

Rapport de dépannage des décisions de routage de file d'attente vocale avec analyseur

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Aperçu](#)

[Modèle de rapport Analyser](#)

[Dépannage](#)

[Identifier la file d'attente affectée](#)

[Vérifier la configuration de file](#)

[Vérifier la configuration des compétences](#)

[Exécuter le rapport d'état des agents](#)

[Valider l'éligibilité des agents](#)

[Déterminer le résultat du routage](#)

[Scénario 1 : Compétences de niveau de flux Restreindre le routage](#)

[Scénario 2 : Aucun agent disponible pendant la période de parcage](#)

[Conclusion](#)

[Meilleures pratiques](#)

Introduction

Ce document décrit comment utiliser les rapports de l'analyseur afin d'enquêter sur les décisions de routage de file d'attente et les contacts parqués dans Webex Contact Center.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Rapports Analyzer
- Routage de file

- Routage basé sur les compétences
- Concepteur de flux

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Aperçu

Les investigations de routage de file d'attente sont une activité courante dans Webex Contact Center. vous pouvez signaler qu'un contact vocal est resté parqué ou en file d'attente même si des agents semblaient être disponibles.

La compréhension de la décision de routage nécessite la corrélation de plusieurs points de données, tels que la configuration de la file d'attente, la répartition des équipes, l'affectation des compétences et l'activité des agents pendant les horodatages affectés. Bien que certaines de ces informations soient disponibles dans les rapports de l'analyseur de stock, vous avez souvent besoin d'une visibilité supplémentaire afin de déterminer pourquoi un contact n'a pas été acheminé.

Ce document se concentre uniquement sur les interactions vocales. Les canaux numériques tels que le chat, les e-mails, les SMS et les messages sociaux ne sont pas abordés dans cet article.

Le modèle de rapport d'analyseur personnalisé décrit dans ce document permet de consolider les informations relatives au routage et offre une visibilité supplémentaire lorsque vous examinez le comportement de routage des contacts parqués et des files d'attente dans le Centre de contacts Webex.

Modèle de rapport Analyser

Le modèle de rapport État de l'agent - TAC (Technical Assistance Center) offre une visibilité sur l'activité de l'agent pendant une période spécifiée. Le rapport peut être utilisé pour examiner les transitions d'état des agents, les affectations d'équipe et les affectations de compétences lorsque vous étudiez des scénarios de routage de file d'attente.

Vous trouverez le modèle de rapport État de l'agent - TAC joint à cet article en bas.

Contenu du rapport

Le rapport contient les champs suivants :

- Nom d'équipe
- Nom de l'agent
- Compétences des agents
- État des activités
- Nom du code inactif
- Motif
- Horodatages de début d'activité
- Horodatages de fin d'activité
- ID de session du contact

Importer le modèle de rapport

Importez le modèle de rapport État de l'agent - TAC joint dans l'analyseur.

Dépannage

Identifier la file d'attente affectée

Obtenez l'ID d'interaction associé au problème signalé.

Utilisez le rapport CSR Report - Yesterday (Customer Session Record) afin de localiser l'interaction et d'identifier :

- Nom de file
- Période de parcage
- Durée du contact

Notez la période pendant laquelle le contact est resté stationné, car il est nécessaire pour le reste de l'enquête.

Vérifier la configuration de file

Accédez à Control Hub et vérifiez la configuration de la file d'attente.

Vérifier :

- Nom de file
- Répartition des équipes
- Type de routage
- Paramètres de file

Déterminez quelles équipes peuvent recevoir des contacts de la file d'attente concernée.

Vérifier la configuration des compétences

Déterminez si la file d'attente utilise le routage basé sur les compétences.

Si le routage basé sur les compétences est activé, vérifiez si les compétences sont attribuées :

- Directement sur la file d'attente
- Concepteur de flux direct

Si des compétences sont attribuées via le Concepteur de flux, passez en revue le flux et identifiez toutes les compétences appliquées avant l'activité Contact de la file d'attente.

