

Créer un rapport de pourcentage de niveau de service d'analyseur

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment créer un rapport d'analyseur de niveau de service personnalisé %. Le niveau de service% est utilisé pour mesurer le pourcentage dont le temps d'attente était inférieur au temps de seuil configuré. Toute session traitée ou ayant obtenu une réponse dans le seuil est comptée pour atteindre le niveau de service. Le pourcentage de niveau de service est affiché sous forme de pourcentage agrégé en fonction du nombre de sessions qui ont atteint le niveau de service et donne une indication du ramassage des sessions par les agents en temps opportun.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître les sujets suivants :

- Centre de contacts Cisco Webex
- Analyseur

Components Used

- Analyseur

Note: Ce document est destiné aux clients et partenaires qui ont déployé Webex Contact Center sur leur infrastructure réseau.

Problème

Le niveau de service % n'est pas une variable analyseur standard. Vous devez suivre cet article pour créer un rapport personnalisé Service Level% Analyzer.

Solution

% du niveau de service est le nombre d'appels ayant obtenu une réponse dans le seuil du niveau

de service provisionné pour la file d'attente ou la compétence (dans un rapport d'intervalle de compétences par file d'attente), divisé par le nombre total d'appels (y compris les appels abandonnés) multiplié par 100.

$$SL\% = \frac{\text{In Service Level}}{\text{Total Calls}} \times 100$$

N'apparaît pas dans les rapports en temps réel au niveau du site ou de l'équipe.

Note: Bien que cette métrique soit visible pour les appels sortants, elle n'est pas pertinente pour de tels appels.

Les appels traités sont les appels dont les types de terminaison sont normaux et se déconnectent rapidement. Les appels abandonnés sont des appels dont le type de terminaison est abandonné. Vous trouverez ci-dessous les différents types de terminaison utilisés dans le centre de contact Webex. En fonction de votre justification commerciale, différents types de terminaison peuvent être classés comme traités ou abandonnés.

Valeurs possibles du type de terminaison :

- Abandonné - l'appel est interrompu avant d'être distribué à un site de destination et l'appel est passé dans le système pendant plus longtemps que le temps spécifié dans le seuil d'appel court prévu pour le locataire. De plus, ce type de terminaison se produit lorsque l'appel sonne vers un agent mais que l'agent ne prend pas l'appel.
- Transfer_error - l'appel ne peut pas être transféré à un agent pour diverses raisons.
- Normal : l'appel se termine normalement.
- Reclassifié : l'appel est envoyé à un autre point d'entrée.
- Transféré : l'appel est transféré par un agent.
- Libre-service : l'appel se termine dans l'IVR ou l'option de rappel des demandes de l'appelant.
- Short_call : l'appel n'est jamais connecté et la durée totale de l'appel est inférieure au seuil d'appel court spécifié.
- Quick_disconnect l'appel est connecté, mais le temps de conversation de l'agent pour l'appel est inférieur au seuil de déconnexion soudaine spécifié.
- Débordement : l'appel est transféré vers le numéro de destination de débordement provisionné pour la file d'attente. En règle générale, cela se produit lorsque l'appel est mis en file d'attente plus longtemps que le temps maximal de file d'attente spécifié dans la stratégie de routage ou en raison d'une erreur survient lorsque l'appel est envoyé à un agent.

Par défaut, il n'existe aucun rapport de niveau de service % dans Analyzer. Suivez les étapes ci-dessous afin de créer l'état % du niveau de service.

Étape 1. Ouvrez le module Analyzer et créez une nouvelle visualisation.



Étape 2. Dans la liste déroulante **Type**, sélectionnez **Enregistrement de session client**

The screenshot shows the CEA dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Visualization', 'Dashboard', and 'Variables'. The main content area is titled 'Service Level %'. On the left, there is a sidebar with a 'Type' dropdown menu set to 'Customer Session Record'. Below this, there are sections for 'Modules' and 'Formatting'. A red arrow points to the 'Customer Session Record' dropdown. The main area contains a table configuration section with a 'Table' dropdown, a 'Hide Summary' checkbox, and a 'Row/Series Segments' section. On the right, there are sections for 'Profile Variables' and 'Column Segments', both containing a 'Profile Variables' button. At the bottom, there is a 'Summary' table with three rows of data.

