

Cómo Realizar el Cálculo del Nivel de Servicio para los Tipos de Llamadas

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema: Cómo Realizar el Cálculo del Nivel de Servicio para los Tipos de Llamadas](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo se calcula exactamente el nivel de servicio para cada intervalo en un tipo de llamada y durante un intervalo de informe. También muestra cómo se rellena el pie de página de nivel de servicio para los informes Historial de tipos de llamada Todos los campos.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema: Cómo Realizar el Cálculo del Nivel de Servicio para los Tipos de Llamadas

¿Cómo se calcula exactamente el nivel de servicio para cada intervalo en un tipo de llamada y durante un intervalo de informe? ¿También cómo se rellena el pie de página de nivel de servicio para los informes Historial de tipos de llamada Todos los campos?

Solución

Todas las llamadas contestadas o abandonadas dentro de un intervalo especificado se consideran llamadas de nivel de servicio (SL) ofrecidas durante ese intervalo.

Nota: El nivel de servicio no se ve afectado para las llamadas que no se contestaron ni se abandonaron en el tiempo del nivel de servicio. Por ejemplo, las llamadas que encuentran una condición de error dentro del umbral de nivel de servicio no afectan al nivel de servicio.

Dos parámetros de configuración importantes contribuyen al cálculo del nivel de servicio:

1. Umbral de nivel de servicio: el número de segundos que se establece como objetivo para tratar una llamada. Para calcular el nivel de servicio durante un período de tiempo, CCE determina el número de llamadas que han tenido un evento de nivel de servicio durante ese intervalo. Por ejemplo, si su objetivo es contestar el 80% de las llamadas en un plazo de dos minutos, fijaría el umbral de nivel de servicio en 120 segundos. Los informes muestran el porcentaje de llamadas que han tenido un evento de nivel de servicio durante ese intervalo.

2. Tipo de nivel de servicio: determina el impacto de las llamadas que abandonan antes del umbral de nivel de servicio en el cálculo del nivel de servicio. Esto se configura en Configuración de Información del Sistema. Hay tres opciones para el tipo de nivel de servicio:

Ignorar: las llamadas abandonadas se excluyen del cálculo del nivel de servicio.

Impacto negativo: las llamadas que se abandonan dentro del umbral de nivel de servicio no se cuentan como llamadas tratadas.

Impacto positivo: las llamadas que abandonan dentro del umbral de nivel de servicio se cuentan como llamadas tratadas. Los cálculos para el nivel de servicio se basan en el tipo de nivel de servicio definido para la configuración del nivel de servicio.

Esta es la fórmula para calcularlos:

1. IgnoreAbandCall:

$$\frac{\text{LlamadasDeNivelDeServicio}}{(\text{LlamadasDeNivelDeServicioOfrecidas} - \text{LlamadasDeRouterQuitadasDeCola} - \text{LlamadasAbanDeNivelDeServicioAban})}$$

2. Las llamadas abandonadas tienen un impacto negativo:

$$\frac{\text{LlamadasDeNivelDeServicio}}{(\text{LlamadasDeNivelDeServicioOfrecidas} - \text{LlamadasDeRouterQuitadasDeCola} - \text{LlamadasAbanDeRouterQuitadasDeCola})}$$

3. Las llamadas abandonadas tienen un impacto positivo:

$$\frac{\text{LlamadasDeNivelDeServicio} + \text{NivelDeServicioAban}}{(\text{LlamadasDeNivelDeServicioOfrecidas} - \text{LlamadasDeRouterQuitadasDeCola} - \text{LlamadasDeRouterAbandQuitadas})}$$

Se describen en la guía del usuario de Cisco Unified Contact Center Enterprise Reporting

Ignorar llamadas abandonadas:

$$\frac{\text{LlamadasDeNivelDeServicio}}{(\text{LlamadasDeNivelDeServicioOfrecidas} - \text{NivelDeServicioAban})}$$

Impacto negativo de las llamadas abandonadas:

$LlamadasDeNivelDeServicio / (LlamadasOfrecidasDeNivelDeServicio)$

Impacto positivo de las llamadas abandonadas:

$(LlamadasDeNivelDeServicio + NivelDeServicioAban) / LlamadasOfrecidasDeNivelDeServicio$

El umbral y el tipo de nivel de servicio se pueden establecer para el sistema en su conjunto en la configuración del sistema de UCCE y para tipos de llamadas individuales, grupos de habilidades y colas de precisión. La configuración de entidades individuales reemplaza las establecidas en el nivel del sistema.

Nota: Para calcular el nivel de servicio sobre un intervalo de informes (también denominado pie de página de nivel de servicio), debe calcular los numeradores y denominadores por separado y, a continuación, aplicar la operación de división para obtener el nivel de servicio.

