

使用Analyzer報告對語音隊列路由決策進行故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[採用元件](#)

[概觀](#)

[Analyzer報告模板](#)

[疑難排解](#)

[確定受影響的隊列](#)

[檢視隊列配置](#)

[檢視技能配置](#)

[運行座席狀態報告](#)

[驗證代理資格](#)

[確定路由結果](#)

[案例 1:流層技能限制工藝路線](#)

[案例 2:在暫留期間沒有可用的座席](#)

[結論](#)

[最佳實踐](#)

簡介

本文檔介紹如何使用Analyzer報告調查Webex聯絡中心中的隊列路由決策和暫留聯絡人。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Webex客服中心(WxCC)2.0
- Analyzer報告
- 隊列路由
- 技能型路由

- 流設計器

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Webex客服中心(WxCC)2.0

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

概觀

隊列路由調查是Webex聯絡中心的常見活動。您可以報告語音聯絡人仍然處於暫留或排隊狀態，即使座席似乎可用。

要瞭解路由選擇決策，需要關聯多個資料點，如隊列配置、團隊分配、技能分配以及受影響時間戳期間的座席活動。雖然其中的一些資訊可通過Stock Analyser報告獲取，但您通常需要更強的可見性來確定未路由聯絡人的原因。

本文檔僅側重於語音互動。數字管道（如聊天、電子郵件、簡訊和社交消息）不屬於本文範圍。

本文檔中介紹的自定義Analyzer報告模板有助於整合路由相關資訊，並在您調查Webex聯絡中心中暫留的聯絡人和隊列路由行為時提供額外的可視性。

Analyzer報告模板

「座席狀態 — TAC（技術支援中心）」報告模板提供了在指定時段內座席活動的可見性。該報告可用於審閱座席狀態轉換、組分配和技能分配

檢查隊列路由方案時。

您可以在底部找到本文所附的「座席狀態 — TAC」報告模板。

報告內容

該報告包含以下欄位：

- 團隊名稱
- 代理名稱
- 座席技能
- 活動狀態
- 空閒代碼名稱
- 原因
- 活動開始時間戳

- 活動結束時間戳
- 聯絡會話ID

匯入報告模板

將附加的座席狀態 — TAC報告模板匯入分析器。

疑難排解

確定受影響的隊列

獲取與所報告問題相關聯的互動ID。

使用CSR Report - Yesterday(Customer Session Record)報告查詢互動並確定：

- 隊列名稱
- 暫留期間
- 聯絡時間

記錄聯絡人停留的時間，因為此時間是調查剩餘時間所必需的。

檢視隊列配置

導航到Control Hub並檢視隊列配置。

驗證：

- 隊列名稱
- 團隊分佈
- 路由型別
- 隊列設定

確定哪些團隊有資格從受影響的隊列接收聯絡人。

檢視技能配置

確定隊列是否使用基於技能的路由。

如果啟用了基於技能的路由，請驗證是否分配了技能：

- 直接在隊列上
- 通過流設計器

如果技能是通過Flow Designer分配的，請檢視該流，並確定「隊列聯絡人」活動之前應用的所有技能。

記錄應用於聯絡人的技能要求。

運行座席狀態報告

配置報告時間範圍，以便與之前確定的暫留時間相匹配。

檢視以下欄位：

- 團隊名稱
- 代理名稱
- 座席技能
- 活動狀態
- 空閒代碼名稱
- 活動開始時間戳
- 活動結束時間戳

驗證代理資格

將隊列路由要求與報告中確定的座席進行比較。

驗證：

- 座席屬於符合條件的團隊。
- 代理擁有所需的技能。
- 座席活動狀態允許路由。
- 代理在暫留期間處於活動狀態。

確定路由結果

完成分析後，確定路由行為是否是預期行為。

常見的發現包括：

- 沒有座席屬於分配的團隊。
- 沒有探員擁有所需的技能。
- 座席未處於可路由狀態。
- 團隊分發已限制符合條件的代理池。
- 隊列級別或流級別技能限制符合條件的座席池。

案例 1:流層技能限制工藝路線

使用互動ID，檢視CSR報告 — 昨天報告，並確定與聯絡人關聯的隊列和暫留期間。
在此範例中：

- 隊列名稱：QueueOne
- 活動狀態：已停留
- 活動持續時間：2分1秒
- 所需技能：英語>= 5
- 活動開始時間戳：10/4/2026 6:31:34
- 活動結束時間戳：10/4/2026 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	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	N
	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	N
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 8