Documenter les exigences de compétences appliquées au contact.

Exécuter le rapport d'état des agents

Configurez la période du rapport afin qu'elle corresponde à la période parquée identifiée précédemment.

Vérifiez les champs ci-dessous :

- Nom d'équipe
- Nom de l'agent
- Compétences des agents
- État des activités
- Nom du code inactif
- Horodatage de début d'activité
- Horodatage de fin d'activité

Valider l'éligibilité des agents

Comparez les exigences de routage de file d'attente aux agents identifiés dans le rapport.

Vérifier :

- L'agent appartient à une équipe éligible.
- L'agent possède les compétences requises.
- L'état d'activité des agents permet le routage.

- L'agent était actif pendant la période de parcage.

Déterminer le résultat du routage

Une fois l'analyse terminée, déterminez si le comportement de routage était attendu.

Les résultats courants sont les suivants :

- Aucun agent n'appartenait à l'équipe affectée.
- Aucun agent ne possédait les compétences requises.
- Les agents n'étaient pas dans un état routable.
- La distribution des équipes a restreint le pool d'agents éligibles.
- Les compétences au niveau de la file d'attente ou du flux ont restreint le pool d'agents éligibles.

Scénario 1 : Compétences de niveau de flux Restreindre le routage

À l'aide de l'ID d'interaction, consultez le rapport CSR - Hier et identifiez la file d'attente et la période de parcage associées au contact.

Dans cet exemple :

- Nom de la file : FileAttenteUn
- État des activités : garé
- Durée de l'activité : 2 min 1 s
- Compétences requises : Anglais >= 5
- Horodatage de début d'activité : 04/10/2026 06:31:34
- Horodatage de fin d'activité : 04/10/2026 06:33:35

Drill Down

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 Page 1 of 1

Vérifier la configuration de file

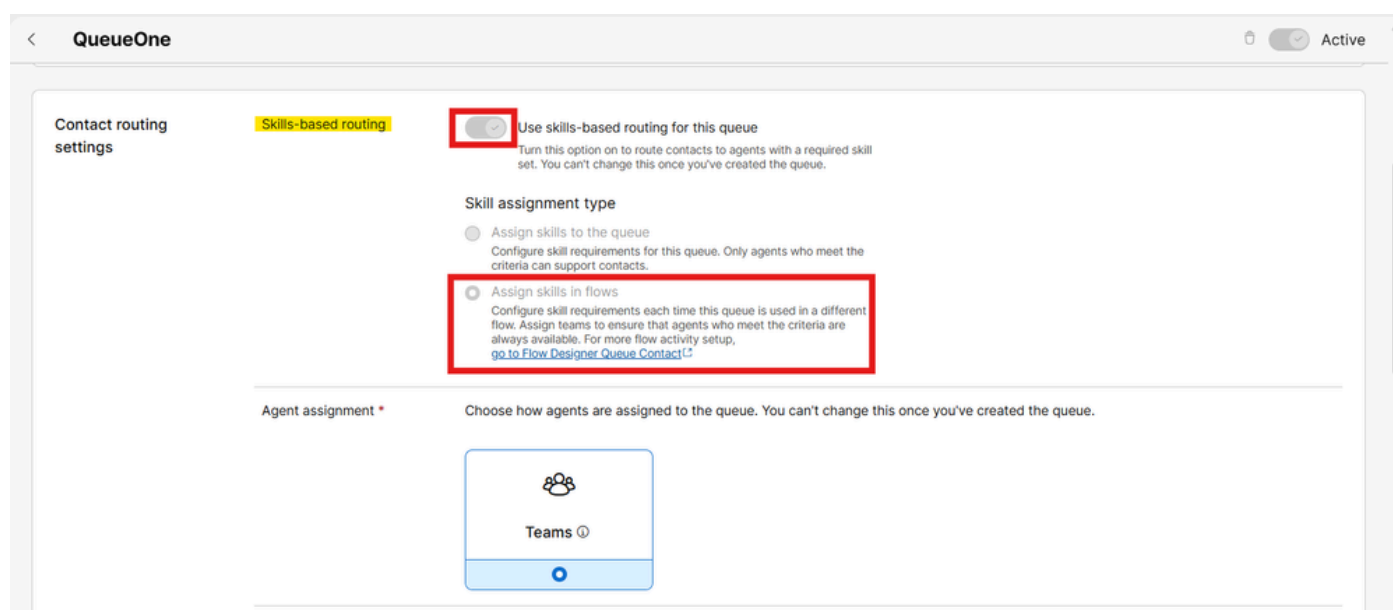
Accédez à Control Hub > Contact Center > Queues et vérifiez la configuration de la file d'attente affectée.

