

Risoluzione dei problemi relativi alle decisioni di routing delle code vocali con il report di Analyzer

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Panoramica](#)

[Modello report Analyzer](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Identifica la coda interessata](#)

[Verifica configurazione coda](#)

[Verifica configurazione competenze](#)

[Esegui il report sullo stato dell'agente](#)

[Convalida idoneità agente](#)

[Determinare il risultato del ciclo](#)

[Scenario 1: Limitazione del ciclo per le abilità a livello di flusso](#)

[Scenario 2: Nessun agente disponibile durante il periodo di parcheggio](#)

[Conclusioni](#)

[Procedure ottimali](#)

Introduzione

Questo documento descrive come utilizzare i report di Analyzer per analizzare le decisioni di instradamento delle code e i contatti parcheggiati in Webex Contact Center.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0
- Report di Analyzer
- Routing coda

- Routing basato su competenze
- Progettazione flussi

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Panoramica

Le indagini sull'instradamento delle code sono un'attività comune in Webex Contact Center. È possibile segnalare che un contatto vocale è rimasto parcheggiato o in coda anche se gli agenti sono apparsi disponibili.

Per comprendere la decisione di instradamento è necessario correlare più punti dati, ad esempio la configurazione della coda, la distribuzione del team, l'assegnazione delle abilità e l'attività dell'agente durante i timestamp interessati. Anche se alcune di queste informazioni sono disponibili tramite i report di Stock Analyzer, spesso è necessaria una maggiore visibilità per determinare il motivo per cui un contatto non è stato instradato.

Questo documento si concentra solo sulle interazioni vocali. I canali digitali come chat, e-mail, SMS e messaggi sociali esulano dall'ambito di questo articolo.

Il modello di report di Analyzer personalizzato descritto in questo documento aiuta a consolidare le informazioni relative al routing e fornisce ulteriore visibilità quando si esaminano i contatti parcheggiati e il comportamento del routing delle code in Webex Contact Center.

Modello report Analyzer

Il modello di report Stato agente - TAC (Technical Assistance Center) consente di visualizzare l'attività dell'agente durante un periodo specificato. Il report può essere utilizzato per esaminare le transizioni dello stato dell'agente, le assegnazioni del team e le assegnazioni di competenze quando si esaminano gli scenari di instradamento delle code.

Il modello di rapporto Stato agente - TAC è allegato a questo articolo nella parte inferiore della pagina.

Contenuto del report

Il rapporto contiene i campi riportati di seguito.

- Nome team
- Nome agente
- Competenze agente
- Stato attività
- Nome codice inattivo
- Motivo
- Timestamp inizio attività
- Timestamp fine attività
- ID sessione contatto

Importare il modello di report

Importa il modello di report Stato agente - TAC collegato nell'analizzatore.

Risoluzione dei problemi

Identifica la coda interessata

Ottenere l'ID interazione associato al problema segnalato.

Utilizzare il rapporto CSR - Ieri (Customer Session Record) per individuare l'interazione e identificare:

- Nome coda
- Periodo parcheggiato
- Durata contatto

Registrare l'intervallo di tempo durante il quale il contatto è rimasto parcheggiato, poiché è necessario per il resto dell'indagine.

Verifica configurazione coda

Passare all'hub di controllo ed esaminare la configurazione della coda.

Verifica:

- Nome coda
- Distribuzione team

- Tipo di routing
- Impostazioni coda

Determinare i team idonei a ricevere i contatti dalla coda interessata.

Verifica configurazione competenze

Determinare se la coda utilizza il routing basato su skill.

Se il ciclo basato su skill è abilitato, verificare se gli skill sono stati assegnati:

- Direttamente in coda
- Through Flow Designer

Se gli skill vengono assegnati tramite Progettazione flussi, esaminare il flusso e identificare tutti gli skill applicati prima dell'attività Inserisci in coda contatto.

Documentare i requisiti competenze applicati al contatto.

Esegui il report sullo stato dell'agente

Configurare l'intervallo di tempo del report in modo che corrisponda al periodo di parcheggio identificato in precedenza.

Esaminare i campi seguenti:

- Nome team
- Nome agente
- Competenze agente
- Stato attività
- Nome codice inattivo
- Timestamp inizio attività
- Timestamp fine attività

Convalida idoneità agente

Confrontare i requisiti di instradamento della coda con gli agenti identificati nel report.

Verifica:

- L'agente appartiene a un team idoneo.
- L'agente possiede le abilità richieste.
- Lo stato attività dell'agente consente il routing.
- L'agente è stato attivo durante il periodo di attesa.