Page 1 of 1

檢視隊列配置

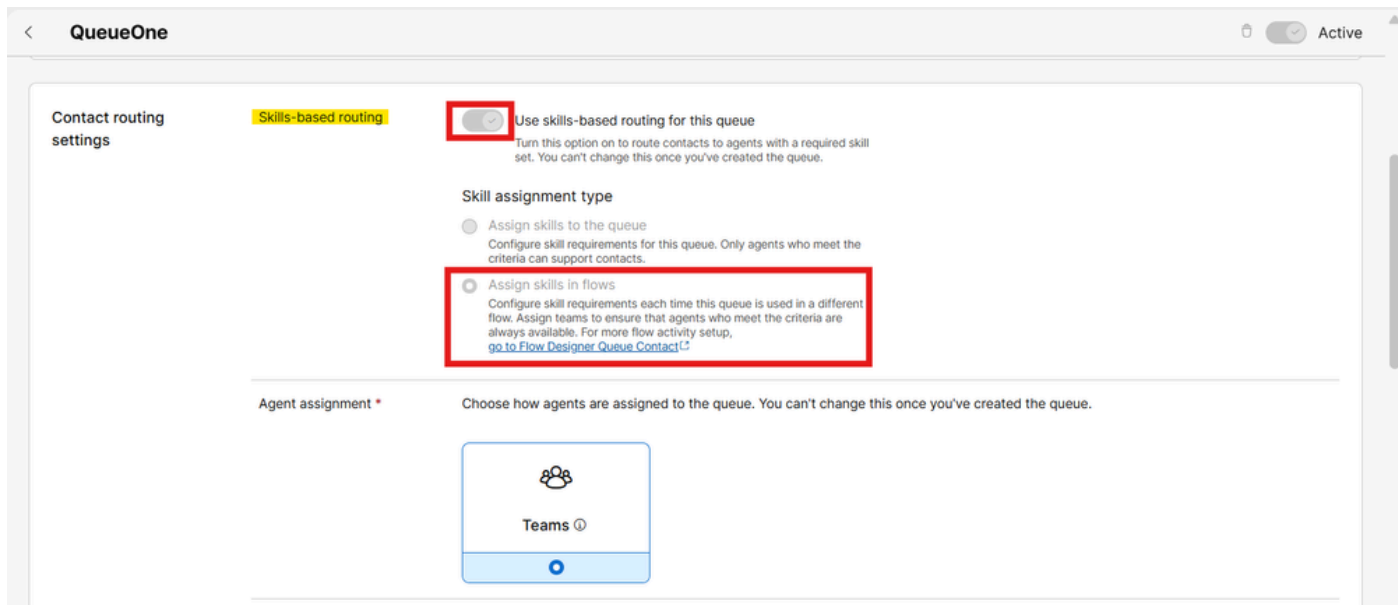
導航到Control Hub > Contact Center > Queues，然後檢視受影響的隊列的配置。

