

Crea report percentuale livello di servizio Analyzer

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come creare un report personalizzato dell'analizzatore % del livello di servizio. Il valore % livello di servizio viene utilizzato per misurare la percentuale con un tempo di attesa inferiore al tempo di soglia configurato. Qualsiasi sessione gestita o a cui è stato risposto entro la soglia viene conteggiata per soddisfare il livello di servizio. La percentuale del livello di servizio viene visualizzata come percentuale aggregata in base al numero di sessioni che hanno raggiunto il livello di servizio e fornisce un'indicazione del recupero tempestivo delle sessioni da parte degli agenti.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Webex Contact Center
- Analizzatore

Componenti usati

- Analizzatore

Nota: Questo documento è destinato a clienti e partner che hanno installato Webex Contact Center nella propria infrastruttura di rete.

Problema

Il % del livello di servizio non è una variabile di Analyzer standard. È necessario seguire questo articolo per creare un report personalizzato dell'analizzatore del livello di servizio%.

Soluzione

% livello di servizio indica il numero di chiamate a cui è stato risposto entro la soglia del livello di

servizio predisposta per la coda o l'abilità (in un rapporto intervallo di abilità per coda), diviso per il totale delle chiamate (incluse quelle abbandonate) moltiplicato per 100.

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

Non viene visualizzato nei report in tempo reale a livello di sito o di team.

Nota: Sebbene questa metrica sia visibile per le chiamate interrotte, non è rilevante per tali chiamate.

Le chiamate gestite sono quelle con terminazione di tipo normale e disconnessione rapida. Le chiamate interrotte sono chiamate con tipo di terminazione abbandonato. Di seguito vengono elencati i vari tipi di terminazione utilizzati nel Webex Contact Center. In base alla motivazione aziendale, diversi tipi di cessazione possono essere classificati come gestiti o abbandonati.

Valori possibili del tipo di cessazione:

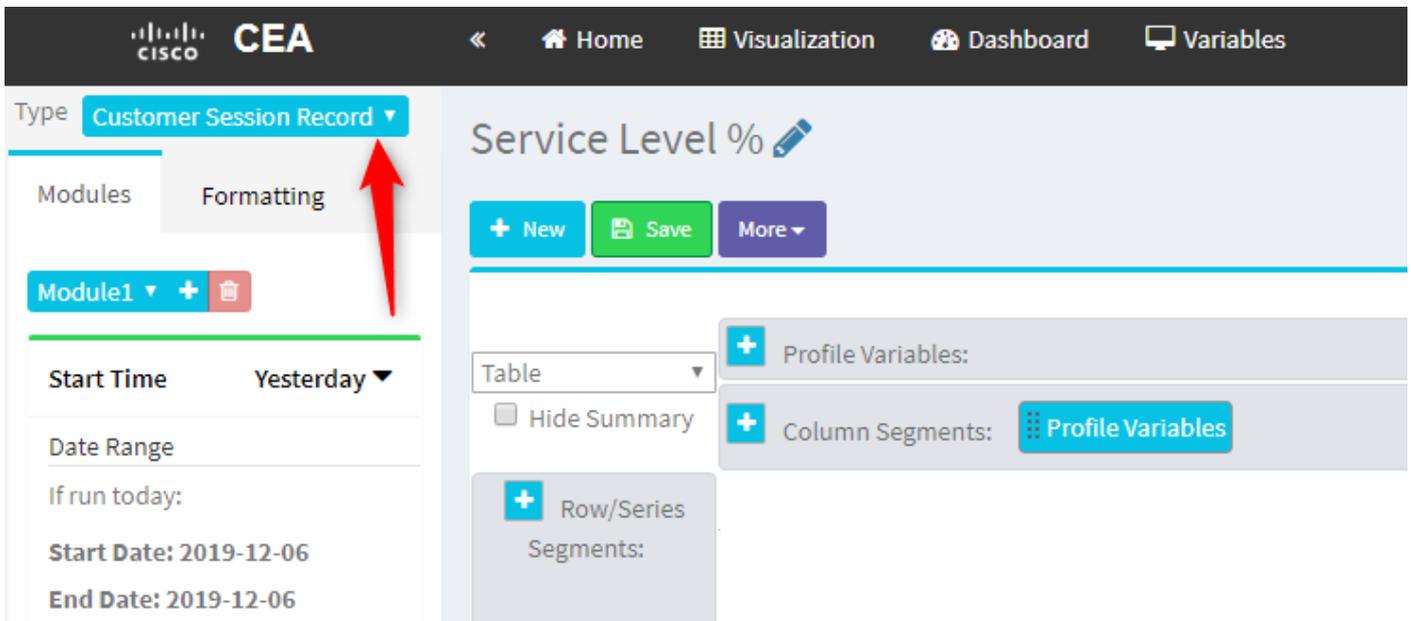
- **Abbandonata:** la chiamata viene terminata prima di essere distribuita a un sito di destinazione e la chiamata è rimasta nel sistema per un periodo di tempo superiore a quello specificato nella soglia di chiamata breve fornita per il tenant. Inoltre, questo tipo di terminazione si verifica quando una chiamata squilla a un agente ma l'agente non risponde.
- **Errore_trasferimento:** la chiamata non può essere trasferita a un agente per vari motivi.
- **Normale:** la chiamata termina normalmente.
- **Riclassificato:** la chiamata viene inviata a un altro punto di ingresso.
- **Trasferita:** la chiamata viene trasferita da un agente.
- **Self_service** - la chiamata termina con l'opzione di richiamata IVR o richieste chiamante.
- **Short_call:** la chiamata non è mai connessa e la durata totale della chiamata è inferiore alla soglia specificata per la chiamata breve.
- **Quick_disconnect** la chiamata è connessa, ma il tempo di conversazione dell'agente per la chiamata è inferiore alla soglia di disconnessione improvvisa specificata.
- **Overflow:** la chiamata viene trasferita al numero di destinazione dell'overflow di cui è stato eseguito il provisioning per la coda. Generalmente si verifica quando la chiamata viene inserita nella coda per un periodo superiore al tempo massimo di attesa specificato nella strategia di routing oppure quando la chiamata viene inviata a un agente a causa di un errore.