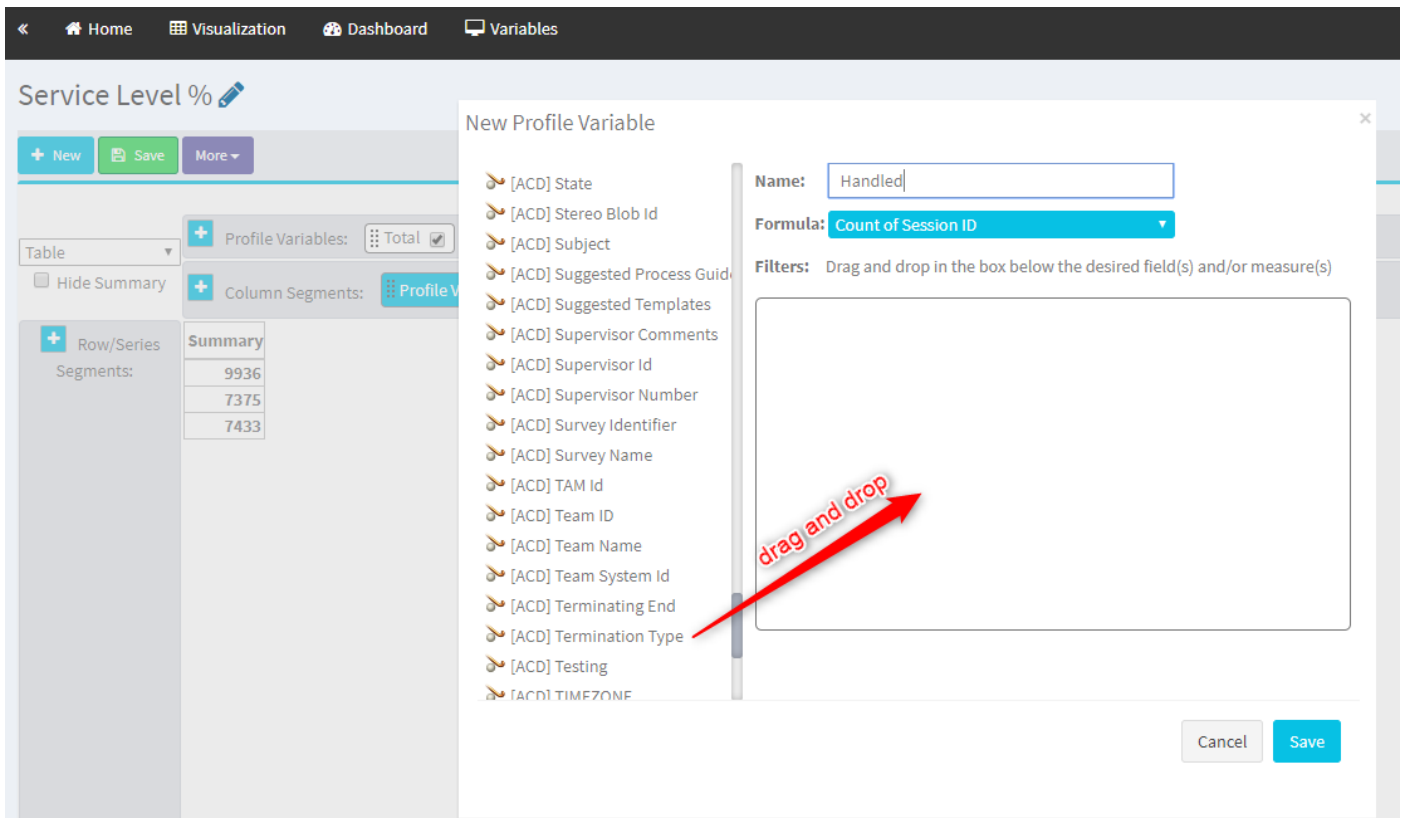
Summary
9936
7375
7433

Étape 3. Ajoutez la variable de profil ID de session et nommez-la Total ou Total des appels.

