

# Analyzer 서비스 수준 백분율 보고서 생성

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

## 소개

이 문서에서는 맞춤형 서비스 수준 % 분석기 보고서를 생성하는 방법에 대해 설명합니다. Service Level%는 구성된 임계값 시간보다 짧은 대기 시간을 가진 비율을 측정하는 데 사용됩니다. 임계값 내에서 처리되거나 응답된 모든 세션은 서비스 레벨을 충족하도록 계산됩니다. 서비스 수준 %는 서비스 수준을 충족한 세션 수를 기준으로 총 백분율로 표시되며 상담원이 적시에 세션을 픽업할 수 있음을 나타냅니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

Cisco에서는 다음 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Cisco Webex Contact Center
- 분석기

### 사용되는 구성 요소

- 분석기

**참고:** 이 문서는 Webex Contact Center를 네트워크 인프라에 구축한 고객 및 파트너를 대상으로 합니다.

## 문제

서비스 수준 %은(는) 표준 분석기 변수가 아닙니다. 맞춤형 서비스 수준 % 분석기 보고서를 생성하려면 이 문서를 따라야 합니다.

## 솔루션

Service Level %는 대기열 또는 기술에 대해 프로비저닝된 서비스 수준 임계값 내에 응답된 통화 수 (대기열 보고서별 스킴 간격)를 총 통화(취소된 통화 포함)에 100을 곱한 값입니다.

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

사이트 레벨 또는 팀 레벨 실시간 보고서에 나타나지 않습니다.

**참고:** 이 메트릭은 외부 전화 통화에 대해 표시되지만 해당 통화에는 관련이 없습니다.

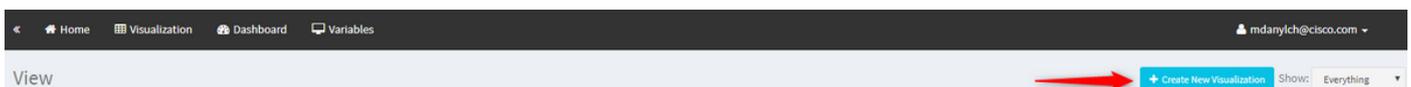
처리된 통화는 종료 유형이 정상이고 빠른 연결이 끊긴 통화입니다. 취소된 통화는 종료 유형이 취소된 통화입니다. 다음은 Webex Contact Center에서 사용되는 다양한 종료 유형입니다. 비즈니스 정당성에 따라 여러 종료 유형을 처리 또는 취소로 분류할 수 있습니다.

가능한 종료 유형 값:

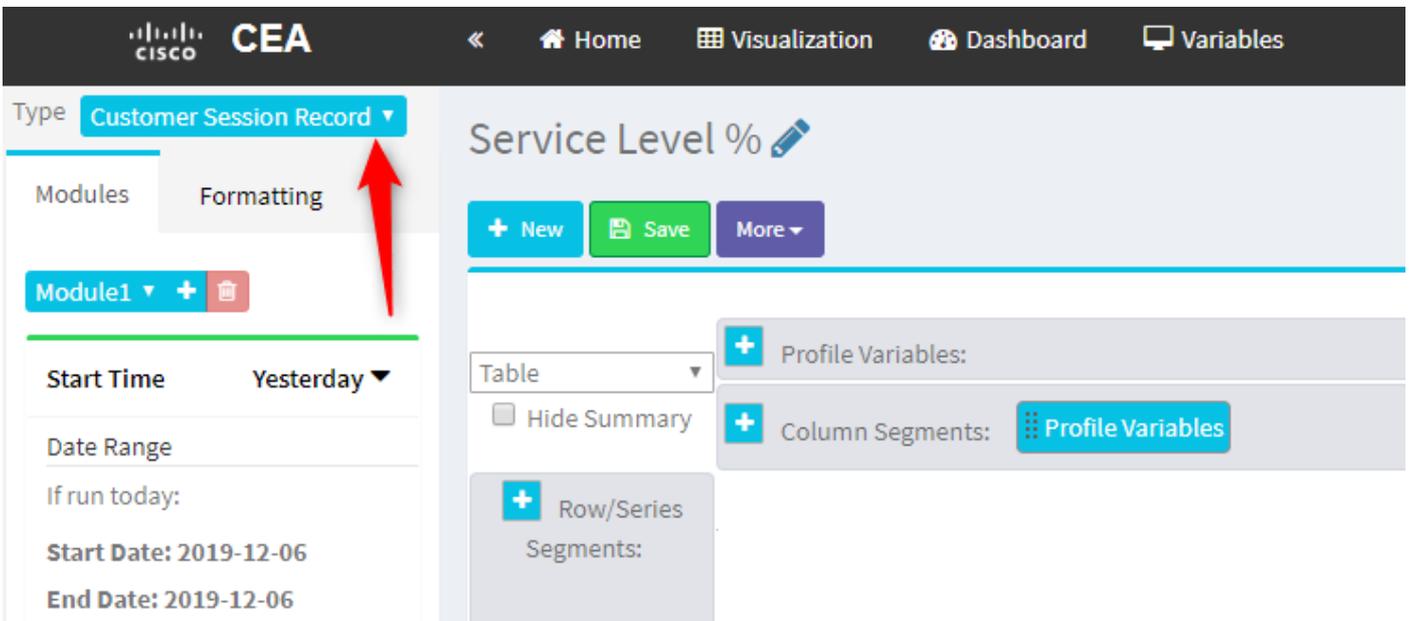
- 취소됨 - 통화가 대상 사이트에 배포되기 전에 종료되고 통화가 테넌트에 대해 프로비저닝된 짧은 통화 임계값에 지정된 시간보다 오랫동안 시스템에 있습니다. 또한 이 종료 유형은 상담원에게 통화가 올렸지만 상담원이 통화를 수신하지 않을 때 발생합니다.
- Transfer\_error - 다양한 이유로 통화를 상담원에게 전송할 수 없습니다.
- 일반 - 통화가 정상적으로 종료됩니다.
- 재분류 - 통화가 다른 진입점으로 전송됩니다.
- 호전환 - 상담원이 통화를 호전환합니다.
- Self\_service - 통화가 IVR에서 종료되거나 발신자가 콜백 요청 옵션으로 종료됩니다.
- Short\_call - 통화가 연결되지 않으며 통화의 총 기간이 지정된 짧은 통화 임계값보다 작습니다.
- Quick\_disconnect는 통화가 연결되었지만 통화에 대한 상담원 통화 시간이 지정된 갑작스러운 연결 끊기 임계값보다 작습니다.
- 오버플로 - 통화가 대기열에 대해 프로비저닝된 오버플로 대상 번호로 전송됩니다. 일반적으로 통화가 라우팅 전략에 지정된 최대 대기열 시간보다 오래 대기열에 있거나 통화가 상담원에게 전송될 때 오류가 발생할 경우 발생합니다.

기본적으로 Analyzer에는 서비스 수준 % 보고서가 없습니다. 서비스 수준 % 보고서를 생성하려면 아래 단계를 수행하십시오.