Per impostazione predefinita, in Analyzer non è presente alcun report % livello di servizio. Per creare il report % livello di servizio, eseguire la procedura seguente.

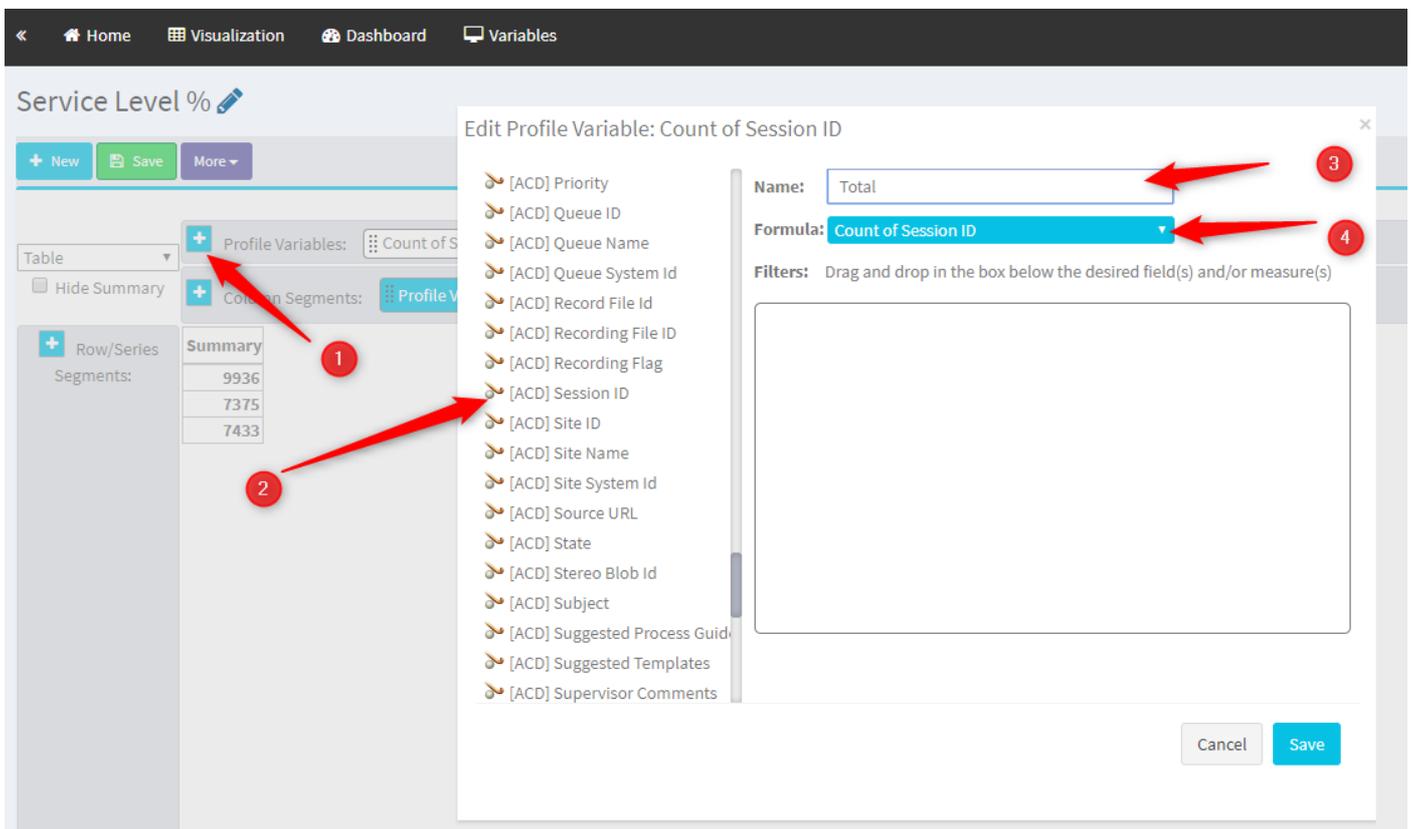