Determinare il risultato del ciclo

Dopo aver completato l'analisi, determinare se il comportamento del routing era previsto.

I risultati più comuni includono:

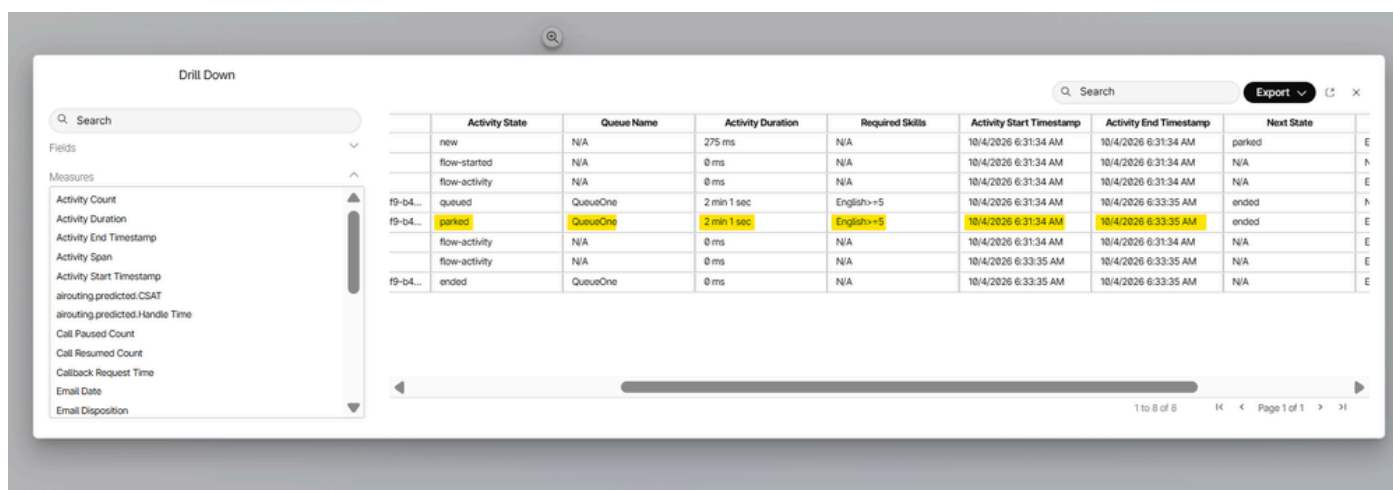
- Nessun agente apparteneva al team assegnato.
- Nessun agente possedeva le abilità richieste.
- Gli agenti non erano in uno stato instradabile.
- La distribuzione del team ha limitato il pool di agenti idonei.
- Le abilità a livello di coda o di flusso hanno limitato il pool di agenti idonei.

Scenario 1: Limitazione del ciclo per le abilità a livello di flusso

Utilizzando l'ID interazione, esaminare il report CSR - Ieri e identificare la coda e il periodo di parcheggio associati al contatto.

In questo esempio:

- Nome coda: CodaUno
- Stato attività: parcheggiato
- Durata attività: 2 min. 1 sec
- Competenze richieste: Inglese >= 5
- Timestamp inizio attività: 04/10/2026 06:31:34
- Timestamp fine attività: 04/10/2026 6:33:35



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

Page 1 of 1

Verifica configurazione coda

Passare a Control Hub > Contact Center > Code ed esaminare la configurazione della coda interessata.

Verificare quanto segue:

- Distribuzione team

- Configurazione del routing basato sulle competenze
- Tipo di assegnazione competenze

In questo esempio:

- La coda è associata a Team3_osweidan_TS.
- Il routing basato su skill è abilitato.
- Le abilità vengono configurate tramite Assegna abilità nei flussi anziché direttamente nella coda.

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

Esegui il report sullo stato dell'agente

Eseguire il report Stato agente - TAC utilizzando l'intervallo di tempo parcheggiato identificato nel report CSR.

Utilizzando il team identificato dalla configurazione della coda, filtrare il report nella colonna Nome team:

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

Convalida idoneità agente

Esaminare i campi seguenti:

- Nome agente
- Competenze agente
- Stato attività
- Nome codice inattivo
- Timestamp inizio attività
- Timestamp fine attività

