

# Analyzer 보고서를 사용하여 음성 대기열 라우팅 결정 문제 해결

## 목차

---

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[개요](#)

[Analyzer 보고서 템플릿](#)

[문제 해결](#)

[영향을 받는 대기열 식별](#)

[대기열 컨피그레이션 검토](#)

[기술 컨피그레이션 검토](#)

[상담원 상태 보고서 실행](#)

[상담원 자격 확인](#)

[라우팅 결과 확인](#)

[시나리오 1: 플로우 레벨 스킵 경로 제한](#)

[시나리오 2: 파크된 기간 동안 사용 가능한 상담원 없음](#)

[결론](#)

[모범 사례](#)

---

## 소개

이 문서에서는 Analyzer 보고서를 사용하여 Webex Contact Center에서 대기열 라우팅 결정 및 지정보류된 연락처를 조사하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 2.0
- Analyzer 보고서
- 대기열 라우팅

- 기술 기반 라우팅
- 흐름 디자이너

## 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 2.0

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 개요

대기열 라우팅 조사는 Webex Contact Center에서 흔히 이루어지는 활동입니다. 상담원이 사용 가능한 것처럼 보였지만 음성 연락처가 대기 중이거나 대기 중인 것으로 보고될 수 있습니다.

라우팅 결정을 이해하려면 여러 데이터 포인트(예: 대기열 구성, 팀 배포, 기술 할당, 영향을 받는 타임스탬프 동안의 상담원 활동)의 상관 관계를 분석해야 합니다. Stock Analyzer 보고서를 통해 이러한 정보 중 일부를 확인할 수 있지만, 연락처가 라우팅되지 않은 이유를 파악하려면 추가 가시성이 필요한 경우가 많습니다.

이 문서에서는 음성 상호 작용에만 중점을 둡니다. 채팅, 이메일, SMS 및 소셜 메시징과 같은 디지털 채널은 이 문서의 범위를 벗어납니다.

이 문서에 설명된 사용자 지정 Analyzer 보고서 템플릿은 라우팅 관련 정보를 통합하는 데 도움이 되며, Webex Contact Center에서 파크된 연락처를 조사하고 라우팅 동작을 큐에 추가할 때 추가적인 가시성을 제공합니다.

## Analyzer 보고서 템플릿

상담원 상태 - TAC(Technical Assistance Center) 보고서 템플릿은 지정된 기간 동안 상담원 활동에 대한 가시성을 제공합니다. 이 보고서를 사용하여 상담원 상태 전환, 팀 할당 및 직무 할당을 검토할 수 있습니다.

대기열 라우팅 시나리오를 조사할 때

이 문서에 첨부된 상담원 상태 - TAC 보고서 템플릿을 하단에서 찾을 수 있습니다.

## 보고서 내용

보고서에는 다음 필드가 포함되어 있습니다.

- 팀 이름
- 상담원 이름

- 상담원 기술
- 활동 상태
- 유휴 코드 이름
- 이유
- 활동 시작 타임스탬프
- 활동 종료 타임스탬프
- 연결 세션 ID

보고서 템플릿 가져오기

연결된 에이전트 상태 - TAC 보고서 템플릿을 분석기로 가져옵니다.

## 문제 해결

## 영향을 받는 대기열 식별

보고된 문제와 관련된 Interaction ID를 가져옵니다.

CSR Report - Yesterday (Customer Session Record)(CSR 보고서 - 어제(고객 세션 레코드)) 보고서를 사용하여 상호작용을 찾고 다음을 식별할 수 있습니다.

- 큐 이름
- 파크된 기간
- 연락처 기간

조사의 나머지 부분에 필요하므로 연락처가 지정보류된 기간을 기록합니다.

## 대기열 컨피그레이션 검토

Control Hub(제어 허브)로 이동하고 대기열 컨피그레이션을 검토합니다.

확인:

- 큐 이름
- 팀 배포
- 라우팅 유형
- 큐 설정

영향을 받는 대기열에서 연락처를 받을 수 있는 팀을 결정합니다.

## 기술 컨피그레이션 검토

대기열에서 기술 기반 라우팅을 사용할지 여부를 결정합니다.

기술 기반 라우팅이 활성화된 경우, 기술이 할당되었는지 확인합니다.

- 대기열에 직접
- 플로우 디자이너를 통해

Flow Designer를 통해 스킬이 할당된 경우 플로우를 검토하고 Queue Contact 활동 이전에 적용된 모든 스킬을 확인합니다.

연락처에 적용된 기술 요구 사항을 문서화합니다.