Passaggio 1. Aprire il modulo Analyzer e creare Nuova visualizzazione.



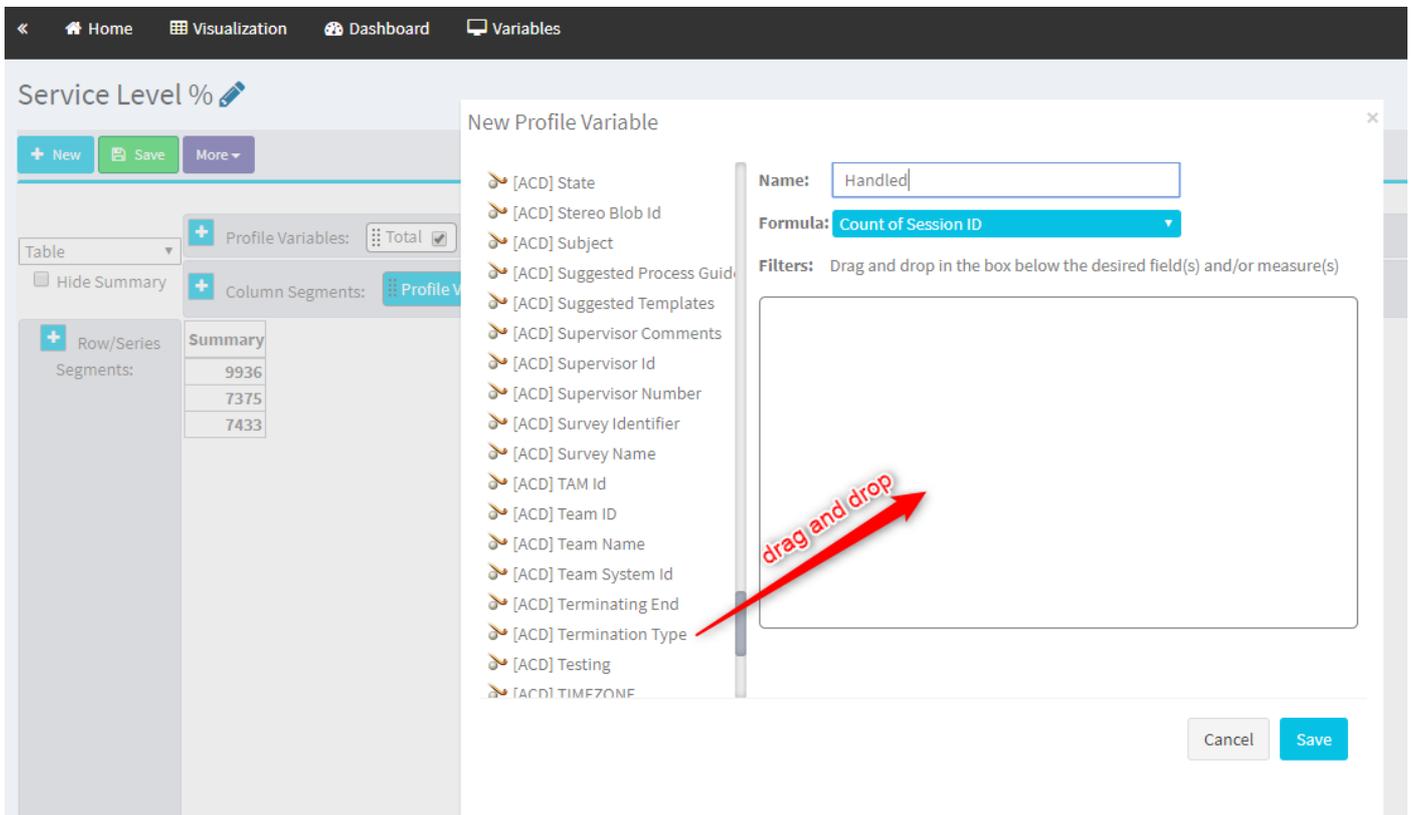
Passo 2. Dall'elenco a discesa **Tipo**, scegliere **Record sessione cliente**