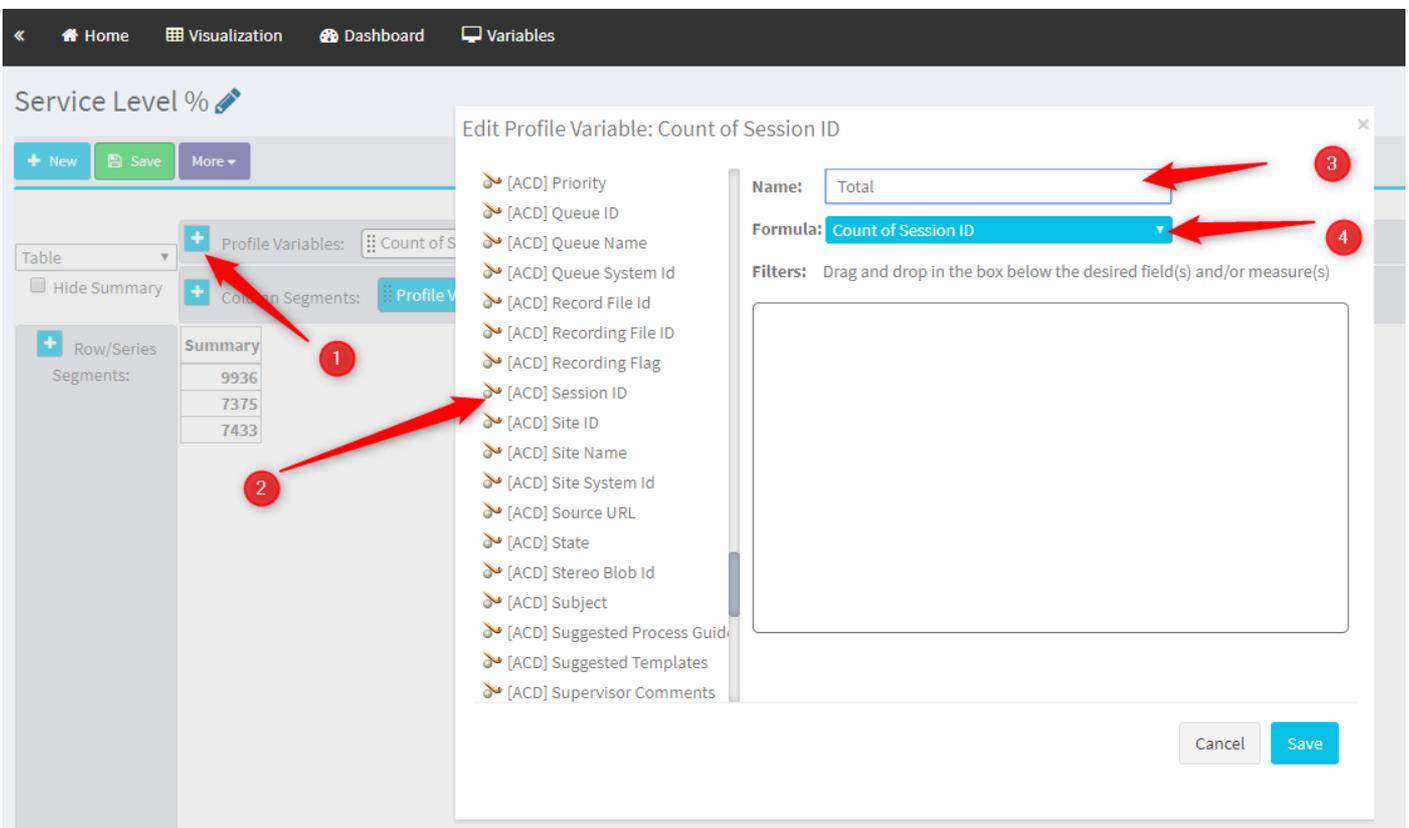
1단계. Analyzer 모듈을 열고 새 시각화를 생성합니다.



