

使用Analyzer报告排除语音队列路由决策故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[概述](#)

[Analyzer报告模板](#)

[故障排除](#)

[确定受影响的队列](#)

[查看队列配置](#)

[检查技能配置](#)

[运行席位状态报告](#)

[验证代理资格](#)

[确定路由结果](#)

[情形 1：流级别技能限制路由](#)

[方案 2：在暂留期间没有可用的席位](#)

[结论](#)

[最佳实践](#)

简介

本文档介绍如何使用Analyzer报告来调查Webex联系中心中的队列路由决定和暂留联系人。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex联系中心(WxCC)2.0
- Analyzer报告
- 队列路由
- 基于技能的路由
- 流设计器

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Webex联系中心(WxCC)2.0

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。用于本文的所有设备始于初始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

概述

队列路由调查是Webex联系中心的常见活动。您可以报告语音联系人仍然处于暂留或排队状态，即使座席似乎可用。

了解路由决策需要关联多个数据点，如队列配置、团队分配、技能分配以及受影响时间戳期间的座席活动。虽然其中的一些信息可通过Stock Analyser报告获得，但您通常需要附加可视性来确定未路由联系人的原因。

本文档仅重点介绍语音交互。数字渠道（如聊天、电子邮件、短信和社交消息）不在本文的讨论范围之内。

本文档中介绍的自定义Analyzer报告模板有助于整合与路由相关的信息，并在您调查Webex联系中心的暂留联系人和队列路由行为时提供额外的可视性。

Analyzer报告模板

“座席状态 — 技术支持中心”(Agent State - TAC(Technical Assistance Center)报告模板提供指定时间段内座席活动的可视性。报告可用于查看座席状态转换、组分配和技能分配

检查队列路由方案时。

您可以在底部找到附加到此文章的“座席状态 — TAC”报告模板。

报告内容

报告包含以下字段：

- 组名
- 座席名称
- 座席技能
- 活动状态
- 空闲代码名称
- 原因
- 活动开始时间戳
- 活动结束时间戳
- 联系人会话ID

导入报告模板

将附加的座席状态 — TAC报告模板导入到分析器中。

故障排除

确定受影响的队列

获取与所报告问题相关的交互ID。

使用“CSR报告 — 昨天 (客户会话记录)”报告查找交互并确定：

- 队列名称
- 暂留期间
- 联系持续时间

记录联系人处于暂留状态的时间段，因为此时间段是调查剩余时间所必需的。

查看队列配置

导航到Control Hub并查看队列配置。

验证：

- 队列名称
- 团队分布
- 路由类型
- 队列设置

确定哪些团队有资格接收受影响队列中的联系人。

检查技能配置

确定队列是否使用基于技能的路由。

如果启用了基于技能的路由，请验证是否分配了技能：

- 直接在队列中
- 通过流设计器

如果技能是通过Flow Designer分配的，请查看该流，并确定在“队列联系人”活动之前应用的技能。

记录应用于联系人的技能要求。

运行座席状态报告

配置报告时间范围，以便与之前确定的暂留时间相匹配。

查看以下字段：

- 组名
- 座席名称
- 座席技能
- 活动状态
- 空闲代码名称
- 活动开始时间戳
- 活动结束时间戳

验证代理资格

将队列路由要求与报告中确定的座席进行比较。

验证：

- 座席属于符合条件的团队。
- 座席具备所需的技能。
- 座席活动状态允许路由。
- 座席在暂留期间处于活动状态。

确定路由结果

完成分析后，确定路由行为是否是预期行为。

常见的发现包括：

- 没有座席属于分配的组。
- 没有座席具备所需的技能。
- 座席未处于可路由状态。
- 团队分发会限制符合条件的座席池。
- 队列级别或流级别技能限制符合条件的座席池。

