vaya a Concentrador de control > Centro de contacto > Colas y revise la configuración de la cola afectada.

Verifique lo siguiente:

- Distribución de equipos
- Configuración de routing basado en habilidades
- Tipo de asignación de habilidades

En este ejemplo:

- La cola está asociada con Team3_osweidan_TS.
- El routing basado en habilidades está activado.
- Las habilidades se configuran mediante Asignar habilidades en flujos en lugar de directamente en la cola.

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

Ejecutar el informe de estado de agente

Ejecute el informe Estado del agente - TAC utilizando el marco de tiempo aparcado identificado en el informe CSR. Con el equipo identificado de la configuración de cola, filtre el informe en la columna Nombre del equipo:

Agent State - TAC

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

Module1

Duration: Today

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

Validar criterios de selección de agentes

Revise los campos siguientes:

- Nombre del agente
- Habilidades del agente
- Estado de actividad
- Nombre de código inactivo
- Marca de hora de inicio de actividad
- Marca de hora de finalización de actividad

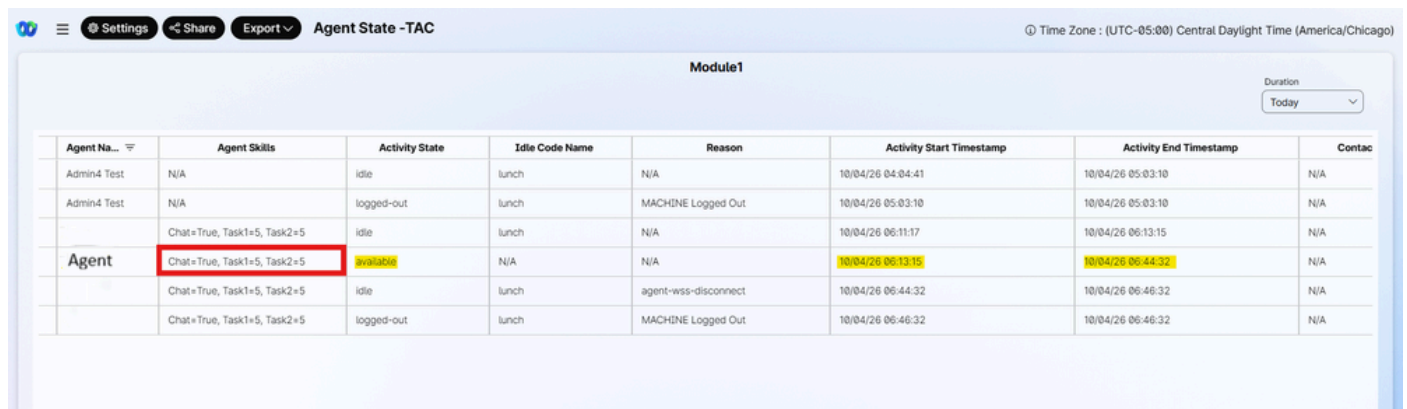
Compare los requisitos de routing con los agentes devueltos por el informe.

Requisitos de cola

- Nombre de cola: QueueOne
- Equipo: Equipo3
- Habilidad necesaria: Inglés >= 5

El informe Estado del agente confirma que:

- El agente pertenece al equipo correcto.
- El agente se encontraba en el estado disponible durante el período aparcado.
- El agente estuvo disponible desde las 06:13:15 a.m. hasta las 06:44:32 a.m., que se superpone al marco de tiempo aparcado (06:31:34 a.m. - 06:33:35 a.m.).
- Las habilidades asignadas por el agente son:
 - Tarea 1 = 5
 - Tarea2 = 5
 - Chat = Verdadero



Agent Na...	Agent Skills	Activity State	Idle Code Name	Reason	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp	Contac
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
Agent	Chat=True, Task1=5, Task2=5	idle	lunch	N/A	10/04/26 06:11:17	10/04/26 06:13:15	N/A
	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

Este escenario demuestra que la disponibilidad del agente por sí sola no garantiza la entrega de contactos. Incluso cuando un agente pertenece al equipo correcto y está disponible durante el período aparcado, los requisitos de habilidades aplicados a través de Flow Designer pueden

evitar que el contacto se enrute si el agente no posee la asignación de habilidades necesaria.