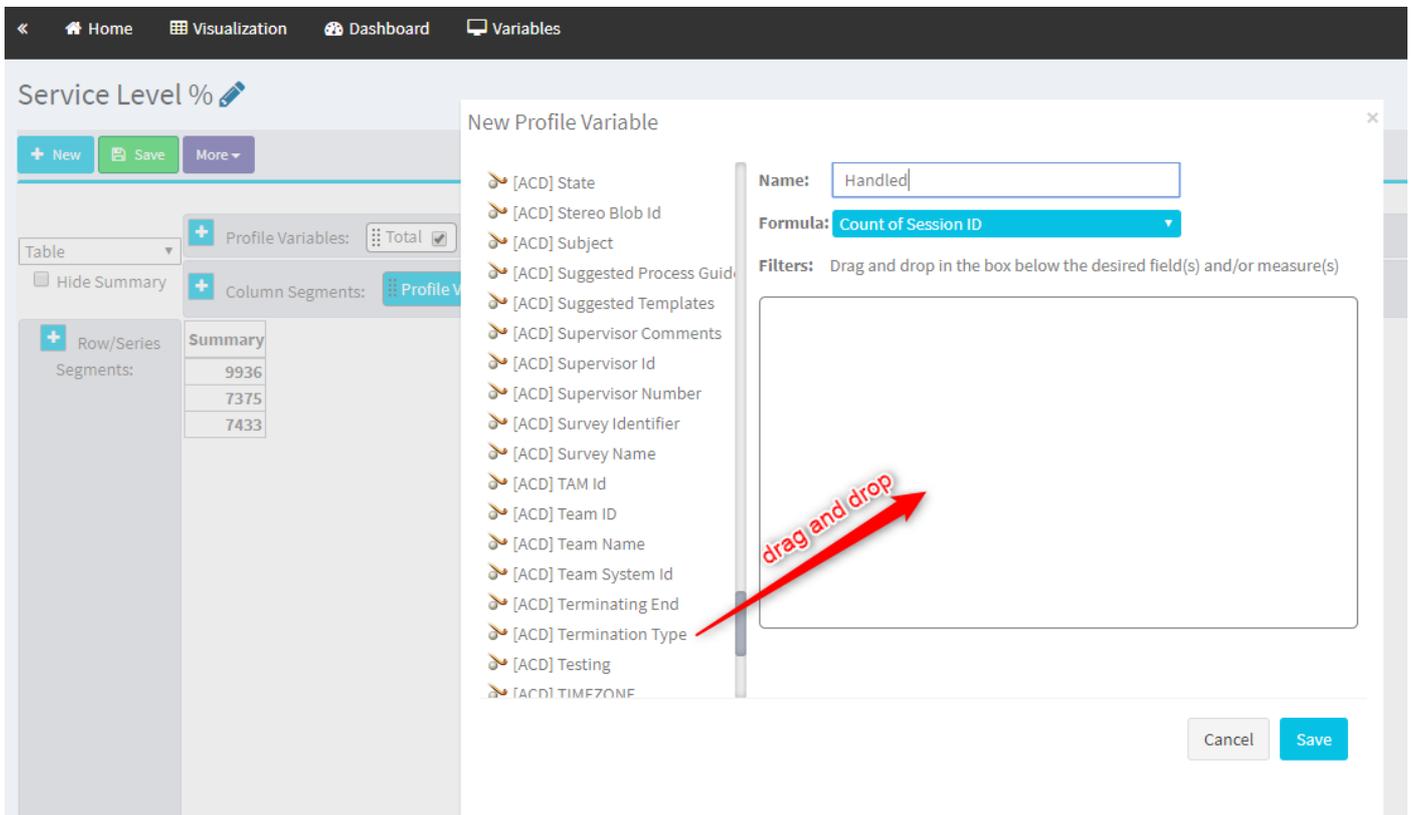
2단계. **Type** 드롭다운 목록에서 **Customer Session Record**를 선택합니다.