## 상담원 상태 보고서 실행

이전에 식별된 파킹 기간과 일치하도록 보고서 기간을 구성합니다.

아래 필드를 검토합니다.

- 팀 이름
- 상담원 이름
- 상담원 기술
- 활동 상태
- 유휴 코드 이름
- 활동 시작 타임스탬프
- 활동 종료 타임스탬프

## 상담원 자격 확인

대기열 라우팅 요구 사항을 보고서에서 식별된 상담원과 비교합니다.

확인:

- 상담원이 적격 팀에 속해 있습니다.
- 상담원은 필요한 기술을 보유하고 있습니다.
- 상담원 활동 상태는 라우팅을 허용합니다.
- 상담원이 파킹된 기간 동안 활성 상태였습니다.

## 라우팅 결과 확인

분석을 완료한 후 라우팅 동작이 예상되었는지 확인합니다.

일반적인 조사 결과는 다음과 같습니다.

- 할당된 팀에 속한 상담원이 없습니다.
- 필요한 기술을 보유한 상담원이 없습니다.
- 상담원이 라우팅 가능한 상태가 아닙니다.
- 팀 배포에서 해당 에이전트 풀을 제한했습니다.
- 큐 레벨 또는 플로우 레벨 기술에서 적격 상담원 풀을 제한했습니다.

## 시나리오 1: 플로우 레벨 스킬 경로 제한

Interaction ID를 사용하여 CSR Report - Yesterday(CSR 보고서 - 어제) 보고서를 검토하고 연락처와 연관된 대기열 및 지정정보류 기간을 식별합니다.  
이 예에서는 다음을 수행합니다.

- 큐 이름: 큐원
- 활동 상태: 파크됨
- 활동 기간: 2분 1초
- 필수 기술: 영어 >= 5
- 작업 시작 타임스탬프: 2026년 10월 4일 오전 6:31:34
- 활동 종료 타임스탬프: 2026년 10월 4일 오전 6:33:35

|          | 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        |

## 대기열 컨피그레이션 검토

Control Hub > Contact Center > Queues로 이동하여 영향을 받는 대기열의 컨피그레이션을 검토합니다.

다음을 확인합니다.

- 팀 배포
- 기술 기반 라우팅 컨피그레이션
- 직무 할당 유형

이 예에서는 다음을 수행합니다.

- 대기열은 Team3\_osweidan\_TS와 연결됩니다.
- Skills-Based Routing이 활성화됩니다.
- 스킬은 대기열에서 직접 스킬을 할당하는 대신 플로우에서 스킬을 할당하여 구성합니다.

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

## 상담원 상태 보고서 실행

CSR 보고서에 식별된 지정보류된 기간을 사용하여 상담원 상태 - TAC 보고서를 실행합니다.

대기열 구성에서 식별된 팀을 사용하여 팀 이름 열에서 보고서를 필터링합니다:

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        |

## 상담원 자격 확인

아래 필드를 검토합니다.

- 상담원 이름
- 상담원 기술
- 활동 상태
- 유틸 코드 이름
- 활동 시작 타임스탬프

- 활동 종료 타임스탬프

보고서에서 반환된 상담원과 라우팅 요구 사항을 비교합니다.

## 대기열 요구 사항

- 큐 이름: 큐원
- 팀: 팀3
- 필요한 기술: 영어 >= 5

상담원 상태 보고서에서는 다음을 확인합니다.

- 상담원이 올바른 팀에 속해 있습니다.
- 상담원이 파크된 기간 동안 사용 가능한 상태에 있었습니다.
- 상담원은 06:13:15 AM부터 06:44:32 AM까지 사용할 수 있으며, 이는 파크된 시간 프레임 (06:31:34 AM - 06:33:35 AM)과 겹칩니다.
- 상담원이 할당한 기술은 다음과 같습니다.
  - 작업1 = 5
  - 작업2 = 5
  - 채팅 = True

| Agent Name  | 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     |
| 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     |

이 시나리오에서는 상담원 가용성만으로 연결 전달이 보장되지 않는다는 것을 보여 줍니다. 상담원이 올바른 팀에 속하고 파크된 기간 동안 사용 가능한 경우에도 흐름 디자이너를 통해 적용된 기술 요구 사항으로 인해 해당 상담원이 필요한 기술 할당을 보유하지 않은 경우 연결이 라우팅되지 않을 수 있습니다.



