

Solucionar problemas de decisões de roteamento de fila de voz com o relatório do analisador

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Overview](#)

[Modelo de relatório do analisador](#)

[Troubleshooting](#)

[Identificar a fila afetada](#)

[Revisar configuração da fila](#)

[Revisar configuração de habilidades](#)

[Executar o Relatório de estados de agentes](#)

[Validar qualificação do agente](#)

[Determinar o resultado do roteamento](#)

[Cenário 1: Habilidades em Nível de Fluxo Restringem o Roteamento](#)

[Cenário 2: Nenhum Agente Disponível Durante o Período Estacionado](#)

[Conclusão](#)

[Melhores práticas](#)

Introdução

Este documento descreve como usar relatórios do Analisador para investigar decisões de roteamento de fila e contatos estacionados no Webex Contact Center.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

- Relatórios do Analisador
- Roteamento da fila
- Roteamento baseado em habilidades
- Designer de fluxo

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos usados neste documento começaram com uma configuração limpa (padrão). Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Overview

As investigações de roteamento de filas são uma atividade comum no Webex Contact Center. você pode relatar que um contato de voz permaneceu estacionado ou enfileirado mesmo que os agentes parecessem estar disponíveis.

Entender a decisão de roteamento exige a correlação de vários pontos de dados, como configuração de fila, distribuição de equipe, atribuição de habilidades e atividade de agente durante os carimbos de data/hora afetados. Embora algumas dessas informações estejam disponíveis por meio de relatórios do Analisador de estoque, você geralmente precisa de visibilidade adicional para determinar por que um contato não foi roteado.

Este documento concentra-se apenas em interações de voz. Canais digitais como bate-papo, email, SMS e mensagens sociais estão fora do escopo deste artigo.

O modelo de relatório personalizado do Analisador descrito neste documento ajuda a consolidar informações relacionadas a roteamento e fornece visibilidade adicional quando você investiga contatos estacionados e comportamento de roteamento de fila no Webex Contact Center.

Modelo de relatório do analisador

O modelo de relatório Estado do agente - TAC (Technical Assistance Center) fornece visibilidade das atividades do agente durante um período especificado. O relatório pode ser usado para revisar transições de estado de agente, atribuições de equipe e atribuições de habilidades quando você investiga cenários de roteamento de fila.

Você pode encontrar o modelo de relatório Estado do agente - TAC anexado a este artigo na parte inferior.

Conteúdo do relatório

O relatório contém os seguintes campos:

- Nome da equipe
- Nome do agente
- Habilidades do agente
- Estado da atividade
- Nome do Código Ocioso
- Razão
- Carimbos de Data/Hora de Início da Atividade
- Carimbos de data/hora de término da atividade
- ID da Sessão de Contato

Importar o modelo de relatório

Importe o modelo de relatório Estado do agente - TAC anexado no Analisador.

Troubleshooting

Identificar a fila afetada

Obtenha o ID de interação associado ao problema relatado.

Use o relatório CSR Report - Yesterday (Customer Session Record) para localizar a interação e identificar:

- Nome da fila
- Período estacionado
- Duração do contato

Registre o período de tempo durante o qual o contato permaneceu estacionado, uma vez que ele é necessário para o restante da investigação.

Revisar configuração da fila

Navegue até Control Hub e revise a configuração da fila.

Verifique:

- Nome da fila
- Distribuição da equipe
- Tipo de roteamento
- Configurações da fila

Determine quais equipes estão qualificadas para receber contatos da fila afetada.

Revisar configuração de habilidades

Determine se a fila usa o roteamento baseado em habilidades.

Se o roteamento baseado em habilidades estiver ativado, verifique se as habilidades estão atribuídas:

- Diretamente na fila
- Através do Flow Designer

Se as habilidades forem atribuídas por meio do Designer de fluxo, revise o fluxo e identifique todas as habilidades aplicadas antes da atividade Contato da fila.

Documentar os requisitos de habilidades aplicados ao contato.

Executar o Relatório de estados de agentes

Configure o período do relatório para corresponder ao período estacionado identificado anteriormente.

Revise os campos abaixo:

- Nome da equipe
- Nome do agente
- Habilidades do agente
- Estado da atividade
- Nome do Código Ocioso
- Carimbo de Data/Hora de Início da Atividade
- Carimbo de data/hora de término da atividade

Validar qualificação do agente

Comparar os requisitos de roteamento de fila com os agentes identificados no relatório.

Verifique:

- O agente pertence a uma equipe qualificada.
- O agente possui as habilidades necessárias.

- O estado da atividade do agente permite o roteamento.
- O agente estava ativo durante o período estacionado.

Determinar o resultado do roteamento

Após concluir a análise, determine se o comportamento de roteamento era esperado.