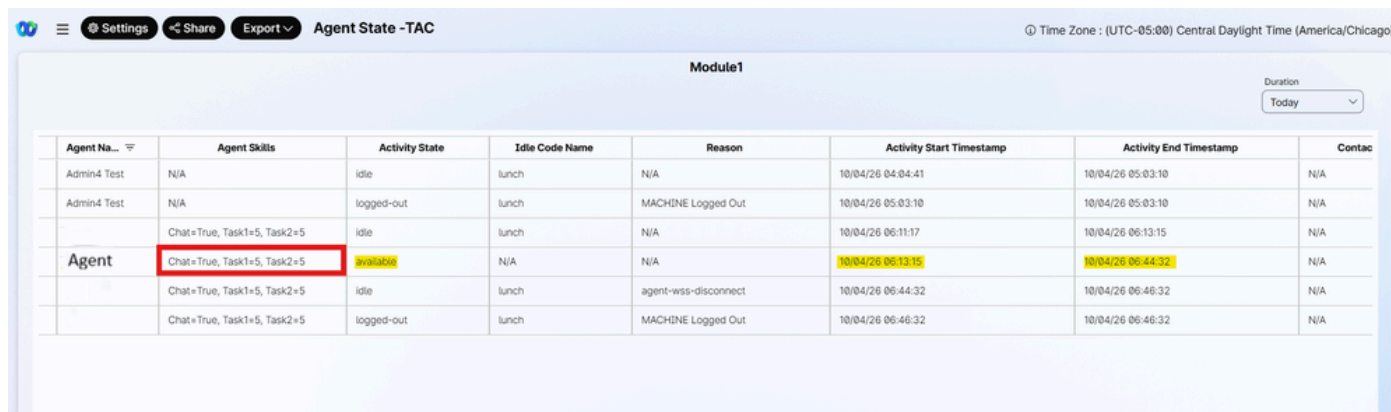
Confrontare i fabbisogni di instradamento con gli agenti restituiti dal report.

Requisiti coda

- Nome coda: CodaUno
- Team: Team3
- Competenza richiesta: Inglese >= 5

Il report Stato agente conferma che:

- L'agente appartiene al team corretto.
- L'agente era nello stato disponibile durante il periodo di attesa.
- L'agente era disponibile dalle 06:13:15 fino alle 06:44:32, che si sovrappone all'intervallo temporale parcheggiato (06:31:34 - 06:33:35).
- Le abilità assegnate all'agente sono:
 - Attività1 = 5
 - Attività2 = 5
 - Chat = True



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

Questo scenario dimostra che la disponibilità dell'agente da sola non garantisce il recapito dei contatti. Anche quando un agente appartiene al team corretto ed è disponibile durante il periodo di attesa, i requisiti di abilità applicati tramite Progettazione flussi possono impedire che il contatto

venga instradato se l'agente non possiede la competenza richiesta.



Nota: In questo scenario, la causa principale era che l'agente disponibile non possedeva la competenza richiesta (Inglese >= 5) applicata tramite Flow Designer. Se un agente viene assegnato al team corretto e possiede le competenze richieste, il passaggio successivo consiste nell'esaminare la disponibilità dell'agente durante il periodo di attesa. Verificare che l'agente sia in uno stato instradabile e disponibile a ricevere contatti per tutto il periodo di tempo indicato nel report CSR.

Scenario 2: Nessun agente disponibile durante il periodo di parcheggio

Utilizzando l'ID interazione, esaminare il report CSR - Ieri e identificare la coda e il periodo di parcheggio associati al contatto.

In questo esempio:

- Nome coda: TestQ
- Stato attività: parcheggiato
- Durata attività: 2 min. 1 sec
- Timestamp inizio attività: 05/10/2026 6:59:03
- Timestamp fine attività: 05/10/2026 7:01:04
- Competenze richieste: Non applicabile

