

Analyzerレポートによる音声キュールーティングの決定のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[概要](#)

[アナライザレポートテンプレート](#)

[トラブルシューティング](#)

[影響を受けるキューの識別](#)

[キュー構成の確認](#)

[スキル設定のレビュー](#)

[エージェント状態レポートの実行](#)

[エージェントの資格の検証](#)

[ルーティング結果の決定](#)

[シナリオ1：フローレベルスキルでルーティングを制限](#)

[シナリオ2：パークされている期間中に使用可能なエージェントがない](#)

[結論](#)

[ベストプラクティス](#)

概要

このドキュメントでは、Analyzerレポートを使用して、Webexコンタクトセンターのキュールーティングの決定およびパークされたコンタクトを調査する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webexコンタクトセンター(WxCC)2.0
- アナライザレポート
- キュールーティング

- スキルベースルーティング
- フローデザイナー

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Webexコンタクトセンター(WxCC)2.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

概要

キューのルーティング調査は、Webexコンタクトセンターの一般的なアクティビティです。エージェントが応答可能と思われる場合でも、音声連絡先がパーク状態またはキュー状態のままであると報告できます。

ルーティング決定を理解するには、キュー設定、チーム配分、スキル割り当て、影響を受けるタイムスタンプの間のエージェントアクティビティなど、複数のデータポイントを関連付ける必要があります。この情報の一部はストックアナライザレポートから入手できますが、多くの場合、連絡先がルーティングされなかった理由を特定するために追加の可視性が必要です。

このドキュメントでは、音声のインタラクションのみを対象としています。チャット、電子メール、SMS、ソーシャルメッセージングなどのデジタルチャネルは、この記事の範囲外です。

このドキュメントで説明するカスタムアナライザレポートテンプレートは、ルーティング関連情報を統合するのに役立ちます。また、Webex Contact Centerでパークされた連絡先とキューのルーティング動作を調査する際に、さらに可視性を提供します。

アナライザレポートテンプレート

Agent State - TAC(Technical Assistance Center)レポートテンプレートでは、指定した期間におけるエージェントのアクティビティを確認できます。このレポートを使用して、エージェントの状態遷移、チームの割り当て、およびスキルの割り当てを確認できます。

キュールーティングシナリオを調査する場合。

この記事に添付されているAgent State - TACレポートテンプレートは下部にあります。

レポートの内容

レポートには次のフィールドが含まれます。

- チーム名
- エージェント名
- エージェントスキル
- アクティビティの状態
- アイドルコード名
- 理由
- アクティビティ開始タイムスタンプ
- アクティビティ終了タイムスタンプ
- 連絡先セッションID

レポートテンプレートのインポート

添付されたエージェントの状態：TACレポートテンプレートをアナライザにインポートします。

トラブルシューティング

影響を受けるキューの識別

報告された問題に関連付けられているインタラクションID(ICID)を取得します。

インタラクションを特定し、次の項目を特定するには、「CSRレポート：昨日（カスタマーセッションレコード）」レポートを使用します。

- キュー名
- パーク期間
- コンタクト時間

残りの調査には担当者のパークが必要になるため、そのパークが継続されている期間を記録します。

キュー構成の確認

Control Hubに移動し、キュー構成を確認します。

次を確認します：

- キュー名
- チームの配分
- Routing Type
- キューの設定

影響を受けるキューから連絡先を受信する資格があるチームを判別します。

スキル設定のレビュー

キューがスキルベースルーティングを使用しているかどうかを判断します。

スキルベースルーティングが有効になっている場合は、スキルが割り当てられているかどうかを確認します。

- キューに直接配置
- フローデザイナーを使用

スキルがフローデザイナーで割り当てられている場合は、フローを確認し、キュー連絡先アクティビティの前に適用されたすべてのスキルを特定します。

担当者に適用されるスキル要件を文書化します。

エージェント状態レポートの実行

先に特定したパーク期間と一致するように、レポートのタイムフレームを設定します。

次のフィールドを確認します。

- チーム名
- エージェント名
- エージェントスキル
- アクティビティの状態
- アイドルコード名
- アクティビティ開始タイムスタンプ
- アクティビティ終了タイムスタンプ

エージェントの資格の検証

キュールーティング要件を、レポートで特定されたエージェントと比較します。

次を確認します：

- エージェントは適格なチームに属しています。
- エージェントは必要なスキルを持っている。
- エージェントのアクティビティ状態によってルーティングが可能
- エージェントはパークされた期間中にアクティブでした。