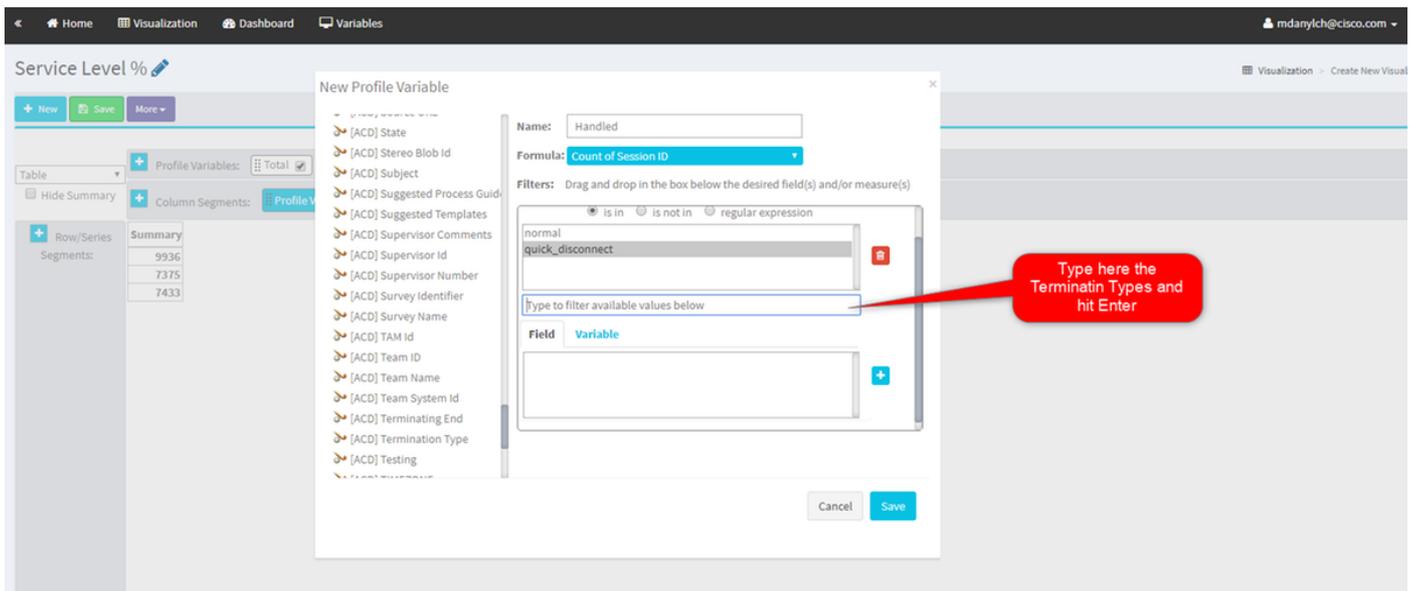
Passaggio 3. Aggiungere la variabile di profilo ID sessione e denominarla Totale o Totale chiamate.



