

コールタイプのサービスレベル計算の実行方法

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題：コールタイプのサービスレベル計算の実行方法](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、コールタイプの各インターバルとレポート間隔のサービスレベルの計算方法について説明します。また、コールタイプ履歴全フィールドレポートのサービスレベルのフッターの入力方法も示します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題：コールタイプのサービスレベル計算の実行方法

サービスレベルは、コールタイプの各インターバルとレポートインターバルの間に、どのように正確に計算されますか。また、コールタイプ履歴全フィールドレポートのサービスレベルのフッターの入力方法も教えてください。

解決方法

指定したインターバルの間に応答または放棄されたすべてのコールは、そのインターバルで提供

されるサービスレベル(SL)コールと見なされます。

注：サービスレベル時間内に応答も放棄もないコールについては、サービスレベルは影響を受けません。たとえば、サービスレベルのしきい値内でエラー状態が発生したコールは、サービスレベルに影響しません。

サービスレベルの計算には、次の2つの重要な設定パラメータが役立ちます。

1.サービスレベルしきい値 – コールを処理するための目標として設定した秒数。一定期間のサービスレベルを計算する。CCEは、そのインターバルの間にサービスレベルイベントが発生したコールの数を決定します。たとえば、2分以内にコールの80%に応答することを目標とする場合、サービスレベルのしきい値を120秒に設定します。レポートには、そのインターバルの間にサービスレベルイベントが発生したコールのパーセンテージが表示されます。

2.サービスレベルのタイプ：サービスレベルのしきい値前に放棄されたコールがサービスレベルの計算にどのように影響するかを決定します。これは、システム情報の構成で構成されます。サービスレベルタイプには次の3つのオプションがあります。

Ignore：放棄呼は、サービスレベル計算から除外されます。

悪影響：サービスレベルのしきい値内で放棄されたコールは、処理済みのコールとしてカウントされません。

プラスの影響：サービスレベルのしきい値内で放棄されたコールは、処理済みのコールとしてカウントされます。サービスレベルの計算は、サービスレベル設定に定義されたサービスレベルのタイプに基づいています。

計算する式を次に示します。

1. IgnoreAbandCall:

$$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{RouterCallsDequeued} - \text{RouterCallsAbandDequeued} - \text{ServiceLevelAband})$$

2.放棄呼がマイナスの影響を及ぼす場合：

$$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{RouterCallsDequeued} - \text{RouterCallsAbandDequeued})$$

3.放棄呼がプラスの影響を及ぼす場合：

$$\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelAband} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{RouterCallsDequeued} - \text{RouterCallsAbandDequeued})$$

詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise Reporting ユーザガイド』を参照してください

放棄コールを無視：

$$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{ServiceLevelAband})$$

放棄呼の悪影響：

$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered})$

放棄呼のプラスの影響：

$(\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelAband}) / \text{ServiceLevelCallsOffered}$

サービスレベルのしきい値とタイプは、UCCEシステム設定および個々のコールタイプ、スキルグループ、プレジジョンキューでシステム全体に対して設定できます。個々のエンティティの設定は、システムレベルで設定されたエンティティよりも優先されます。

注：レポート間隔（SLフッターとも呼ばれる）でサービスレベルを計算するには、分子と分母を別々に計算し、次に分割を適用してサービスレベルを取得する必要があります。

これは、「DoNotUseSLTop」と「DoNotUseSLBottom」を使用することで実現されます。名前が示すように、これは直接発表では使用されません。これは、サービスレベルの計算に使用されません。

サービスレベル = $(\sum \text{DoNotUseSLTop}) / (\sum \text{DoNotUseSLBottom})$

「DoNotUseSLTop」と「DoNotUseSLBottom」は、レポート定義での表示方法に基づいて次のように計算されます。

$\text{DoNotUseSLTop} = \text{CASE min(isnull(CTI.ServiceLevelType,0))}$

$\text{WHEN 1 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) * 1.0}$

$\text{WHEN 2 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) * 1.0}$

$\text{WHEN 3 THEN (sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) + sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0))) * 1.0}$

ELSE 0の終了、

$\text{DoNotUseSLBottom} = \text{CASE min(isnull(CTI.ServiceLevelType,0))}$

$\text{WHEN 1 THEN (sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0)) - sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0)))}$

$\text{WHEN 2 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0))}$

$\text{WHEN 3 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0))}$

ELSE 0の終了、

このドキュメントで前述したサービスレベルのタイプは、式でcase文を選択するときに使用されます。

例：

選択したコールタイプ「Amal_Ar_CT」で、[Tasks offered/Answered]には39/39と表示されますが、[Service level]が100%ではないのはなぜですか。

スクリーンショットに示されているように、サービスしきい値は30秒に設定されています。ただし、1つのインターバルの間は、他のインターバル値と比較して平均応答スピード（28秒）が高くなります。これは、このインターバルがサービスレベルで50%と表示される理由です。その特定のインターバルの2つのコールのうち1つがサービスレベルしきい値を超えている必要があるため、サービスレベルは50%にすぎません。

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			Return	Default Tr...	Netwo...	Flow
					Offered	Assigned From Queue	Answered		Handled	Abandoned					
Aamal_Ar_CT	7/10/19 9:30:00 am	88.24%	0	00:00:12	17	3	17	00:03:27	17	0	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	0

この例では、[Service Level Type]が[Abandoned calls]にマイナスの影響があるため、すべての計算は次の式に基づいています。

$$\text{サービスレベル} = \frac{\text{sum}(\text{CTSG.ServiceLevelCalls}, 0) * 1.0}{\text{sum}(\text{isnull}(\text{CTSG.ServiceLevelCallsOffered}, 0)) - \text{sum}(\text{isnull}(\text{CTSG.RouterCallsDequeued}, 0)) - \text{sum}(\text{isnull}(\text{CTSG.RouterRouterRouter callsAbandDequeued}, 0))}$$