

# Problemen oplossen met beslissingen voor het routeren van spraakwachtrijen met analyserapport

## Inhoud

---

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Overzicht](#)

[Template voor analyserapport](#)

[Problemen oplossen](#)

[De getroffen wachtrij identificeren](#)

[Configuratie wachtrij controleren](#)

[Configuratie van vaardigheden controleren](#)

[Het rapport Agent State uitvoeren](#)

[Geschiktheid van agent valideren](#)

[Bepaal het resultaat van de routing](#)

[Scenario 1: Flow-level skills beperken routing](#)

[Scenario 2: Geen agenten beschikbaar tijdens de geparkeerde periode](#)

[Conclusie](#)

[best practices](#)

---

## Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe analyserapporten kunnen worden gebruikt om beslissingen over het routeren van wachtrijen en geparkeerde contacten in het Webex Contact Center te onderzoeken.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

- Analyserrapporten
- routing van de wachtrij
- routing op basis van vaardigheden
- stroomontwerper

## Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden gebruikt, zijn gestart met een gewist (standaard) configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Overzicht

Queue routing onderzoeken zijn een veel voorkomende activiteit in Webex Contact Center. u kunt melden dat een spraak contact bleef geparkeerd of in de wachtrij, ook al agenten bleek beschikbaar te zijn.

Om de routeringsbeslissing te begrijpen, moeten meerdere gegevenspunten worden gecorreleerd, zoals de configuratie van de wachtrij, teamdistributie, vaardigheidstoewijzing en agentactiviteit tijdens de betreffende tijdstempels. Hoewel sommige van deze informatie beschikbaar is via voorraadanalyserapporten, hebt u vaak extra zichtbaarheid nodig om te bepalen waarom een contact niet is gerouteerd.

Dit document richt zich alleen op spraakinteracties. Digitale kanalen zoals chat, e-mail, sms en sociale berichten vallen buiten het toepassingsgebied van dit artikel.

De aangepaste analyserapportsjabloon die in dit document wordt beschreven, helpt bij het consolideren van routeringsgerelateerde informatie en biedt extra zichtbaarheid wanneer u geparkeerde contactpersonen en routeringsgedrag in de wachtrij in het Webex Contact Center onderzoekt.

## Template voor analyserapport

Het rapportagesjabloon Agent State - TAC (Technical Assistance Center) biedt inzicht in de activiteiten van de agent gedurende een bepaalde periode. Het rapport kan worden gebruikt om de transities van de agentstatus, teamopdrachten en vaardigheidstoewijzingen te beoordelen wanneer u scenario's voor queue-routing onderzoekt.

U vindt de Agent State - TAC-rapportsjabloon die aan dit artikel is gekoppeld onderaan.

## Inhoud melden

Het verslag bevat de volgende velden:

- Teamnaam
- Naam agent
- Agentvaardigheden
- activiteitstoestand
- Inactieve codenaam
- reden
- Starttijdstempels voor activiteiten
- Tijdstempels voor einde activiteit
- ID Contactsessie

## De rapportsjabloon importeren

Importeer de bijgevoegde Agent State - TAC-rapportsjabloon in Analyzer.

## Problemen oplossen

### De getroffen wachtrij identificeren

Verkrijg de interactie-ID die is gekoppeld aan het gemelde probleem.

Gebruik het CSR-rapport - Yesterday (Customer Session Record) om de interactie te vinden en te identificeren:

- Naam wachtrij
- Geparkeerde periode
- Contactduur

Noteer het tijdsbestek gedurende welke het contact geparkeerd bleef, aangezien het nodig is voor de rest van het onderzoek.

### Configuratie wachtrij controleren

Navigeer naar Control Hub en bekijk de wachtrijconfiguratie.

Verifiëren:

- Naam wachtrij
- teamdistributie
- routingstype
- Wachtrij-instellingen

Bepaal welke teams in aanmerking komen om contactpersonen uit de betreffende wachtrij te ontvangen.

## Configuratie van vaardigheden controleren

Bepaal of de wachtrij op vaardigheden gebaseerde routing gebruikt.

Als routing op basis van vaardigheden is ingeschakeld, controleert u of vaardigheden zijn toegewezen:

- Direct in de wachtrij
- Doorstroomontwerper

Als vaardigheden worden toegewezen via Flow Designer, controleert u de stroom en identificeert u alle vaardigheden die zijn toegepast vóór de activiteit Queue Contact.

Documenteer de vaardigheidsvereisten die op het contact worden toegepast.

## Het rapport Agent State uitvoeren

Configureer het tijdpad van het rapport om de eerder geïdentificeerde geparkeerde periode aan te passen.