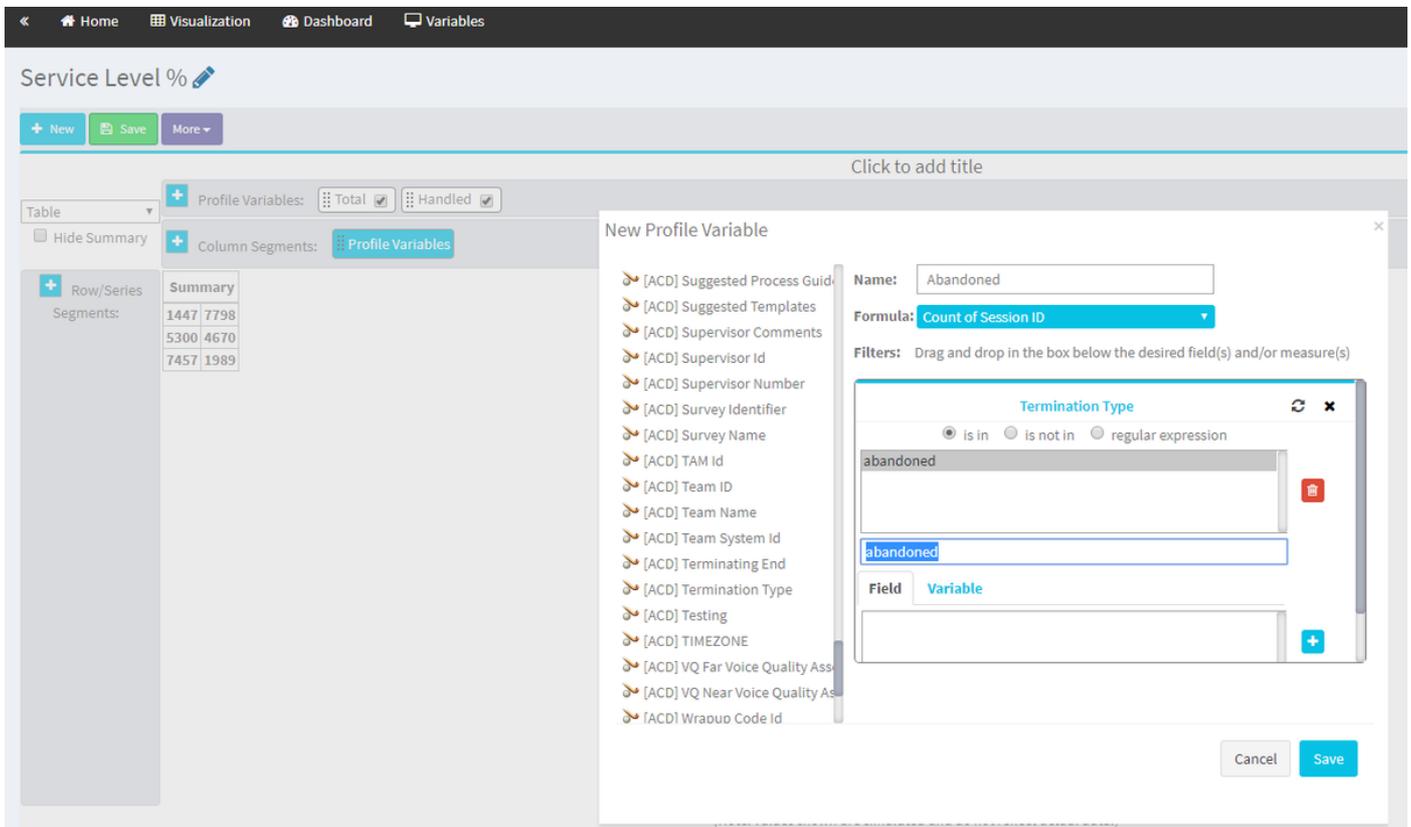
Passaggio 4. Aggiungere la nuova variabile di profilo ID sessione e denominarla Handled. Trascinare e rilasciare la variabile di profilo Tipo terminazione nella casella per utilizzarla come filtro.