驗證以下內容：

- 團隊分佈
- 基於技能的路由配置
- 技能分配型別

在此範例中：

- 隊列與Team3_osweidan_TS相關聯。
- 已啟用技能型路由。
- 技能是通過在流中分配技能而不是直接在隊列中配置。



運行座席狀態報告

使用CSR報告中確定的暫留時間範圍執行座席狀態 — TAC報告。

使用從隊列配置中標識的組，過濾「組名」列上的報告：

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

驗證代理資格

檢視以下欄位：

- 代理名稱
- 座席技能
- 活動狀態
- 空間代碼名稱
- 活動開始時間戳
- 活動結束時間戳

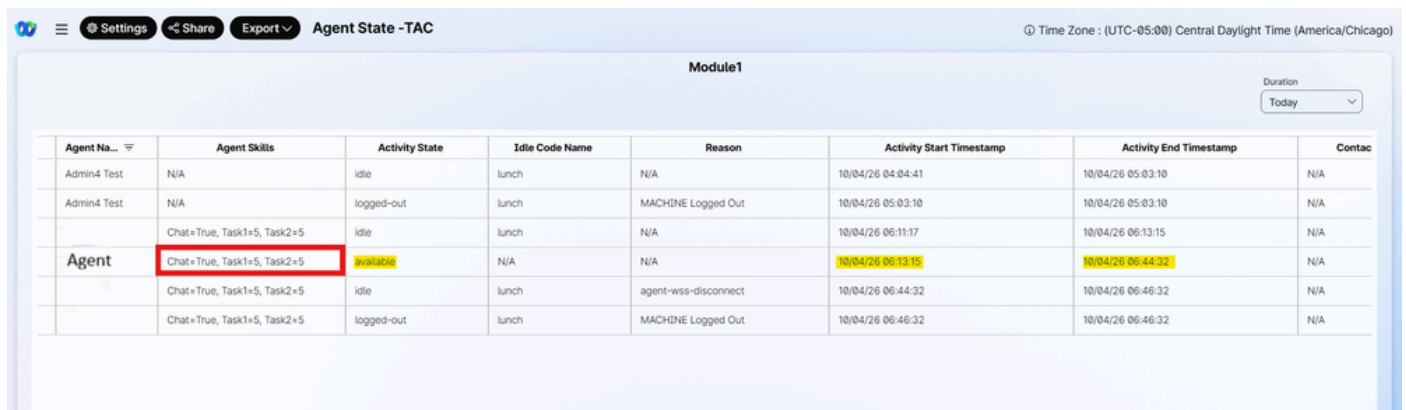
將路由要求與報告返回的座席進行比較。

隊列要求

- 隊列名稱：QueueOne
- 團隊：團隊3
- 所需技能：英語>= 5

座席狀態報告確認：

- 座席屬於正確的團隊。
- 座席在暫留期間處於可用狀態。
- 該代理的時間為上午06:13:15到06:44:32，這重疊了暫留的時間範圍(06:31:34 AM - 06:33:35 AM)。
- 座席分配的技能為：
 - 任務1 = 5
 - 任務2 = 5
 - 聊天=真



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

此案例表明，僅座席可用性並不能保證聯絡人傳遞。即使座席屬於正確的團隊，並且在該暫留期間可用，如果座席沒有所需的技能分配，通過流設計器應用的技能要求也可以阻止路由聯絡人。



附註：在此場景中，根本原因是可用座席不具備通過流設計器應用的必要技能（英語>= 5）。如果座席分配給了正確的團隊，並且擁有所需的技能，則下一步是檢查座席在暫留期間的可用性。驗證代理是否處於可路由狀態，以及是否可在CSR報告中確定的時間段內接收聯絡人。

案例 2:在暫留期間沒有可用的座席

使用互動ID，檢視CSR報告 — 昨天報告，並確定與聯絡人關聯的隊列和暫留期間。

在此範例中：

- 隊列名稱：測試隊列
- 活動狀態：已停留
- 活動持續時間：2分1秒
- 活動開始時間戳：10/5/2026 6:59:03
- 活動結束時間戳：2026年5月10日上午7:01:04
- 所需技能：不適用

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

Page 1 of 1

檢視隊列配置

導航到Control Hub > Contact Center > Queues，然後檢視受影響的隊列的配置。

驗證以下內容：

- 團隊分佈
- 基於技能的路由配置
- 技能分配型別

調查證實：

- 基於技能的路由已禁用。
- 使用Teams配置座席分配。
- 隊列使用最長可用路由模式

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 *

稽核團隊分發

檢視呼叫分配配置。

在此示例中，隊列將聯絡人分配給：

- 銷售
- 團隊3

這些團隊表示有資格從隊列接收聯絡人的座席池。

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

運行座席狀態報告

使用CSR報告中確定的停留時間範圍執行「座席狀態 — TAC」報告：

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

使用從隊列配置中標識的組，過濾「組名」列上的報告：

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

「座席狀態」報告顯示：

- 團隊：團隊3
- 狀態:空閒
- 開始:2026年5月10日上午06:57:04
- End: 2026年5月10日上午07:01:17
- 空閒代碼：午餐

座席僅在以下位置可用：

07:01:17

在駐留聯系人結束時間：

07:01:04

結論

此案例說明，當不存在技能限制時，座席可用性將成為主要路由標準。雖然座席屬於符合條件的團隊，但該座席在停泊期間始終處於「空閒」狀態，並且直到上午07:01:17時（聯絡人在上午07:01:04退出隊列）才可用。因此，所觀察到的路由行為是預期的。



附註：如果座席在暫留期間可用，請確認該座席已登入到為隊列配置的正確團隊。未與符

合條件的團隊關聯的可用座席不會從該隊列接收聯絡人。

最佳實踐

在Webex客服中心調查暫留的語音聯絡人時：

- 請始終從CSR報告 — 昨天報告開始，以確定受影響的隊列和暫留時間範圍。
- 在分析代理活動之前，請檢視控制中心中的隊列配置。
- 驗證技能是在隊列級別分配還是通過流設計器動態分配。
- 將暫留的時間表與座席狀態 — TAC報告關聯。
- 在檢查座席可用性之前驗證團隊資格。
- 在斷定存在路由問題之前，請確認工程師具備任何所需的技能。
- 使用座席狀態轉換來確定座席在暫留期間是否可路由。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。