Vérifiez les points suivants :

- Répartition des équipes
- Configuration du routage en fonction des compétences
- Type d'affectation

Dans cet exemple :

- La file d'attente est associée à Team3_osweidan_TS.
- Le routage basé sur les compétences est activé.
- Les compétences sont configurées via Affecter des compétences dans des flux plutôt que directement dans la file d'attente.



Exécuter le rapport d'état des agents

Exécutez le rapport État de l'agent - TAC en utilisant la période de parcage identifiée dans le rapport CSR.

À l'aide de l'équipe identifiée dans la configuration de file d'attente, filtrez le rapport dans la colonne Nom de l'équipe:

The screenshot shows the 'Agent State -TAC' report. A dropdown menu is open for the 'Team Name' column, showing 'Team3' selected. The table displays agent status, skills, and timestamps.

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

Valider l'éligibilité des agents

Vérifiez les champs ci-dessous :

- Nom de l'agent
- Compétences des agents
- État des activités
- Nom du code inactif
- Horodatage de début d'activité
- Horodatage de fin d'activité

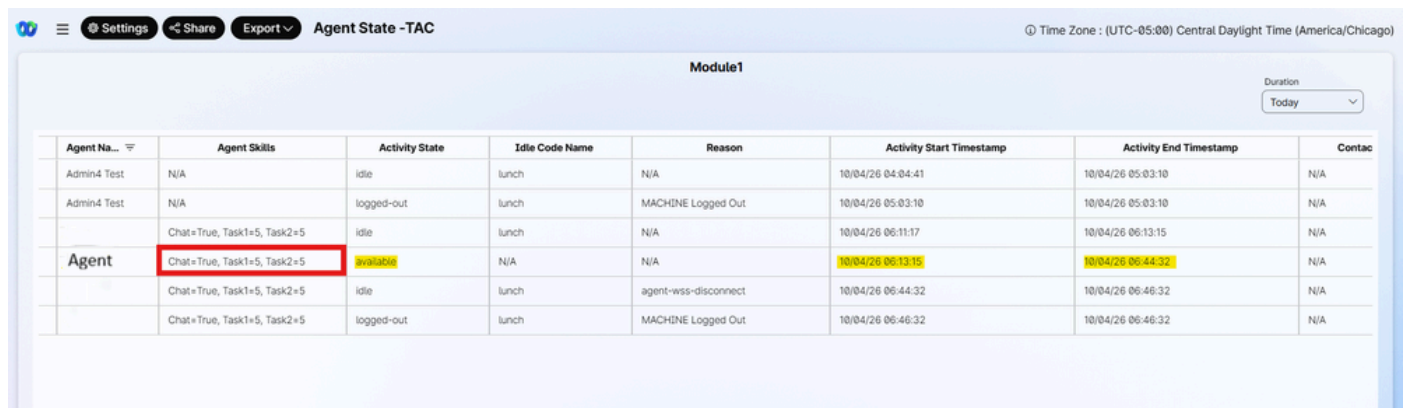
Comparez les exigences de routage aux agents renvoyés par le rapport.