Bekijk de onderstaande velden:

- Teamnaam
- Naam agent
- Agentvaardigheden
- activiteitstoestand
- Inactieve codenaam
- Starttijdstempel voor activiteit
- Tijdstempel einde activiteit

## Geschiktheid van agent valideren

Vergelijk de vereisten voor de routing van de wachtrij met de agents die in het rapport worden vermeld.

Verifiëren:

- Agent behoort tot een geschikt team.
- De agent beschikt over de vereiste vaardigheden.
- De status van de agentactiviteit staat routing toe.
- De agent was actief tijdens de geparkeerde periode.

## Bepaal het resultaat van de routing

Bepaal na het voltooien van de analyse of het routeringsgedrag werd verwacht.

Veelvoorkomende bevindingen zijn onder meer:

- Geen enkele agent behoorde tot het toegewezen team.
- Geen enkele agent beschikte over de vereiste vaardigheden.
- Agenten waren niet in een routeerbare staat.
- Teamdistributie beperkte de pool van in aanmerking komende agenten.
- Vaardigheden op voorraadniveau of op stroomniveau beperkten de pool van in aanmerking komende agenten.

## Scenario 1: Flow-level skills beperken routing

Controleer met behulp van de interactie-ID het CSR-rapport - het rapport van gisteren en identificeer de wachtrij en de geparkeerde periode die aan het contact zijn gekoppeld. In dit voorbeeld:

- Naam wachtrij: QueueOne
- Activiteitenstatus: geparkeerd
- Duur activiteit: 2 min 1 sec
- Vereiste vaardigheden: Engels >= 5
- Starttijd activiteit: 10/4/2026 06:31:34
- Tijdstempel einde activiteit: 10/4/2026 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     | 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 |

## Configuratie wachtrij controleren

Navigeer naar Control Hub > Contact Center > Queues en bekijk de configuratie van de betreffende Queue.

Controleer de onderstaande gegevens:

- teamdistributie
- Op vaardigheden gebaseerde routeringsconfiguratie
- Type vaardigheidstoewijzing

In dit voorbeeld:

- De wachtrij is gekoppeld aan Team3\_osweidan\_TS.
- Op vaardigheden gebaseerde routing is ingeschakeld.
- Vaardigheden worden geconfigureerd door vaardigheden in stromen toe te wijzen in plaats van rechtstreeks in de wachtrij.

The screenshot shows the 'QueueOne' configuration page. On the left, under 'Contact routing settings', 'Skills-based routing' is highlighted in yellow. A red box highlights the 'Use skills-based routing for this queue' toggle switch, which is turned on. Below this, under 'Skill assignment type', two options are listed: 'Assign skills to the queue' and 'Assign skills in flows'. The 'Assign skills in flows' option is selected and highlighted with a red box. Below this, the 'Agent assignment' section shows a dropdown menu with 'Teams' selected.

QueueOne 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.

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

## Het rapport Agent State uitvoeren

Voer het Agent State - TAC-rapport uit met behulp van het geparkeerde tijdschema dat in het CSR-rapport is aangegeven.

Filter het rapport in de kolom Teamnaam met behulp van het team dat is geïdentificeerd in de wachtrijconfiguratie:

| 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        |

## Geschiktheid van agent valideren

Bekijk de onderstaande velden:

- Naam agent
- Agentvaardigheden
- activiteitstoestand
- Inactieve codenaam
- Starttijdstempel voor activiteit
- Tijdstempel einde activiteit

Vergelijk de routeringsvereisten met de agenten die in het rapport worden geretourneerd.

## Wachtrij-eisen

- Naam wachtrij: QueueOne
- Team: Team3
- Vereiste vaardigheid: Engels  $\geq 5$

Het rapport van de Agent State bevestigt het volgende:

- De agent behoort tot het juiste team.
- De agent was in de beschikbare staat tijdens de geparkeerde periode.
- De agent was beschikbaar van 06:13:15 AM tot 06:44:32 AM, die de geparkeerde tijdsbestek overlapt (06:31:34 AM - 06:33:35 AM).
- De toegewezen vaardigheden van de agent zijn:
  - Taak 1 = 5
  - Taak 2 = 5
  - Chatten = waar

Settings
 Share
 Export

Agent State -TAC

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

Module1

Duration Today

| 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    |
|             | 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    |

Dit scenario toont aan dat de beschikbaarheid van de agent alleen geen garantie biedt voor de levering van het contact. Zelfs wanneer een agent tot het juiste team behoort en beschikbaar is tijdens de geparkeerde periode, kunnen vaardigheidsvereisten die worden toegepast via Flow Designer voorkomen dat het contact wordt gerouteerd als de agent niet over de vereiste vaardigheidstoewijzing beschikt.