Nota: En este escenario, la causa raíz era que el agente disponible no poseía la habilidad necesaria (inglés >= 5) aplicada a través de Flow Designer. Si un agente está asignado al equipo correcto y posee la habilidad necesaria, el siguiente paso consiste en revisar la disponibilidad del agente durante el período aparcado. Compruebe que el agente se encontraba en un estado enrutable y disponible para recibir contactos durante el período de tiempo identificado en el informe CSR.

Escenario 2: No hay agentes disponibles durante el período aparcado

Con la ID de interacción, revise el informe Informe CSR - Ayer e identifique la cola y el período aparcado asociados al contacto.

En este ejemplo:

- Nombre de cola: TestQ
- Estado de la actividad: aparcado
- Duración de la actividad: 2 min 1 seg
- Marca de hora de inicio de actividad: 5/10/2026 06:59:03
- Marca de hora de finalización de actividad: 5/10/2026 07:01:04
- Habilidades requeridas: No aplicable

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

Revisar configuración de cola

Vaya a Concentrador de control > Centro de contacto > Colas y revise la configuración de la cola afectada.

Verifique lo siguiente:

- Distribución de equipos
- Configuración de routing basado en habilidades
- Tipo de asignación de habilidades

La investigación confirma:

- El ruteo basado en habilidades está inhabilitado.
- La asignación de agentes se configura mediante Equipos.
- La cola utiliza el patrón de enrutamiento Más largo disponible

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 *

Revisar distribución de equipos

Revise la configuración de Call Distribution.

En este ejemplo, la cola distribuye los contactos a:

- Ventas
- Equipo3

Estos equipos representan el grupo de agentes aptos para recibir contactos de la cola.

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

Ejecutar el informe de estado de agente

Ejecute el informe Estado del agente - TAC utilizando el marco de tiempo aparcado identificado en el informe CSR:

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

Con el equipo identificado de la configuración de cola, filtre el informe en la columna Nombre del equipo:

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

Module1

DurationToday

Team Name	Agent Skills	Activity State	Idle 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

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

Module1

DurationToday

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+S, Task2+S	Idle	lunch	N/A	10/05/26 06:57:04	10/05/26 07:01:17	N/A
Team3...		Chat+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...		Chat+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		Chat+True, Task1+S, Task2+S	Idle	lunch	N/A	10/05/26 07:27:40		N/A

El informe Estado del agente muestra:

- Equipo: Equipo3
- Estado: Inactivo
- Inicio: 10/05/2026 06:57:04
- Finalizar: 10/05/2026 07:01:17
- Código de inactividad: almuerzo

El agente solo pasó a estar disponible en:

07:01:17

que es después de que el contacto aparcado finalizara el:

07:01:04

Conclusión

Este escenario demuestra que cuando no existen restricciones de habilidades, la disponibilidad del agente se convierte en el criterio de routing principal. Aunque el agente pertenecía a un equipo apto, permaneció en estado Inactivo durante todo el período aparcado y solo estuvo disponible a las 07:01:17 a.m., después de que el contacto saliera de la cola a las 07:01:04 a.m. Por lo tanto, se esperaba el comportamiento de ruteo observado.



Nota: Si un agente está disponible durante el período aparcado, confirme que el agente está conectado al equipo correcto configurado para la cola. Un agente disponible que no está asociado a ningún equipo apto no recibe contactos de esa cola.

Mejores medidas

Al investigar contactos de voz aparcados en el Contact Center de Webex:

- Comience siempre con el informe CSR: informe de ayer para identificar la cola afectada y el período de tiempo aparcado.
- Revise la configuración de la cola en Control Hub antes de analizar la actividad del agente.
- Verifique si las habilidades se asignan en el nivel de cola o dinámicamente a través de Flow Designer.
- Correlacione el intervalo de tiempo aparcado con el informe Estado del agente - TAC.
- Valide los criterios de selección del equipo antes de revisar la disponibilidad del agente.
- Confirme que los agentes poseen las habilidades necesarias antes de concluir que existe un problema de routing.
- Utilice transiciones de estado de agente para determinar si un agente era enrutable durante el período aparcado.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).