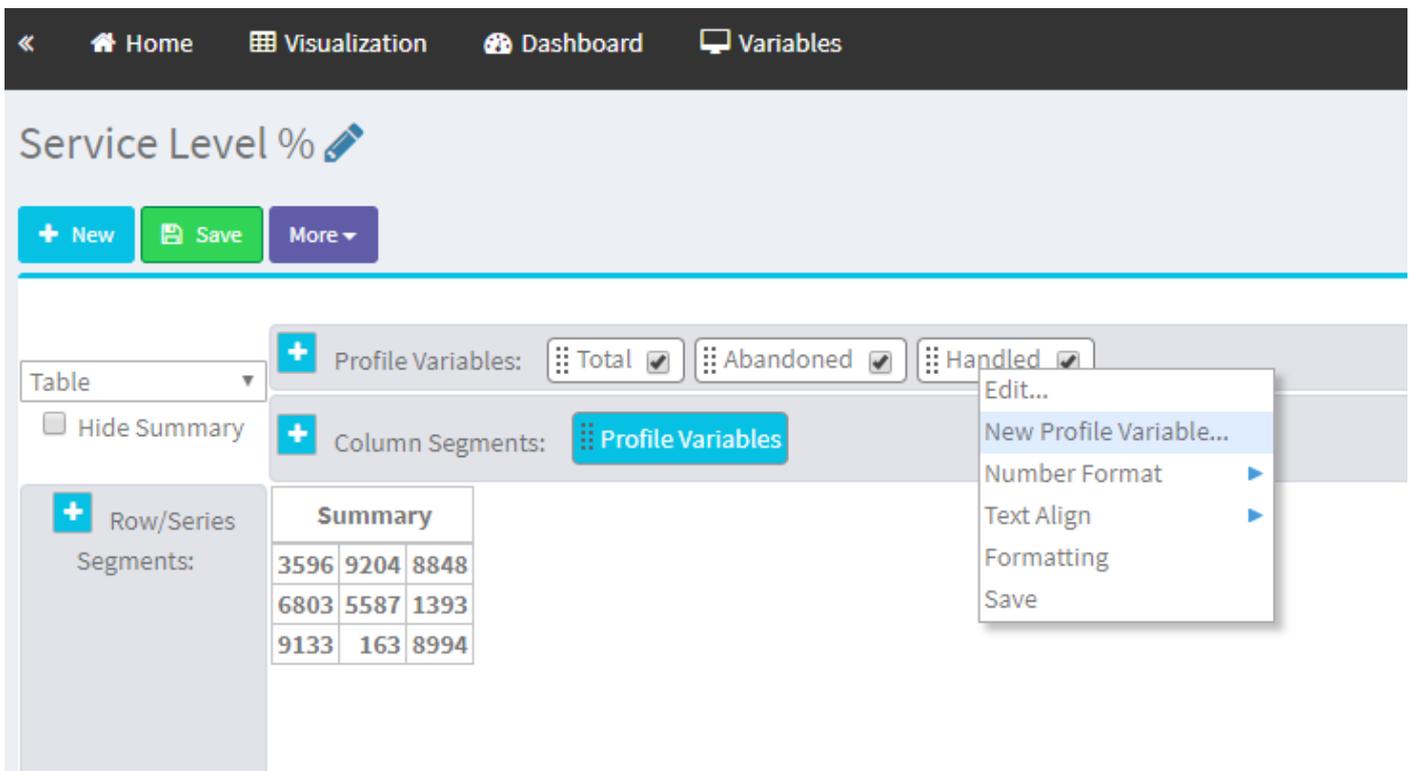
Passaggio 5. Digitare i tipi di terminazione normal e quick_disconnect.