Opmerking: In dit scenario was de hoofdoorzaak dat de beschikbare agent niet over de vereiste vaardigheid beschikte (Engels  $\geq 5$ ) die werd toegepast via Flow Designer. Als een agent is toegewezen aan het juiste team en de vereiste vaardigheid bezit, is de volgende stap om de beschikbaarheid van de agent tijdens de geparkeerde periode te beoordelen. Controleer of de agent zich in een routeerbare staat bevond en beschikbaar was om contactpersonen te ontvangen gedurende het tijdsbestek dat in het CSR-rapport is vermeld.

## Scenario 2: Geen agenten beschikbaar tijdens de geparkeerde periode

Controleer met behulp van de interactie-ID het CSR-rapport - het rapport van gisteren en identificeer de wachtrij en de geparkeerde periode die aan het contact zijn gekoppeld. In dit voorbeeld:

- Naam wachtrij: TestQ
- Activiteitsstatus: geparkeerd
- Duur activiteit: 2 min 1 sec
- Starttijd activiteit: 10/5/2026 06:59:03
- Tijdstempel einde activiteit: 10/5/2026 7:01:04 AM
- Vereiste vaardigheden: Niet van toepassing

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

## Configuratie wachtrij controleren

Navigeer naar Control Hub > Contact Center > Queues en bekijk de configuratie van de betreffende Queue.

Controleer de onderstaande gegevens:

- teamdistributie
- Op vaardigheden gebaseerde routeringsconfiguratie
- Type vaardigheidstoewijzing

Het onderzoek bevestigt:

- Skills-Based Routing is uitgeschakeld.
- De toewijzing van de agent wordt geconfigureerd met behulp van Teams.
- De wachtrij gebruikt het langst beschikbare routeringspatroon

TestQ

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 \*

## Teamdistributie controleren

Controleer de configuratie voor gespreksdistributie.

In dit voorbeeld worden in de wachtrij de contacten verdeeld naar:

- verkoop
- Team3

Deze teams vertegenwoordigen de agentpool die in aanmerking komt om contactpersonen uit de wachtrij te ontvangen.

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             | <div></div> |

Team Details

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

Het rapport Agent State uitvoeren

Het TAC-rapport van de Agent State uitvoeren met behulp van het geparkeerde tijdschema dat in het CSR-rapport is aangegeven:

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

Filter het rapport in de kolom Teamnaam met behulp van het team dat is geïdentificeerd in de wachtrijconfiguratie:

SettingsShareExportAgent State -TAC

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

Module1

DurationToday

| Team Name | Agent Skills           | Activity State | Site 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                |

Settings
 Share
 Export

Agent State -TAC

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

Module1

Duration  
 Today

| 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 | inactive       | 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                |

Het rapport van de Agent State toont aan:

- Team: Team3
- Staat: Inactief
- Start: 10/05/2026 06:57:04 AM
- Einde: 10/05/2026 07:01:17 AM
- Inactieve code: lunch

De agent is alleen beschikbaar op:

07:01:17

dat is nadat het geparkeerde contact eindigde op:

07:01:04

## Conclusie

Dit scenario toont aan dat wanneer er geen vaardigheidsbeperkingen bestaan, de beschikbaarheid van agenten het primaire routeringscriterium wordt. Hoewel de agent tot een geschikt team behoorde, bleef de agent gedurende de geparkeerde periode in staat van inactiviteit en kwam hij pas beschikbaar om 07:01:17, nadat het contact de wachtrij om 07:01:04 uur had verlaten. Daarom werd het waargenomen routeringsgedrag verwacht.



Opmerking: als een agent beschikbaar is tijdens de geparkeerde periode, controleert u of de agent is aangemeld bij het juiste team dat voor de wachtrij is geconfigureerd. Een beschikbare agent die niet is gekoppeld aan een geschikt team, ontvangt geen contactpersonen uit die wachtrij.

## best practices

Wanneer u geparkeerde spraakcontacten in Webex Contact Center onderzoekt:

- Begin altijd met het MVO-rapport - Gisteren rapport om de betreffende wachtrij en geparkeerde tijdpad te identificeren.

- Controleer de wachtrijconfiguratie in de Control Hub voordat u de agentactiviteit analyseert.
- Controleer of vaardigheden zijn toegewezen op het niveau van de wachtrij of dynamisch via Flow Designer.
- Correleer het geparkeerde tijdsbestek met het Agent State - TAC-rapport.
- De geschiktheid van het team valideren voordat de beschikbaarheid van de agent wordt beoordeeld.
- Bevestig dat agenten over de vereiste vaardigheden beschikken voordat u concludeert dat er een routeringsprobleem bestaat.
- Gebruik overgangen van de agentstatus om te bepalen of een agent tijdens de geparkeerde periode routeerbaar was.

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.