참고: 이 시나리오에서 근본 원인은 사용 가능한 에이전트가 Flow Designer를 통해 적용된 필수 스킬(영어 >= 5)을 보유하지 않았기 때문입니다. 상담원이 올바른 팀에 할당되어 필요

한 기술을 보유한 경우 다음 단계는 파크된 기간 동안 상담원 가용성을 검토하는 것입니다. 상담원이 라우팅 가능한 상태이고 CSR 보고서에 식별된 기간 동안 연결을 수신할 수 있는지 확인합니다.

시나리오 2: 파크된 기간 동안 사용 가능한 상담원 없음

Interaction ID를 사용하여 CSR Report - Yesterday(CSR 보고서 - 어제) 보고서를 검토하고 연락처와 연관된 대기열 및 지정요류 기간을 식별합니다. 이 예에서는 다음을 수행합니다.

- 큐 이름: 테스트 대기열
- 활동 상태: 파크됨
- 활동 기간: 2분 1초
- 작업 시작 타임스탬프: 2026년 10월 5일 오전 6:59:03
- 활동 종료 타임스탬프: 2026년 10월 5일 오전 7:01:04
- 필수 기술: 해당 없음

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

대기열 컨피그레이션 검토

Control Hub > Contact Center > Queues로 이동하여 영향을 받는 대기열의 컨피그레이션을 검토합니다. 다음을 확인합니다.

- 팀 배포
- 기술 기반 라우팅 컨피그레이션
- 직무 할당 유형

이번 조사 결과는 다음과 같다.

- 기술 기반 라우팅이 비활성화되어 있습니다.
- 상담원 할당은 Teams를 사용하여 구성됩니다.
- 대기열은 사용 가능한 최장 라우팅 패턴을 사용합니다

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 \*

## 팀 배포 검토

통화 분배 컨피그레이션을 검토합니다.

이 예에서 대기열은 다음과 같은 사용자에게 연락처를 배포합니다.

- 영업
- 팀3

이러한 팀은 대기열에서 연결을 수신할 수 있는 상담원 풀을 나타냅니다.

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 |

## 상담원 상태 보고서 실행

CSR 보고서에 식별된 파크된 기간을 사용하여 상담원 상태 - TAC 보고서를 실행합니다.

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

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

대기열 구성에서 식별된 팀을 사용하여 팀 이름 열에서 보고서를 필터링합니다.

SettingsShareExportAgent State -TAC

Time 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...  | 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                |

SettingsShareExportAgent State -TAC

Time 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+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                |

상담원 상태 보고서에는 다음이 표시됩니다.

- 팀: 팀3
- 상태: 휴휴
- 시작하기: 2026년 10월 5일 오전 06시 57분 4초
- 종료: 2026년 10월 5일 오전 07시 1분 17초
- 휴휴 코드: 점심

상담원은 다음 위치에서만 사용할 수 있습니다.

오전 07:01:17

파크된 연락처가 다음 날짜에 종료된 이후입니다.

오전 07:01:04

## 결론

이 시나리오에서는 기술 제한이 없을 경우 상담원 가용성이 기본 라우팅 기준이 됨을 보여 줍니다. 상담원은 적격 팀에 속했지만 파크된 기간 동안 휴휴 상태로 유지되었으며 연결이 오전 07:01:04에 대기열을 나간 후 오전 07:01:17에 사용 가능해졌습니다. 따라서 관찰된 라우팅 동작이 예상되었습니다.



참고: 지정보류된 기간 동안 상담원을 사용할 수 있는 경우 상담원이 대기열에 대해 구성된

---

올바른 팀에 로그인되어 있는지 확인합니다. 적격 팀과 연결되지 않은 사용 가능한 상담원은 해당 대기열에서 연결을 받지 않습니다.

---

## 모범 사례

Webex Contact Center에서 지정보류된 음성 연락처를 조사하는 경우:

- 영향을 받는 큐 및 지정보류 기간을 식별하기 위해 항상 CSR Report - Yesterday(CSR 보고서 - 어제) 보고서로 시작합니다.
- 에이전트 활동을 분석하기 전에 Control Hub의 큐 컨피그레이션을 검토합니다.
- 기술이 대기열 레벨에서 할당되는지 아니면 Flow Designer를 통해 동적으로 할당되는지 확인합니다.
- 지정보류된 기간을 상담원 상태 - TAC 보고서와 상호 연결합니다.
- 상담원 가용성을 검토하기 전에 팀 자격을 확인합니다.
- 라우팅 문제가 있음을 확인하기 전에 상담원이 필요한 기술을 보유하고 있는지 확인합니다.
- 상담원 상태 전환을 사용하여 상담원이 파크된 기간 동안 라우트될 수 있었는지 여부를 확인합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.