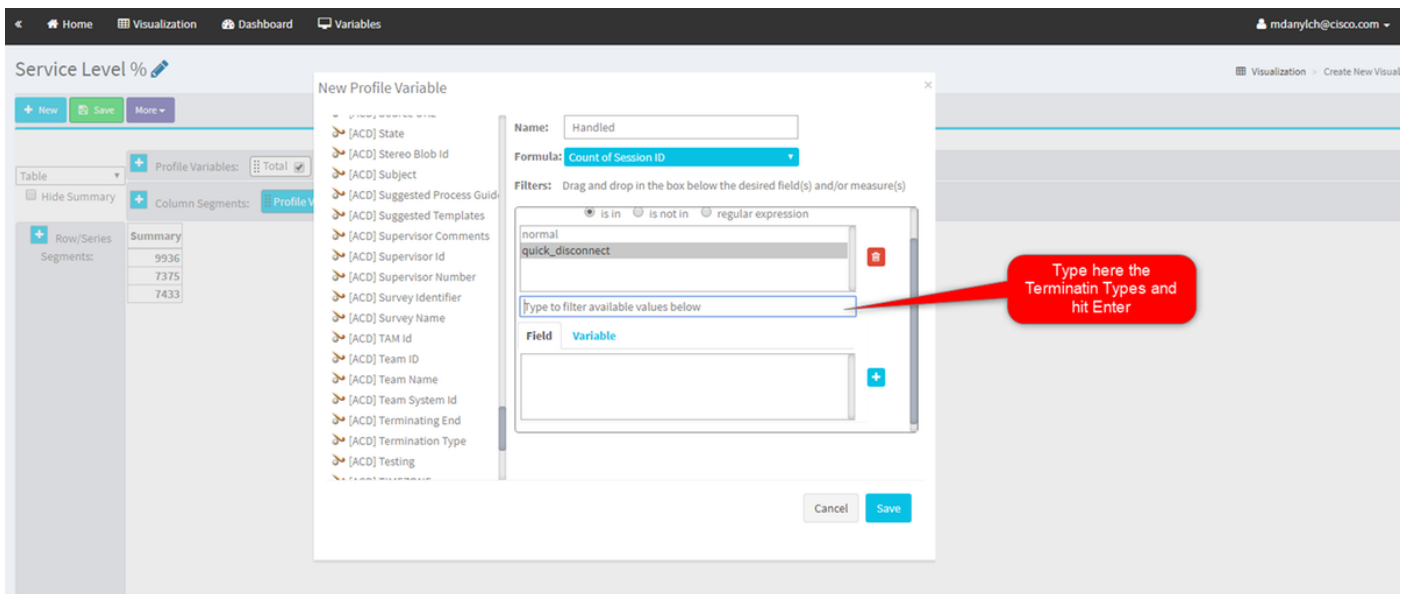
The screenshot shows the CEA dashboard interface with the 'Edit Profile Variable: Count of Session ID' dialog box open. The dialog box has a 'Name' field set to 'Total' (indicated by a red arrow and a red circle with the number 3), a 'Formula' dropdown set to 'Count of Session ID' (indicated by a red arrow and a red circle with the number 4), and a 'Filters' section. The main area shows the 'Service Level %' configuration with a 'Profile Variables' section containing 'Count of S' (indicated by a red arrow and a red circle with the number 1) and a 'Column Segments' section containing 'Profile V' (indicated by a red arrow and a red circle with the number 2). The 'Summary' table from the previous screenshot is also visible.