Exigences de file

- Nom de la file : FileAttenteUn
- Équipe : Équipe3
- Compétence requise : Anglais >= 5

Le rapport État de l'agent confirme que :

- L'agent appartient à la bonne équipe.
- L'agent était à l'état disponible pendant la période de parcage.
- L'agent était disponible de 06:13:15 à 06:44:32, ce qui chevauche la période de parcage (06:31:34 AM - 06:33:35 AM).
- Les compétences attribuées à l'agent sont les suivantes :
 - Tâche 1 = 5
 - Tâche2 = 5
 - Discussion = Vrai



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

Ce scénario démontre que la disponibilité de l'agent ne garantit pas à elle seule la livraison du

contact. Même lorsqu'un agent appartient à l'équipe appropriée et est disponible pendant la période de parcage, les exigences de compétences appliquées via le concepteur de flux peuvent empêcher le contact d'être routé si l'agent ne possède pas l'affectation de compétences requise.



Remarque : Dans ce scénario, la cause principale était que l'agent disponible ne possédait pas la compétence requise (anglais >= 5) appliquée par le biais du concepteur de flux. Si un agent est affecté à l'équipe appropriée et possède la compétence requise, l'étape suivante consiste à vérifier la disponibilité de l'agent pendant la période de parcage. Vérifiez que l'agent était dans un état routable et disponible pour recevoir des contacts tout au long de la période identifiée dans le rapport CSR.

Scénario 2 : Aucun agent disponible pendant la période de parcage

À l'aide de l'ID d'interaction, consultez le rapport CSR - Hier et identifiez la file d'attente et la période de parcage associées au contact.

Dans cet exemple :

- Nom de la file : TestQ
- État des activités : garé
- Durée de l'activité : 2 min 1 s
- Horodatage de début d'activité : 05/10/2026 06:59:03
- Horodatage de fin d'activité : 05/10/2026 7:01:04
- Compétences requises : Sans objet

Drill Down

req

Fields

Measures

Callback Request Time

Required Skills

e 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

Vérifier la configuration de file

Accédez à Control Hub > Contact Center > Queues et vérifiez la configuration de la file d'attente affectée.

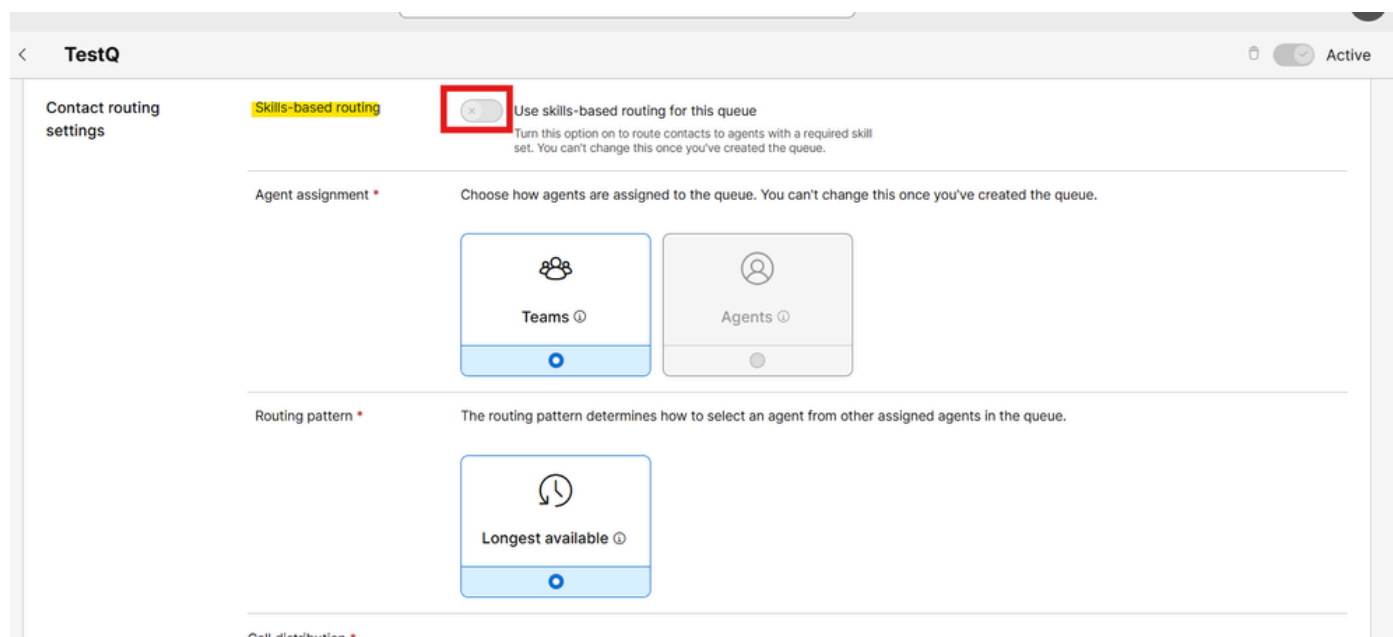
Vérifiez les points suivants :