情形 1：流级别技能限制路由

使用交互ID，查看CSR报告 — 昨天报告，并确定与联系人关联的队列和暂留期。
在本例中：

- 队列名称:队列One
- 活动状态：已停留
- 活动持续时间：2分1秒
- 所需技能：英语>= 5
- 活动开始时间戳：10/4/2026 6:31:34
- 活动结束时间戳：10/4/2026 6:33:35

Drill Down

Search

Fields

Measures

Activity Count

Activity Duration

Activity End Timestamp

Activity Span

Activity Start Timestamp

airouting.predicted.CSAT

airouting.predicted.Handle Time

Call Paused Count

Call Resumed Count

Callback Request Time

Email Date

Email Disposition

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

1 to 8 of 8Page 1 of 1

查看队列配置

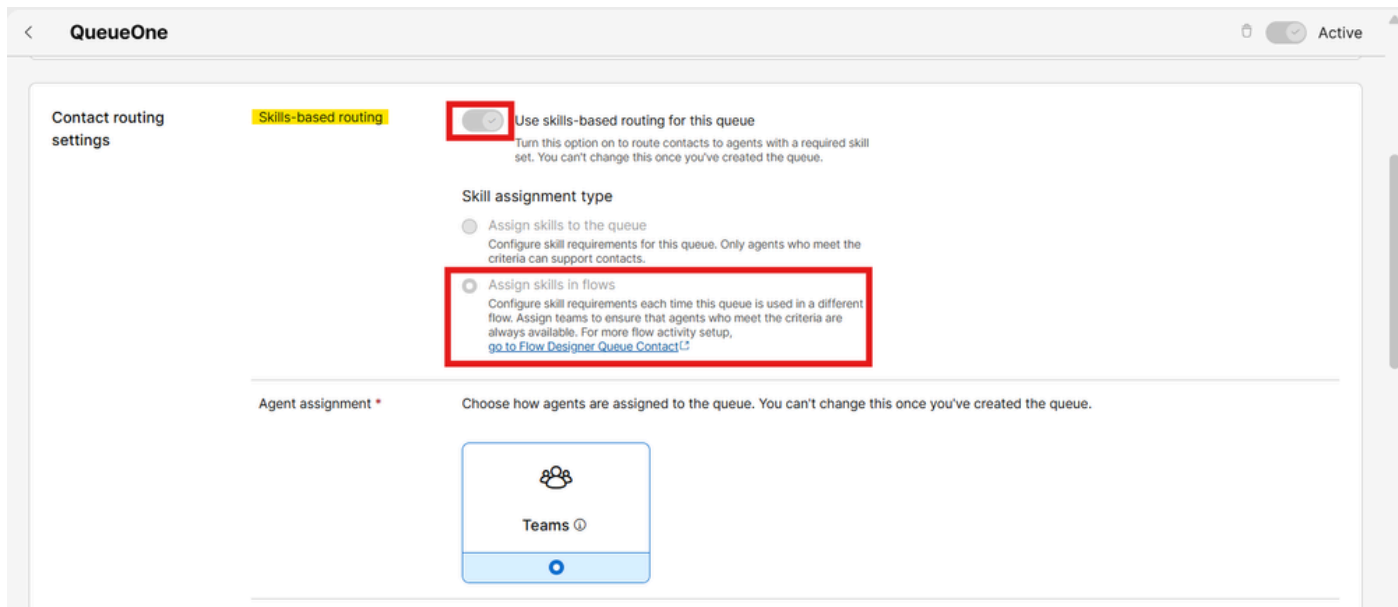
导航到Control Hub > Contact Center > Queues并查看受影响队列的配置。

验证以下内容：

- 团队分布
- 基于技能的路由配置
- 技能分配类型

在本例中：

- 队列与Team3_osweidan_TS相关联。
- 已启用基于技能的路由。
- 技能通过Assign skills in flows配置，而不是直接在队列中配置。