As descobertas comuns incluem:

- Nenhum agente pertencia à equipe atribuída.
- Nenhum agente possuía as habilidades necessárias.
- Os agentes não estavam em um estado roteável.
- A distribuição da equipe restringiu o pool de agentes qualificados.
- As habilidades em nível de fila ou de fluxo restringiam o pool de agentes qualificados.

Cenário 1: Habilidades em Nível de Fluxo Restringem o Roteamento

Usando o ID de interação, revise o relatório Relatório CSR - Ontem e identifique a fila e o período estacionado associados ao contato.

Neste exemplo:

- Nome da fila: Fila 1
- Estado da atividade: estacionado
- Duração da atividade: 2 min 1 s
- Habilidades necessárias: Inglês >= 5
- Carimbo de data/hora de início da atividade: 04/10/2026 6:31:34
- Carimbo de data/hora de término da atividade: 04/10/2026 6:33:35

Drill Down

Search

Export

	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

Revisar configuração da fila

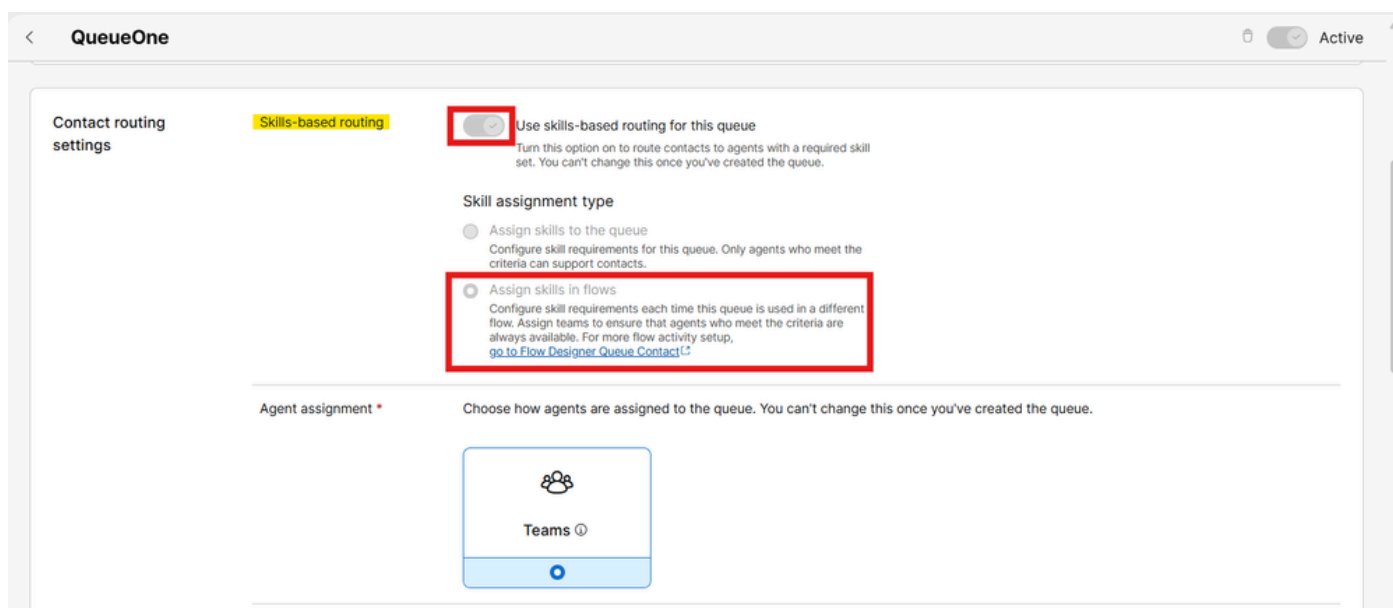
Navegue até Control Hub > Contact Center > Queues e revise a configuração da Fila afetada.

Verifique o seguinte:

- Distribuição da equipe
- Configuração de roteamento baseado em habilidades
- Tipo de Atribuição de Habilidade

Neste exemplo:

- A fila está associada a Team3_osweidan_TS.
- O Roteamento Baseado em Habilidades está ativado.
- As habilidades são configuradas por meio da Atribuição de habilidades em fluxos em vez de diretamente na fila.



Executar o Relatório de estados de agentes

Execute o relatório Agent State - TAC usando o cronograma estacionado identificado no relatório CSR.