- Répartition des équipes
- Configuration du routage en fonction des compétences

- Type d'affectation

L'enquête confirme :

- Le routage basé sur les compétences est désactivé.
- L'affectation d'agent est configurée à l'aide de Teams.
- La file d'attente utilise le modèle de routage Disponible le plus long



Révision de la répartition des équipes

Vérifiez la configuration de distribution des appels.

Dans cet exemple, la file d'attente distribue les contacts à :

- Ventes
- Équipe3

Ces équipes représentent le pool d'agents pouvant recevoir des contacts de la file d'attente.

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

Exécuter le rapport d'état des agents

Exécutez le rapport État de l'agent - TAC en utilisant la période de parcage identifiée dans le rapport CSR :

Start Time: 10/5/2026 6:59:03 AM

End Time: 10/5/2026 7:01:04 AM

À l'aide de l'équipe identifiée dans la configuration de file d'attente, filtrez le rapport dans la colonne Nom de l'équipe :

Team Name	Agent Skills	Activity State	Site Code Name	Reason	Activity Start Timestamp	Activity End Timestamp	Contact Session ID
Team3	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

Team Name	Agent Name	Agent Skills	Activity State	Site 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	Agent	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	Agent	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

Le rapport État de l'agent affiche :

- Équipe : Équipe3
- Province: Inactif
- Début : 05/10/2026 06:57:04
- Fin : 05/10/2026 07:01:17

- Code inactif : déjeuner

L'agent n'est devenu disponible qu'à :

07:01:17

qui se trouve après la fin du contact parké à :

07:01:04

Conclusion

Ce scénario montre que lorsqu'aucune restriction de compétences n'existe, la disponibilité de l'agent devient le critère de routage principal. Bien que l'agent ait appartenu à une équipe éligible, il est resté inactif tout au long de la période de parcage et n'est devenu disponible qu'à 07:01:17, après que le contact a quitté la file d'attente à 07:01:04. Par conséquent, le comportement de routage observé était attendu.



Remarque : Si un agent est disponible pendant la période de parcage, vérifiez qu'il est connecté à l'équipe correcte configurée pour la file d'attente. Un agent disponible qui n'est pas associé à une équipe admissible ne reçoit pas de contacts de cette file d'attente.

Meilleures pratiques

Lorsque vous recherchez des contacts vocaux parkés dans Webex Contact Center :

- Commencez toujours par le rapport CSR - Rapport d'hier afin d'identifier la file d'attente affectée et la période de parcage.
- Vérifiez la configuration de la file d'attente dans Control Hub avant d'analyser l'activité de l'agent.
- Vérifiez si les compétences sont attribuées au niveau de la file d'attente ou de manière dynamique via le concepteur de flux.
- Corréliez la période de parcage avec le rapport État de l'agent - TAC.
- Validez l'admissibilité des équipes avant de vérifier la disponibilité des agents.
- Vérifiez que les agents possèdent les compétences requises avant de conclure à l'existence d'un problème de routage.
- Utilisez les transitions d'état de l'agent afin de déterminer si un agent était routable pendant la période de parcage.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.