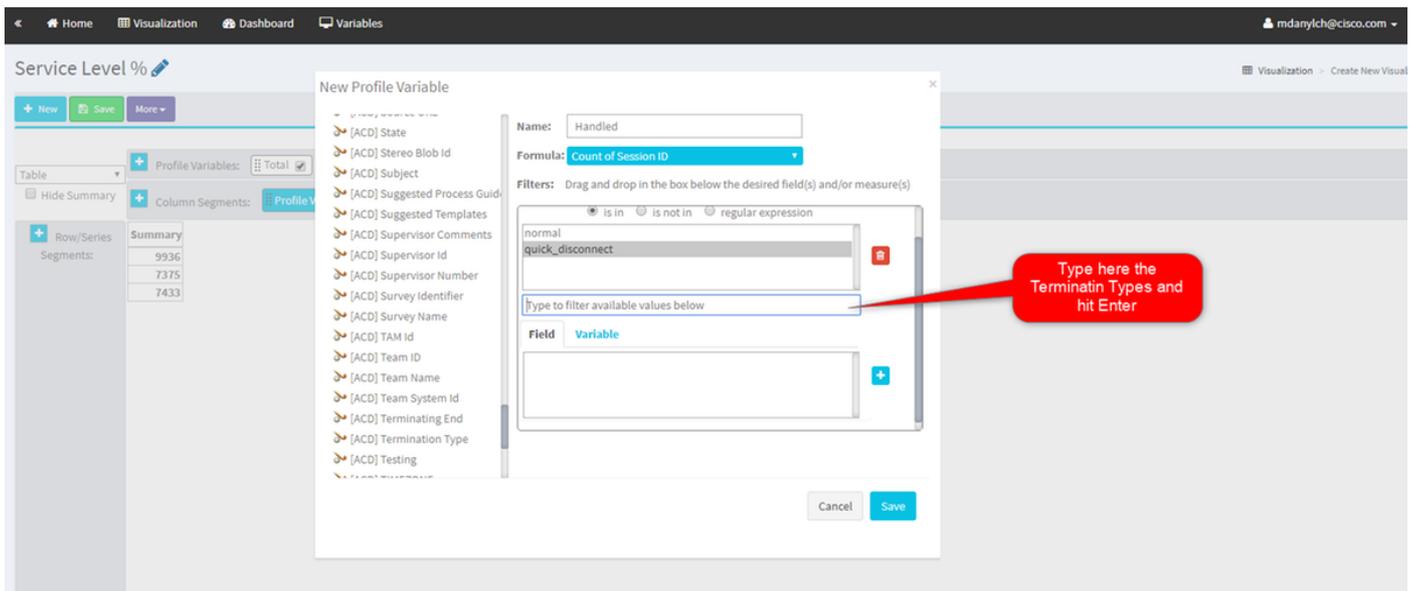
3단계. 세션 ID 프로필 변수를 추가하고 이름을 총 통화 또는 총 통화 수로 지정합니다.



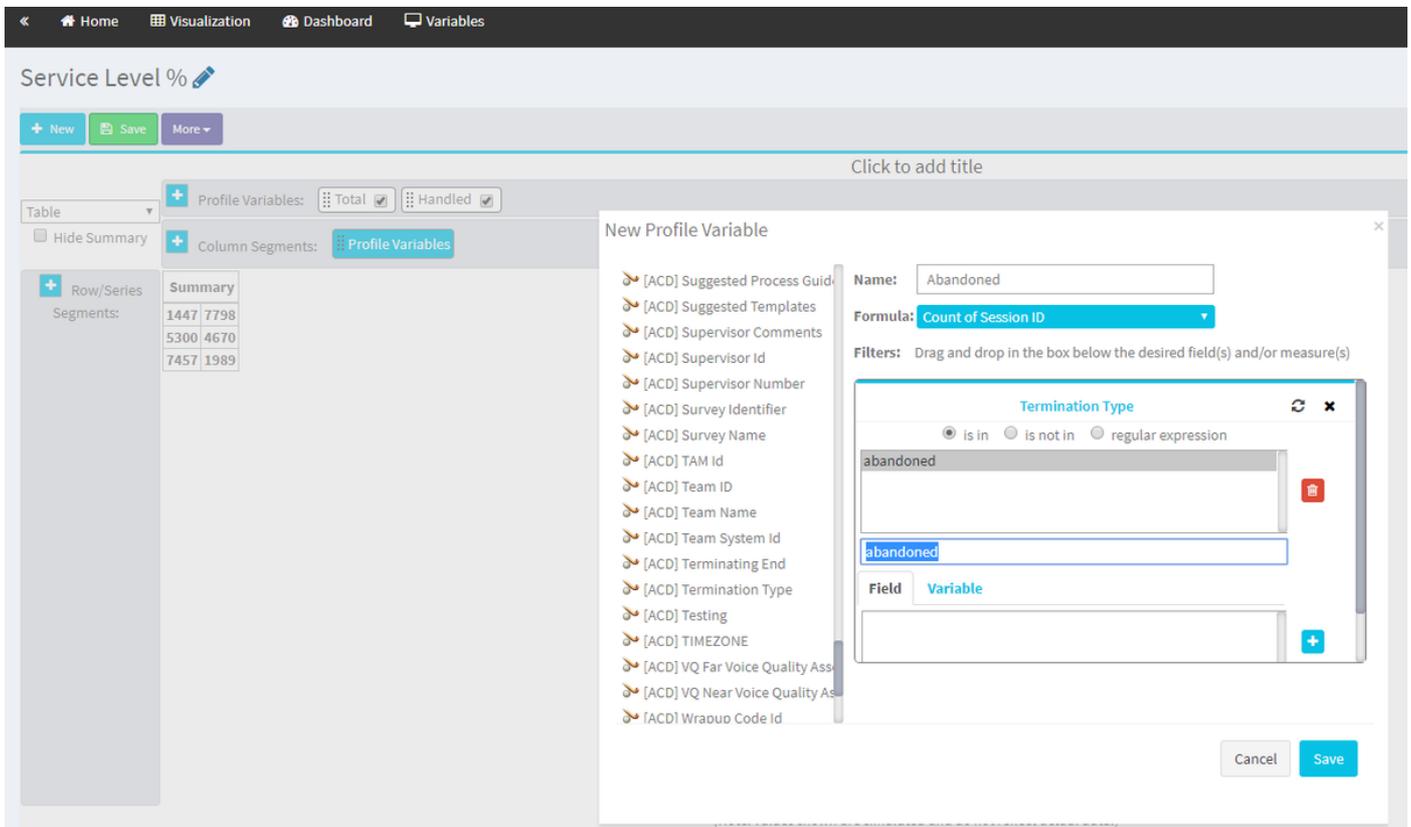
4단계. 새 세션 ID 프로필 변수를 추가하고 이름을 Handled로 지정합니다. Termination Type(종료 유형) 프로파일 변수를 필터로 사용하려면 상자에 끌어다 놓습니다.