Summary
9936
7375
7433

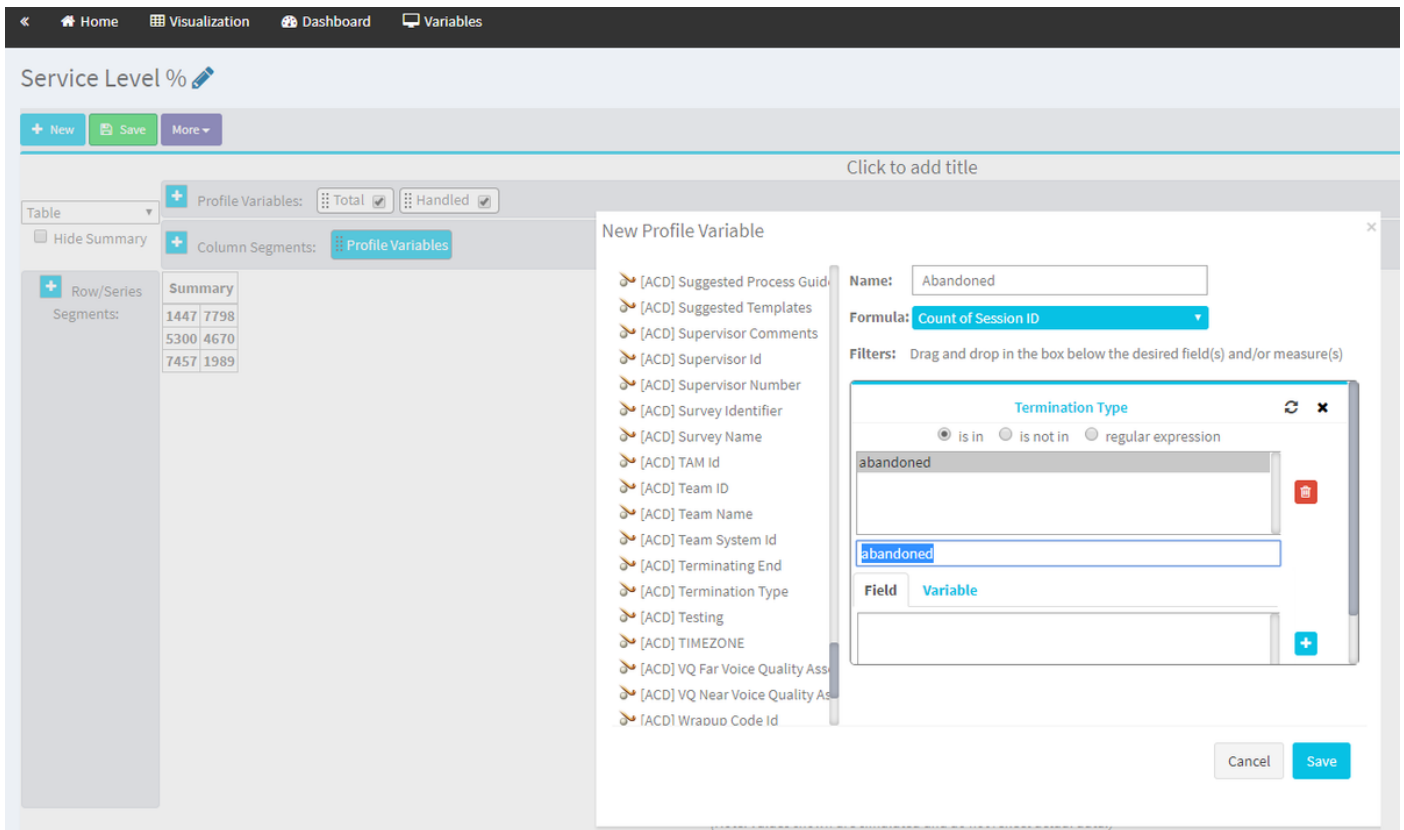
Étape 4. Ajoutez une nouvelle variable de profil ID de session et nommez-la Traitée. Faites glisser et déposez la variable de profil Type de résiliation dans la zone afin de l'utiliser comme filtre.