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

Verifica configurazione coda

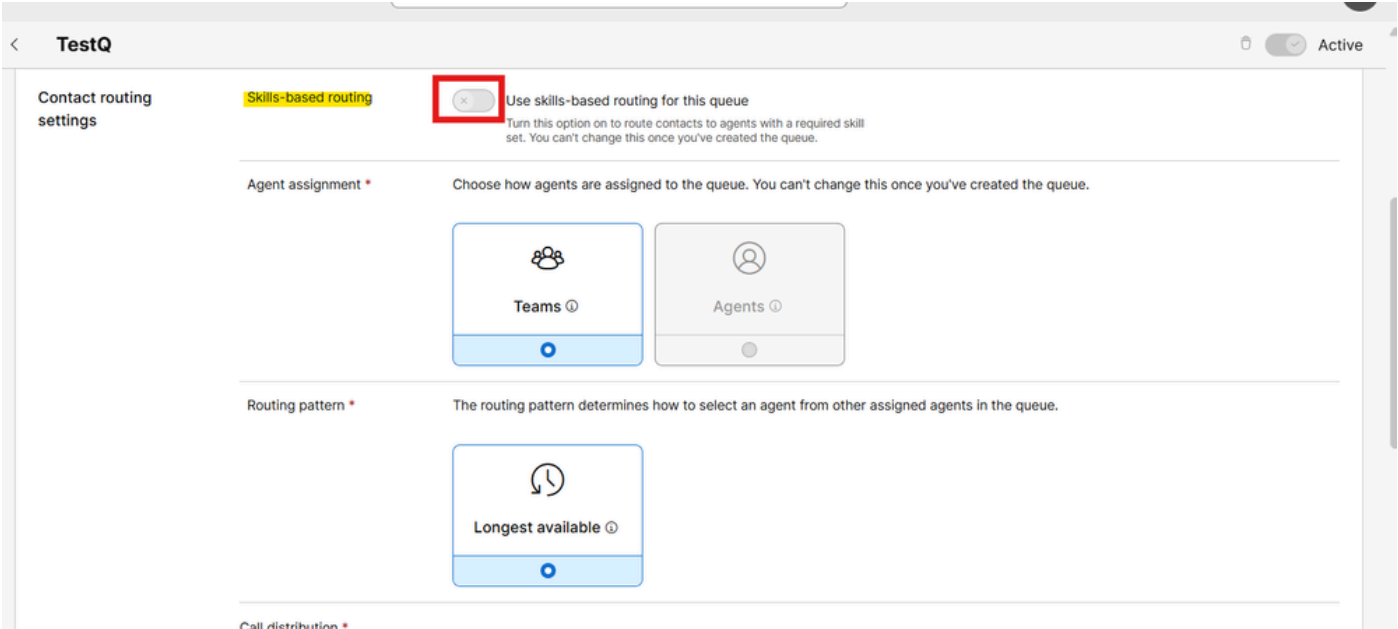
Passare a Control Hub > Contact Center > Code ed esaminare la configurazione della coda interessata.

Verificare quanto segue:

- Distribuzione team
- Configurazione del routing basato sulle competenze
- Tipo di assegnazione competenze

L'indagine conferma che:

- Il routing basato sulle competenze è disabilitato.
- L'assegnazione dell'agente è configurata tramite Team.
- La coda utilizza il modello di routing Più lungo disponibile



Verifica distribuzione team

Esaminare la configurazione di Distribuzione chiamate.

In questo esempio, la coda distribuisce i contatti in:

- Vendite
- Team3

Questi team rappresentano il pool di agenti idoneo a ricevere contatti dalla coda.

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

Esegui il report sullo stato dell'agente

Eseguire il report Stato agente - TAC utilizzando l'intervallo di tempo parcheggiato identificato nel report CSR:

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

Utilizzando il team identificato dalla configurazione della coda, filtrare il report nella colonna Nome team:

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

Module1DurationToday

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)

Module1DurationToday

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

Il report Stato agente visualizza:

- Team: Team3
- State: Inattivo
- Inizio: 10/05/2026 06:57:04
- End: 10/05/2026 07:01:17
- Codice inattività: pranzo

L'agente è diventato disponibile solo in:

07:01:17

che si verifica dopo che il contatto parcheggiato è terminato alle:

07:01:04

Conclusioni

In questo scenario viene mostrato che, quando non esistono limitazioni di skill, la disponibilità dell'agente diventa il criterio di instradamento principale. Anche se l'agente apparteneva a un team idoneo, l'agente è rimasto in uno stato di inattività per tutto il periodo parcheggiato ed è diventato disponibile solo alle 07:01:17 AM, dopo che il contatto è uscito dalla coda alle 07:01:04 AM. Pertanto, era previsto il comportamento di routing osservato.



Nota: Se un agente è disponibile durante il periodo di attesa, verificare che l'agente sia connesso al team configurato correttamente per la coda. Un agente disponibile non associato a un team idoneo non riceve contatti da tale coda.

Procedure ottimali

Quando si esaminano i contatti vocali parcheggiati in Webex Contact Center:

- Inizia sempre con il rapporto CSR - Rapporto Ieri per identificare la coda interessata e l'intervallo di tempo parcheggiato.
- Esaminare la configurazione della coda nell'hub di controllo prima di analizzare l'attività dell'agente.
- Verificare se le abilità vengono assegnate a livello di coda o in modo dinamico tramite Progettazione flussi.
- Correlazione dell'intervallo di tempo parcheggiato con il report Stato agente - TAC.
- Convalidare l'idoneità del team prima di esaminare la disponibilità dell'agente.
- Prima di concludere che esiste un problema di instradamento, verificare che gli agenti dispongano delle competenze necessarie.
- Utilizzare le transizioni di stato dell'agente per determinare se un agente è stato instradabile durante il periodo di attesa.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).