Usando o grupo identificado na configuração da fila, filtre o relatório na coluna Nome do grupo:

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

Validar qualificação do agente

Revise os campos abaixo:

- Nome do agente
- Habilidades do agente
- Estado da atividade
- Nome do Código Ocioso
- Carimbo de Data/Hora de Início da Atividade
- Carimbo de data/hora de término da atividade

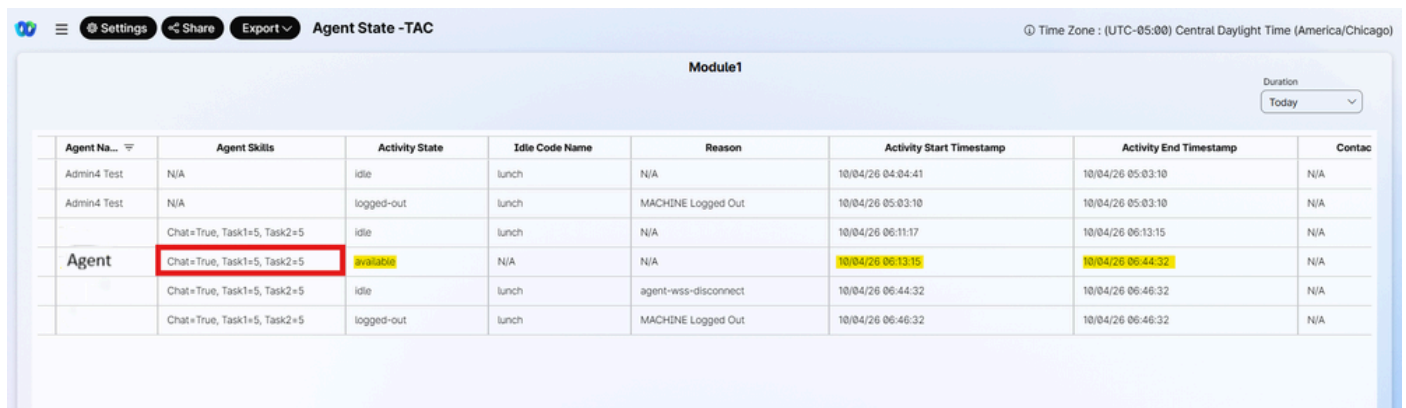
Compare os requisitos de roteamento com os agentes retornados pelo relatório.

Requisitos da fila

- Nome da fila: Fila 1
- Equipe: Equipe3
- Habilidade necessária: Inglês >= 5

O relatório Agent State confirma que:

- O agente pertence à equipe correta.
- O agente estava no estado disponível durante o período estacionado.
- O agente estava disponível de 06:13:15 AM até 06:44:32 AM, o que sobrepõe o período de tempo estacionado (06:31:34 AM - 06:33:35 AM).
- As habilidades atribuídas ao agente são:
 - Tarefa1 = 5
 - Tarefa2 = 5
 - Chat = Verdadeiro



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

Esse cenário demonstra que a disponibilidade do agente por si só não garante a entrega do

contato. Mesmo quando um agente pertence à equipe correta e está disponível durante o período de estacionamento, os requisitos de habilidades aplicados pelo Designer de fluxo podem impedir que o contato seja roteado se o agente não possuir a atribuição de habilidades necessária.



Note: Neste cenário, a causa raiz foi que o agente disponível não possuía a habilidade necessária (inglês >= 5) aplicada através do Flow Designer. Se um agente for atribuído à equipe correta e possuir a habilidade necessária, a próxima etapa será revisar a disponibilidade do agente durante o período estacionado. Verifique se o agente estava em um estado roteável e disponível para receber contatos durante todo o período identificado no relatório CSR.

Cenário 2: Nenhum Agente Disponível Durante o Período Estacionado

Usando o ID de interação, revise o relatório Relatório CSR - Ontem e identifique a fila e o período estacionado associados ao contato.

Neste exemplo:

- Nome da fila: TestQ
- Estado da atividade: estacionado
- Duração da atividade: 2 min 1 s
- Carimbo de data/hora de início da atividade: 05/10/2026 6:59:03
- Carimbo de data/hora de término da atividade: 05/10/2026 07:01:04
- Habilidades necessárias: Não aplicável

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

Revisar configuração da fila

Navegue até Control Hub > Contact Center > Queues e revise a configuração da Fila afetada.