ルーティング結果の決定

分析が完了したら、ルーティング動作が予想どおりだったかどうかを判断します。

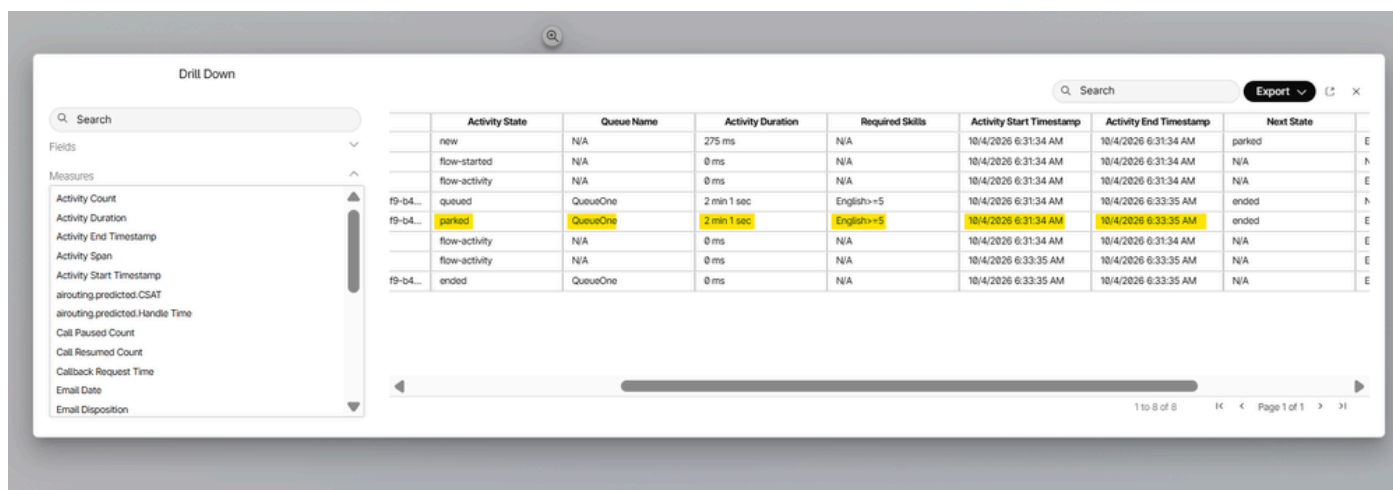
一般的な調査結果は次のとおりです。

- 割り当てられたチームに所属するエージェントはいません。
- 必要なスキルを持つエージェントはいませんでした。
- エージェントはルーティング可能な状態ではありませんでした。
- チームの配布により、適格なエージェントプールが制限されました。
- キューレベルまたはフローレベルのスキルにより、適格なエージェントプールが制限されます。

シナリオ1：フローレベルスキルでルーティングを制限

インタラクシオンIDを使用して、CSRレポート：昨日レポートを確認し、連絡先に関連付けられているキューおよびパーク期間を特定します。
この例の設定は次のとおりです。

- キュー名：QueueOne
- アクティビティの状態：パーク
- アクティビティ時間：2分1秒
- 必要なスキル：英語>= 5
- アクティビティ開始タイムスタンプ：2026年10月4日6:31:34 AM
- アクティビティ終了タイムスタンプ：10/4/2026 6:33:35 AM



	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

キュー構成の確認

Control Hub > Contact Center > Queuesの順に移動し、影響を受けるキューの設定を確認します。

次の点を確認します。

- チームの配分
- スキルベースルーティングの設定
- スキル割り当てのタイプ

この例の設定は次のとおりです。

- このキューはTeam3_osweidan_TSに関連付けられています。
- Skills-Based Routing(SBR)が有効になっている。
- スキルの設定は、キューで直接行うのではなく、フローへのスキルの割り当てで行います。

QueueOne

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

エージェント状態レポートの実行

CSRレポートで特定されたパークタイムフレームを使用して、エージェント状態 - TACレポートを実行します。
キュー設定で特定されたチームを使用して、Team Name列のレポートをフィルタリングします:

Settings Share Export 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

エージェントの資格の検証

次のフィールドを確認します。

- エージェント名

- エージェントスキル
- アクティビティの状態
- アイドルコード名
- アクティビティ開始タイムスタンプ
- アクティビティ終了タイムスタンプ

レポートによって返されたエージェントとルーティング要件を比較します。

キューの要件

- キュー名： QueueOne
- チーム：チーム3
- 必要なスキル：英語>= 5

Agent Stateレポートによって、次のことが確認されます。

- エージェントが正しいチームに属している。
- エージェントは、パークされている期間中は対応可能状態でした。
- エージェントは06:13:15 AMから06:44:32 AMまで対応可能で、パークされた時間枠 (06:31:34 AM - 06:33:35 AM)と重複しています。
- エージェントが割り当てるスキルは次のとおりです。
 - タスク1 = 5
 - タスク2 = 5
 - チャット= True