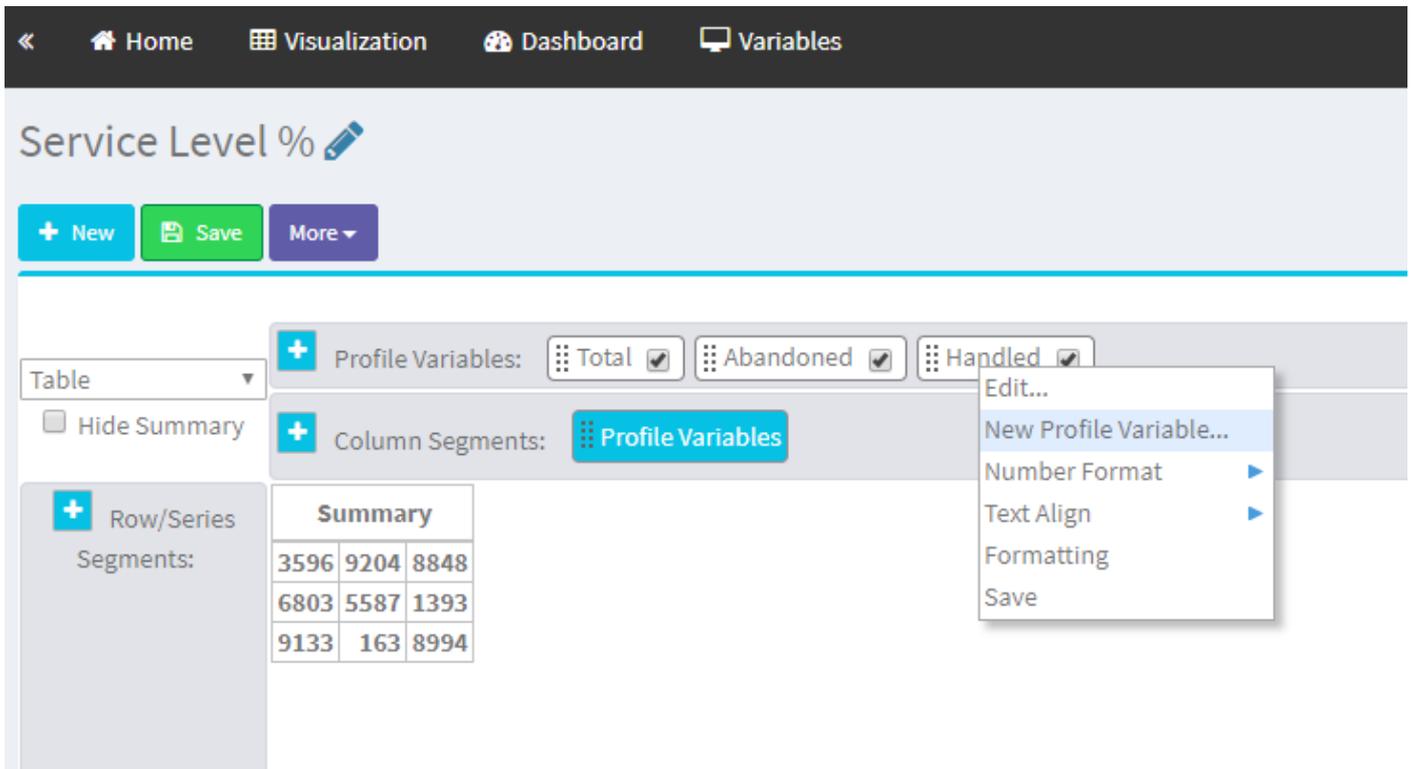
5단계. normal 및 quick\_disconnect 종료 유형을 입력합니다.