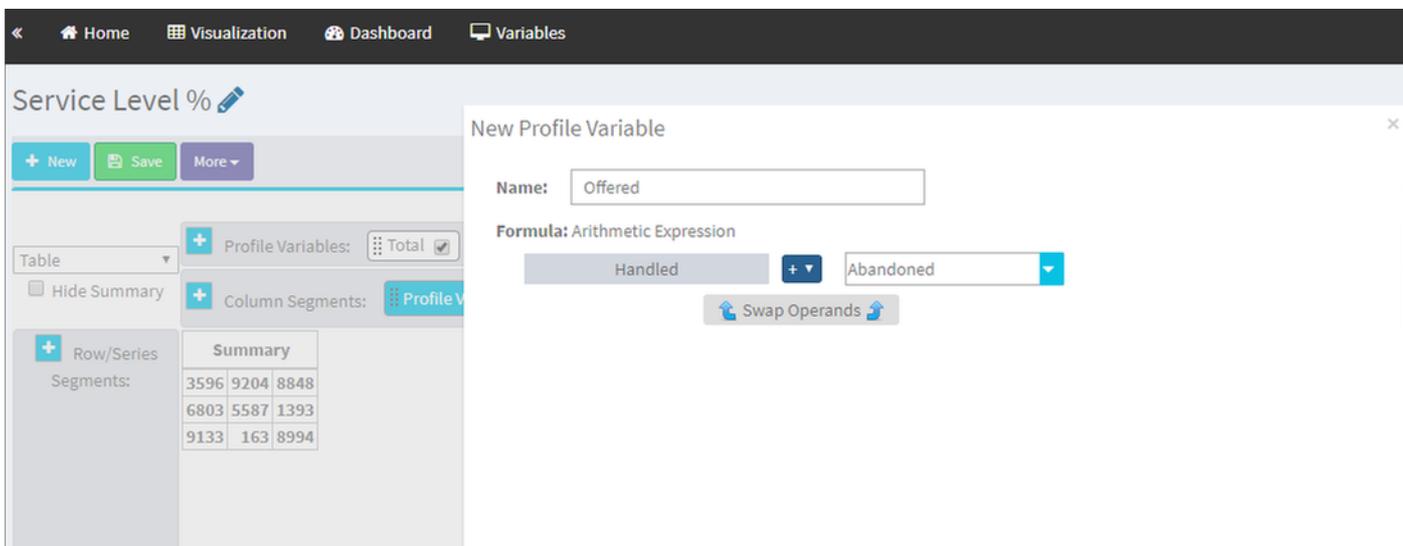
Passaggio 6. Aggiungere la nuova variabile di profilo ID sessione. Denominarlo Abbandonato e filtrarlo in base al tipo di terminazione abbandonato.