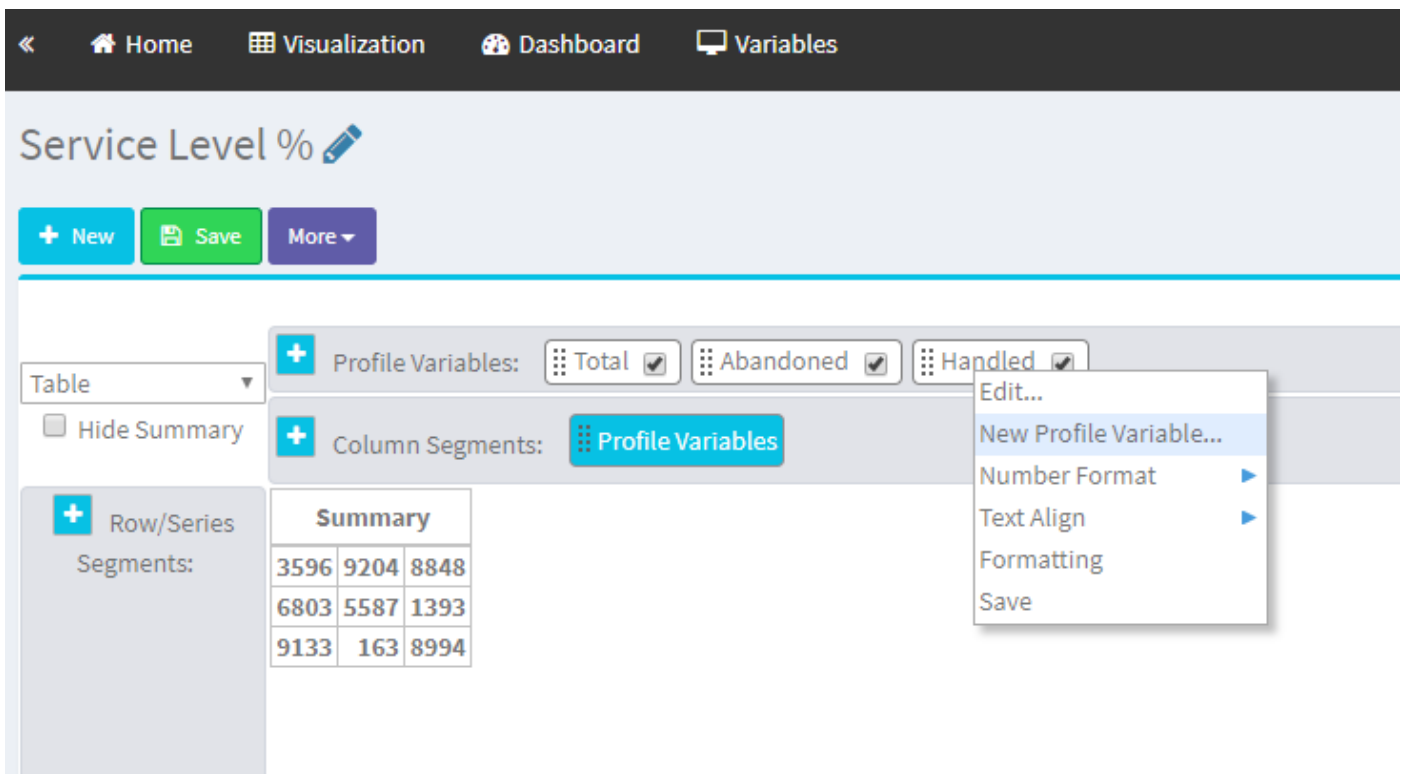
Étape 5. Tapez les types de terminaison normal et fast_disconnect.



Étape 6. Ajoutez la nouvelle variable de profil ID de session. Nommez-le Abandonné et filtrez-le par type de terminaison abandonné.



Étape 7. Lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur la variable de profil Traitée, vous pouvez voir l'option permettant de créer une nouvelle variable de profil.



Étape 8. Nommez la nouvelle variable comme Offered. La formule ci-dessous montre que la variable de profil Offre doit être la somme des variables Traitées et Abondées.

Service Level %

New Profile Variable

Name: Offered

Formula: Arithmetic Expression

Handled + Abandoned

Swap Operands

Summary		
3596	9204	8848
6803	5587	1393
9133	163	8994

Étape 9. Ajoutez des variables de profil ID de session supplémentaires. Nommez-le dans SL. Ce champ représente le nombre d'appels ayant obtenu une réponse dans le seuil du niveau de service. Filtrez-le par type de terminaison normal et fast_disconnect.

Service Level %

Edit Profile Variable: In SL

Name: In SL

Formula: Count of Session ID

Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)

Termination Type

is in is not in regular expression

normal
quick_disconnect

Type to filter available values below

Field Variable

abandoned
self_service
short_call

Cancel Save

Queue Name	Total	Offered
Queue Name 1	3201	6166
Queue Name 2	3082	5822
Queue Name 3	8194	18594
Summary	9891	9993

Étape 10. Le seuil de niveau de service est spécifié dans la configuration File d'attente du tableau de bord. La valeur spécifiée sera utilisée pour calculer les appels de niveau de service en cours dans le rapport Analyzer.