运行座席状态报告

使用CSR报告中确定的暂停时间范围执行座席状态 — TAC报告。

使用从队列配置中确定的组，在“组名称”列中过滤报告：

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

验证代理资格

查看以下字段：

- 座席名称
- 座席技能
- 活动状态
- 空闲代码名称
- 活动开始时间戳
- 活动结束时间戳

比较路由要求与报告返回的座席。

队列要求

- 队列名称:队列One
- 团队：团队3
- 所需技能：英语>= 5

“座席状态”报告确认：

- 座席属于正确的团队。
- 座席在暂留期间处于可用状态。
- 座席的时间范围为上午06:13:15到上午06:44:32，这和暂留的时间范围重叠（上午06:31:34 - 06:33:35）。
- 座席分配的技能包括：
 - 任务1 = 5
 - 任务2 = 5
 - 聊天=真

⌵ 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	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

此场景表明，仅座席可用性并不能保证联系人送达。即使座席属于正确的团队，并且在暂留期间可用，如果座席不具备所需的技能分配，则通过流设计器应用的技能要求也可以阻止路由联系人。



注意：在此场景中，根本原因是可用座席不具备通过流设计器应用的所需技能（英语>= 5）。如果座席分配给了正确的团队，并且拥有所需的技能，下一步是检查座席在暂留期间的可用性。验证座席处于可路由状态，并且在CSR报告中确定的时间段内可以接收联系人。

方案 2：在暂留期间没有可用的座席

使用交互ID，查看CSR报告 — 昨天报告，并确定与联系人关联的队列和暂留期。

在本例中：

- 队列名称:TestQ
- 活动状态：已停留
- 活动持续时间：2分1秒
- 活动开始时间戳：10/5/2026 6:59:03
- 活动结束时间戳：10/5/2026 7:01:04
- 所需技能：不能应用

Drill Down

req

Fields

Measures

Callback Request Time

Required Skills

Search

Export

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

查看队列配置

导航到Control Hub > Contact Center > Queues并查看受影响队列的配置。

验证以下内容：

- 团队分布
- 基于技能的路由配置
- 技能分配类型

调查证实：

- 基于技能的路由已禁用。
- 使用Teams配置座席分配。
- 队列使用最长可用路由模式

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 *

审核团队分布

查看呼叫分配配置。

在本示例中，队列将联系人分配给：

- 销售
- 团队3

这些小组代表有资格接收队列中联系人的座席池。

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

运行座席状态报告

使用CSR报告中确定的暂留时间范围执行“座席状态 — TAC”报告：

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

使用从队列配置中确定的组，在组名(Team Name)列上过滤报告：

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

“座席状态”报告显示：

- 团队：团队3
- 状态:空闲
- 开始：10/05/2026 06:57:04
- 结束：10/05/2026 07:01:17
- 空闲代码：午餐

座席仅在以下位置可用：

07:01:17

在暂留联系人结束时间：

07:01:04

结论

此场景演示了当不存在技能限制时，座席可用性将成为主要的路由标准。尽管座席属于符合条件的团队，但在整个暂留期间内，座席一直处于“空闲”状态，并且仅在上午07:01:17时（联系人在上午07:01:04退出队列后）才可用。因此，观察到的路由行为是预期行为。



注意：如果座席在暂留期间可用，请确认该座席已登录到为队列配置的正确组。未与符合

条件的团队关联的可用座席不会收到来自该队列的联系人。

最佳实践

在Webex联系中心调查暂留的语音联系人时：

- 始终从“CSR报告 — 昨天”报告开始，以确定受影响的队列和暂留时间范围。
- 在分析座席活动之前，请查看Control Hub中的队列配置。
- 验证技能是在队列级别分配还是通过流设计器动态分配。
- 将暂留的时间表与座席状态 — TAC报告关联。
- 在检查座席可用性之前验证团队资格。
- 在断定存在路由问题之前，请确认座席具备任何所需的技能。
- 使用座席状态转换来确定座席在暂留期间是否可路由。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。