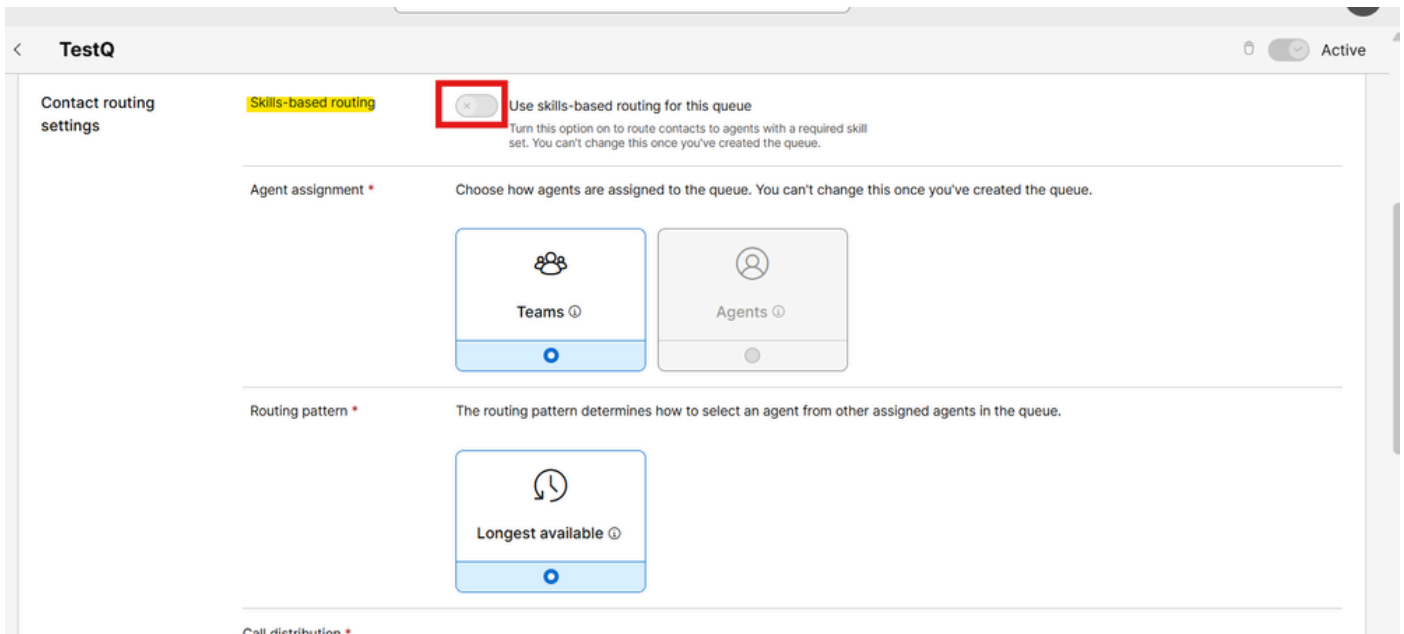
Verifique o seguinte:

- Distribuição da equipe
- Configuração de roteamento baseado em habilidades

- Tipo de Atribuição de Habilidade

O inquérito confirma:

- O Roteamento Baseado em Habilidades está desativado.
- A atribuição do agente é configurada usando Equipes.
- A fila usa o padrão de roteamento mais longo disponível



Revisar distribuição da equipe

Reveja a configuração de distribuição de chamadas.

Neste exemplo, a fila distribui contatos para:

- Vendas
- Equipe3

Essas equipes representam o pool de agentes qualificados para receber contatos da fila.

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

Executar o Relatório de estados de agentes

Execute o relatório Agent State - TAC usando o período de tempo estacionado identificado no relatório CSR:

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

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

Usando o grupo identificado na configuração da fila, filtre o relatório na coluna Nome do grupo:

Module1

Duration: Today

Team Name	Agent Skills	Activity State	Site 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

Module1

Duration: Today

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

O relatório Estado do agente mostra:

- Equipe: Equipe3
- Estado: Ocioso
- Iniciar: 05/10/2026 06:57:04
- Fim: 05/10/2026 07:01:17 AM

- Código ocioso: almoço

O agente se tornou Disponível somente em:

07:01:17

que é depois que o contato estacionado termina em:

07:01:04

Conclusão

Este cenário demonstra que quando não existem restrições de habilidades, a disponibilidade do agente se torna o critério de roteamento principal. Embora o agente pertença a uma equipe qualificada, ele permaneceu no estado Ocioso durante todo o período estacionado e só ficou disponível às 07:01:17 AM, depois que o contato saiu da fila às 07:01:04 AM. Portanto, o comportamento de roteamento observado era esperado.



Note: Se um agente estiver disponível durante o período de estacionamento, confirme se o agente está conectado à equipe correta configurada para a fila. Um agente disponível que não está associado a uma equipe qualificada não recebe contatos dessa fila.

Melhores práticas

Ao investigar contatos de voz estacionados no Webex Contact Center:

- Sempre comece com o relatório CSR - Ontem para identificar a fila afetada e o período de tempo estacionado.
- Revise a configuração da fila no Control Hub antes de analisar a atividade do agente.
- Verifique se as habilidades estão atribuídas no nível da fila ou dinamicamente através do Designer de fluxo.
- Correlacione o cronograma estacionado com o relatório Estado do agente - TAC.
- Valide a qualificação da equipe antes de revisar a disponibilidade do agente.
- Confirme se os agentes possuem as habilidades necessárias antes de concluir que existe um problema de roteamento.
- Use as transições de estado do agente para determinar se um agente foi roteável durante o período estacionado.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.