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

このシナリオでは、エージェントのアベイラビリティだけではコンタクトの配信が保証されないことを示します。エージェントが正しいチームに属し、パークされた期間中にエージェントが対応可能であった場合でも、フローデザイナーを通じて適用されるスキル要件によって、エージェントが必要なスキル割り当てを所有していなければコンタクトがルーティングされるのを防ぐことができます。



注：このシナリオの根本原因は、対応可能なエージェントがフローデザイナーを通じて適用される必要なスキル（英語>=5）を持っていなかったことにあります。エージェントが正しいチームに割り当てられ、必要なスキルを持っている場合、次の手順では、パークされた期間中のエージェントのアベイラビリティを確認します。エージェントがルーティング可能な状態であり、CSRレポートで特定された期間を通じて連絡先を受信できることを確認します。

シナリオ2：パークされている期間中に使用可能なエージェントがない

インタラクションIDを使用して、CSRレポート：昨日レポートを確認し、連絡先に関連付けられているキューおよびパーク期間を特定します。
この例の設定は次のとおりです。

- ・ キュー名：TestQ
- ・ アクティビティの状態：パーク
- ・ アクティビティ時間：2分1秒
- ・ アクティビティ開始タイムスタンプ：2026年10月5日6:59:03 AM
- ・ アクティビティ終了タイムスタンプ：10/5/2026 7:01:04 AM
- ・ 必須スキル：該当なし

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

キュー構成の確認

Control Hub > Contact Center > Queuesの順に移動し、影響を受けるキューの設定を確認します。

次の点を確認します。

- ・ チームの配分
- ・ スキルベースルーティングの設定
- ・ スキル割り当てのタイプ

調査の結果、次のことが確認されます。

- ・ Skills-Based Routing(SBR)が無効である。

- エージェントの割り当ては、チームを使用して設定します。
- キューではLongest Availableルーティングパターンが使用されます

< 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 *

チーム配分のレビュー

コール分配の設定を確認します。

この例では、キューはコンタクトを次の宛先に配信します。

- Sales
- チーム3

これらのチームは、キューから連絡先を受信する資格のあるエージェントプールを表します。

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	Edit Delete

Team Details

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

エージェント状態レポートの実行

CSRレポートで特定されたパークタイムフレームを使用して、Agent State - TACレポートを実行します。

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

キューの設定から特定されたチームを使用して、Team Name列のレポートをフィルタリングします。

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+5, Task2+5	idle	lunch	N/A	10/05/26 06:57:04	10/05/26 07:01:17	N/A
Team3	True, Task1+5, Task2+5	available	N/A	N/A	10/05/26 07:01:17		N/A
Team3	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	True, Task1+5, Task2+5	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+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

Agent Stateレポートには、次の情報が表示されます。

- チーム：チーム3
- 状態：アイドル
- 開始：2026年10月5日午前06:57:04
- 終了：2026年5月10日午前07:01:17
- アイドルコード：lunch

エージェントは次の場所でのみ対応可能になりました：

午前7:01:17

これは、パークされた連絡先が次の時間に終了した後です：

午前7:01:04

結論

このシナリオでは、スキル制限がない場合に、エージェントのアベイラビリティがプライマリルーティング基準になることを示します。エージェントは適格なチームに属していましたが、パークされた期間を通じてアイドル状態のままです。

あり、07:01:17 AMに対応可能になったのは、コンタクトが07:01:04 AMにキューを終了した後でした。したがって、予期されるルーティング動作が発生しました。



注：パークされている期間中にエージェントが対応可能な場合は、キューに設定された正しいチームにエージェントがログインしていることを確認します。適格なチームに関連付けられていない対応可能なエージェントは、そのキューから連絡先を受信しません。

ベスト プラクティス

Webex Contact Centerでパークされた音声連絡先を調査する場合：

- 影響を受けるキューとパークされた時間枠を特定するには、必ずCSRレポート：昨日のレポートから開始してください。
- エージェントのアクティビティを分析する前に、Control Hubでキューの設定を確認します。
- スキルがキュー・レベルで割り当てられているか、またはフロー・デザイナーを使用して動的に割り当てられているかの確認
- パークされたタイムフレームをエージェントの状態と関連付ける：TACレポート。
- エージェントの在席状況を確認する前に、チームの適格性を検証します。
- ルーティングの問題があると結論付ける前に、エージェントが必要なスキルを持っていることを確認します。
- エージェントの状態遷移を使用して、パークされた期間中にエージェントがルーティング可能であったかどうかを確認します。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。