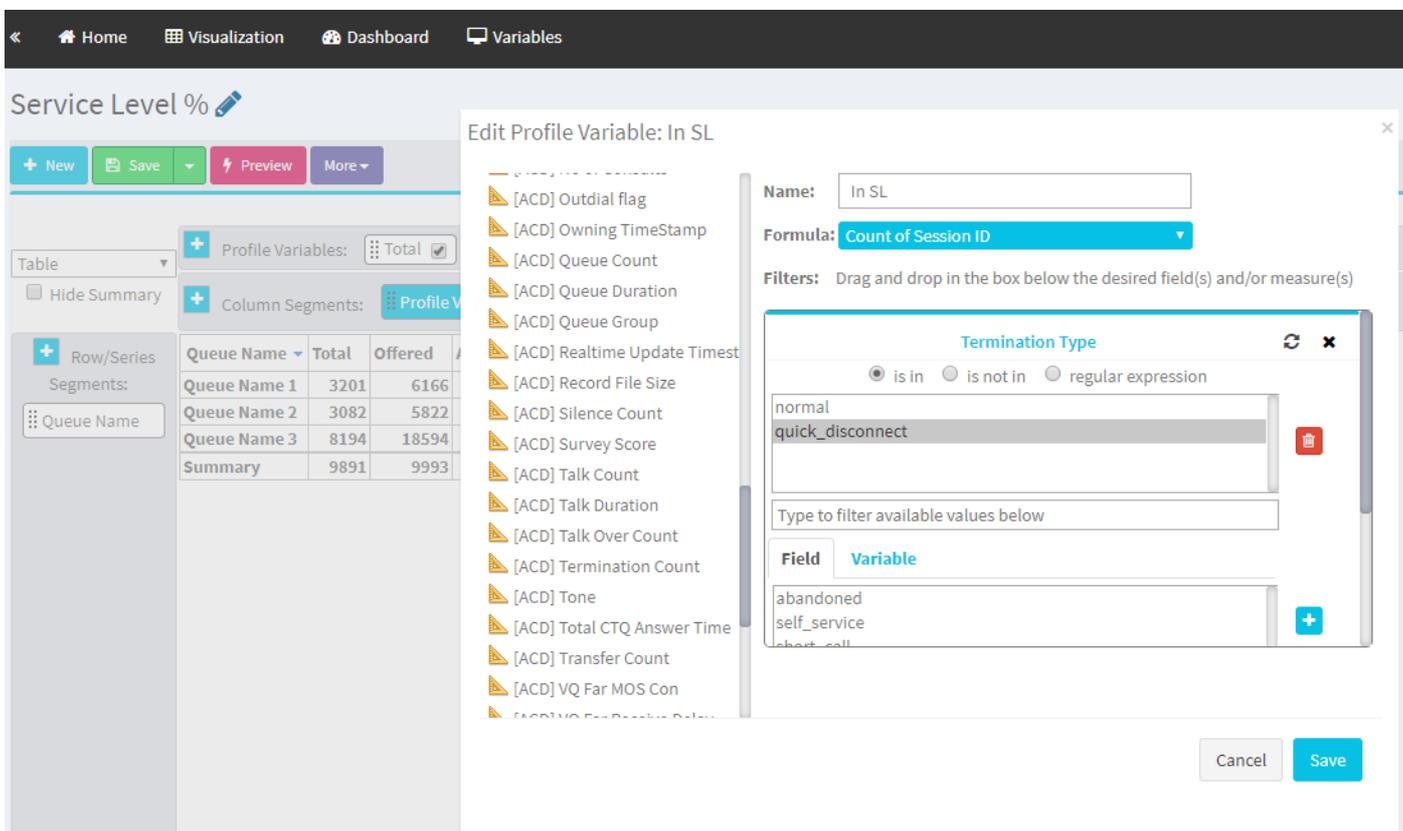
Passaggio 7. Quando si fa clic con il pulsante destro del mouse sulla variabile di profilo Handled, è possibile visualizzare l'opzione per la creazione di una nuova variabile di profilo.



Passaggio 8. Assegnare alla nuova variabile il nome Offerta. La formula seguente indica che la variabile del profilo Offerta deve essere la somma delle variabili Handled e Abandoned.



Passaggio 9. Aggiungere variabili di profilo aggiuntive per l'ID sessione. Denominarlo In SSL. Questo campo rappresenta il numero di chiamate a cui è stato risposto entro la soglia del livello di servizio. Filtrarla in base al tipo di terminazione normale e a quick_disconnect.



Passaggio 10. La soglia del livello di servizio viene specificata nella configurazione della coda nel dashboard. Il valore specificato verrà utilizzato per calcolare le chiamate del livello di servizio nel report Analyzer.

CCOne_TAC Dashboard x Queue x

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:

Inoltre, filtrare In SL con il valore della durata della coda. Valore in millisecondi della soglia del livello di servizio configurata nella coda.

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

Passaggio 11. Fare clic con il pulsante destro del mouse su In SQL per creare una nuova variabile di profilo.

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

Passaggio 12. Assegnare il nome SL% e modificare la formula in modo che SL% sia uguale a In SL diviso in Offerta.

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

Passaggio 13. Nei segmenti di riga/serie aggiungere la variabile di profilo Nome coda.

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

Passaggio 14. Configurare la variabile di profilo SL% per visualizzare i dati in percentuale. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla variabile SL% per modificare la rappresentazione dei dati come illustrato di seguito

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 Variable

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

Passaggio 15. Salvare ed eseguire il rapporto.

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%

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).