CCOne_TAC Dashboard Queue

Queue

General Settings

Name: Test Queue

Description: Test Queue

Type: Queue

Check Agent Availability: No

Channel Type: Telephony

Status: Active

Advanced Settings

Permit Monitoring: No

Permit Parking: No

Permit Recording: No

Record All Calls: No (Recording Enabled at Tenant level)

Pause/Resume Enabled: No

Service Level Threshold: 60 seconds

Maximum Active Calls: 0

Control Script URL: http://localhost:8000/CCOne_TAC/

IVR Requeue URL: http://localhost:8000/CCOne_TAC/

Maximum Time in Queue: 1000 seconds

Overflow Number:

En outre, filtrez In SL avec la valeur de durée de la file d'attente. Il s'agit de la valeur en millisecondes du seuil de niveau de service configuré dans la file d'attente.

Edit Profile Variable: In SL

- [ACD] State
- [ACD] Stereo Blob Id
- [ACD] Subject
- [ACD] Suggested Process Guide
- [ACD] Suggested Templates
- [ACD] Supervisor Comments
- [ACD] Supervisor Id
- [ACD] Supervisor Number
- [ACD] Survey Identifier
- [ACD] Survey Name

Name: In SL

Formula: Count of Session ID

Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)

Queue Duration ↻ ✕

(Range: 0.0 - 7.52776683E8)

Comparator: <=

Value: 60000

Étape 11. Cliquez avec le bouton droit sur In SL pour créer une nouvelle variable de profil.

Service Level %

+ New Save Preview More

Click to add title

Table

Profile Variables: Total Offered Abandoned Handled In SL

Column Segments: Profile Variables

Row/Series Segments:

Summary					
1444	11005	1241	9764	5616	
8587	15226	9986	5240	7752	
5445	6098	3125	2973	7768	

Edit...
New Profile Variable...
Number Format
Text Align
Formatting
Save

Étape 12. Nommez-le SL% et ajustez la formule de sorte que SL% soit égal à In SL divisé en Offered.

Service Level %

+ New Save Preview More

Click to add title

Table

Profile Variables: Total Offered Abandoned Handled In SL

Column Segments: Profile Variables

Row/Series Segments:

Summary					
1444	11005	1241	9764	5616	
8587	15226	9986	5240	7752	
5445	6098	3125	2973	7768	

New Profile Variable

Name: SL %

Formula: Arithmetic Expression

In SL Offered

Swap Operands

Étape 13. Dans Segments de ligne/série, ajoutez la variable de profil Nom de la file d'attente.

CEA

Home Visualization Dashboard Variables

Type Customer Session Record

Service Level %

+ New Save Preview More

Click to add title

Table

Profile Variables: Total SL % Offered Abandoned Handled In SL

Column Segments: Profile Variables

Row/Series Segments: Queue Name

Queue Name	Total	SL %	Offered	Abandoned	Handled	In SL
Queue Name 1	8982	0.3785607196401799	14674	6359	8315	5555
Queue Name 2	9113	0.9913190979844343	10022	5566	4456	9935
Queue Name 3	2799	0.37310052600818233	13688	9394	4294	5107
Summary	9261	0.3384091073888768	13791	5459	8332	4667

Add Filter

Étape 14. Configurez la variable de profil SL% pour afficher les données dans la représentation en pourcentage. Cliquez avec le bouton droit sur la variable SL% pour modifier la représentation des données comme indiqué ci-dessous

CEA Home Visualization Dashboard Variables

Type: Customer Session Record

Service Level %

+ New Save Preview More

Click to add title

Profile Variables: Total Abandoned Handled In SL

Column Segments: Profile Variat

Queue Name Total SL %

Queue Name 1 8982 0.3785607196

Queue Name 2 9113 0.9913190979

Queue Name 3 2799 0.37310052600818233 13688

Summary 9261 0.3384091073888768 13791

Number Format: Integer, Number, Currency, Percentage (12.34%), Date Time (12%), Duration 4667

Start Time: Last Week

Date Range

If run today:

Start Date: 2019-11-25

End Date: 2019-12-01

Including: All Days

Compute

Add Filter

Étape 15. Enregistrez et exécutez le rapport.

CEA Settings Export

Queue Name	Total	Abandoned	Handled	Offered	In SL	SL %
	13	2	10	12	10	83.33%
	1	0	1	1	1	100.00%
	67	9	58	67	57	85.07%
	1	0	1	1	1	100.00%
	31	3	25	28	20	71.43%
	17	0	16	16	4	25.00%
	18	7	11	18	10	55.56%
	2	0	2	2	2	100.00%
	5	0	0	0	0	0.00%
Summary	155	21	124	145	105	72.41%

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.