Esto se logra exactamente mediante el uso de "DoNotUseSLTop" y "DoNotUseSLBottom". Como sugiere el nombre, esto no se utilizará en ninguna presentación directa. Esto se utiliza para calcular el nivel de servicio:

Nivel de servicio = (DoNotUseSLTop) / (> DoNotUseSLBottom)

Los valores "DoNotUseSLTop" y "DoNotUseSLBottom" se calculan de la siguiente manera en función de cómo se verá en la definición de informe.

DoNotUseSLTop = CASE min(isnull(CTI.ServiceLevelType,0))

WHEN 1 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) * 1.0

WHEN 2 THEN sum(isnull(CTI.LlamadasDeNivelDeServicio,0)) * 1.0

WHEN 3 THEN (sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) + sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0))) * 1.0

EXTREMO 0,

DoNotUseSLBottom = CASE min(isnull(CTI.ServiceLevelType,0))

WHEN 1 THEN (sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOfed,0)) - sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0)))

WHEN 2 THEN sum(isnull(CTI.LlamadasOfrecidasDeNivelDeServicio,0))

WHEN 3 THEN sum(isnull(CTI.LlamadasOfrecidasDeNivelDeServicio,0))

EXTREMO 0,

Los tipos de nivel de servicio descritos anteriormente en el documento se utilizan cuando se selecciona la instrucción case en la fórmula.

Por ejemplo:

En el tipo de llamada seleccionado "Aamal_Ar_CT", aunque Tareas ofrecidas/Contestadas muestra 39/39. ¿Por qué el nivel de servicio no es del 100%?

Como se puede ver en la captura de pantalla, el umbral del servicio se establece en 30 segundos. Sin embargo, para un intervalo, la velocidad media de respuesta es alta (28 segundos) en comparación con otros valores de intervalo. Esta es la razón por la que este intervalo muestra un 50% para el nivel de servicio. De las 2 llamadas de ese intervalo determinado, una debe haber superado el umbral de nivel de servicio y, por lo tanto, el nivel de servicio es solo del 50%.

Edit Aamal_Ar_CT

Department: Global

* Name: Aamal_Ar_CT

Description: Aamal Services Arabic Call Type

Service Level Threshold: System Default (30) seconds

Service Level Type: Abandoned Calls have Negative Impact

Bucket Interval: System Default (BuiltIn)

ID: 5020

Call Type Historical All Fields

Call Type Historical All Fields Only Thresholds

Call Type	DateTime	Service Level	Abandoned Within Service Level	Avg Speed of Answer	Tasks			Answer Wait Time	Completed Tasks					
					Offered	Assigned From Queue	Answered		Handled	Abandoned	Return	Default Tr...	Netwo...	Flow
Aamal_Ar_CT		88.24%	0	00:00:12	17	3	17	00:03:27	17	0	0	0	0	0
	7/10/19 9:30:00 am	100.00%	0	00:00:05	1	0	1	00:00:05	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 11:00:00 am	100.00%	0	00:00:05	2	0	2	00:00:10	0	0	0	0	0	0
	7/10/19 11:30:00 am	100.00%	0	00:00:03	3	1	3	00:00:11	5	0	0	0	0	0
	7/10/19 12:30:00 pm	100.00%	0	00:00:02	1	0	1	00:00:02	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 1:00:00 pm	100.00%	0	00:00:03	1	0	1	00:00:03	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 4:30:00 pm	100.00%	0	00:00:03	1	0	1	00:00:03	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 5:00:00 pm	0.00%	0	00:00:00	1	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0
	7/10/19 5:30:00 pm	0.00%	0	00:01:51	0	1	1	00:01:51	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 6:00:00 pm	100.00%	0	00:00:04	1	0	1	00:00:04	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 7:00:00 pm	100.00%	0	00:00:03	1	0	1	00:00:03	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 7:30:00 pm	75.00%	0	00:00:12	4	1	4	00:00:51	4	0	0	0	0	0
	7/10/19 10:00:00 pm	100.00%	0	00:00:04	1	0	1	00:00:04	1	0	0	0	0	0

En este ejemplo, el tipo de nivel de servicio se estableció como llamadas abandonadas tienen un impacto negativo, por lo que todo el cálculo se basa en esta fórmula:

$$\text{Nivel de servicio} = \frac{\text{sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCalls,0)) * 1.0}{\text{sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCallsOfed,0)) - \text{sum(isnull(CTSG.RouterCallsDequeued,0))} - \text{sum(isnull(CTSG.RouterCallsAbandDequeued,0))}}$$