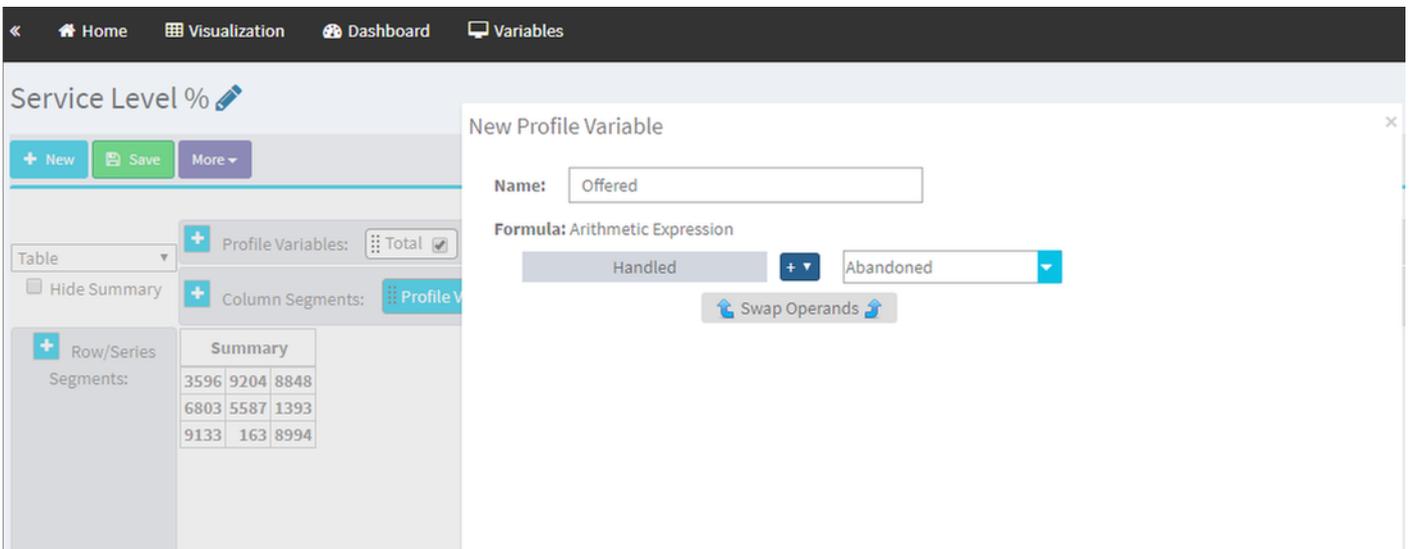
6단계. 새 세션 ID 프로파일 변수를 추가합니다.이름을 취소됨으로 지정하고 취소된 종료 유형으로 필터링합니다.



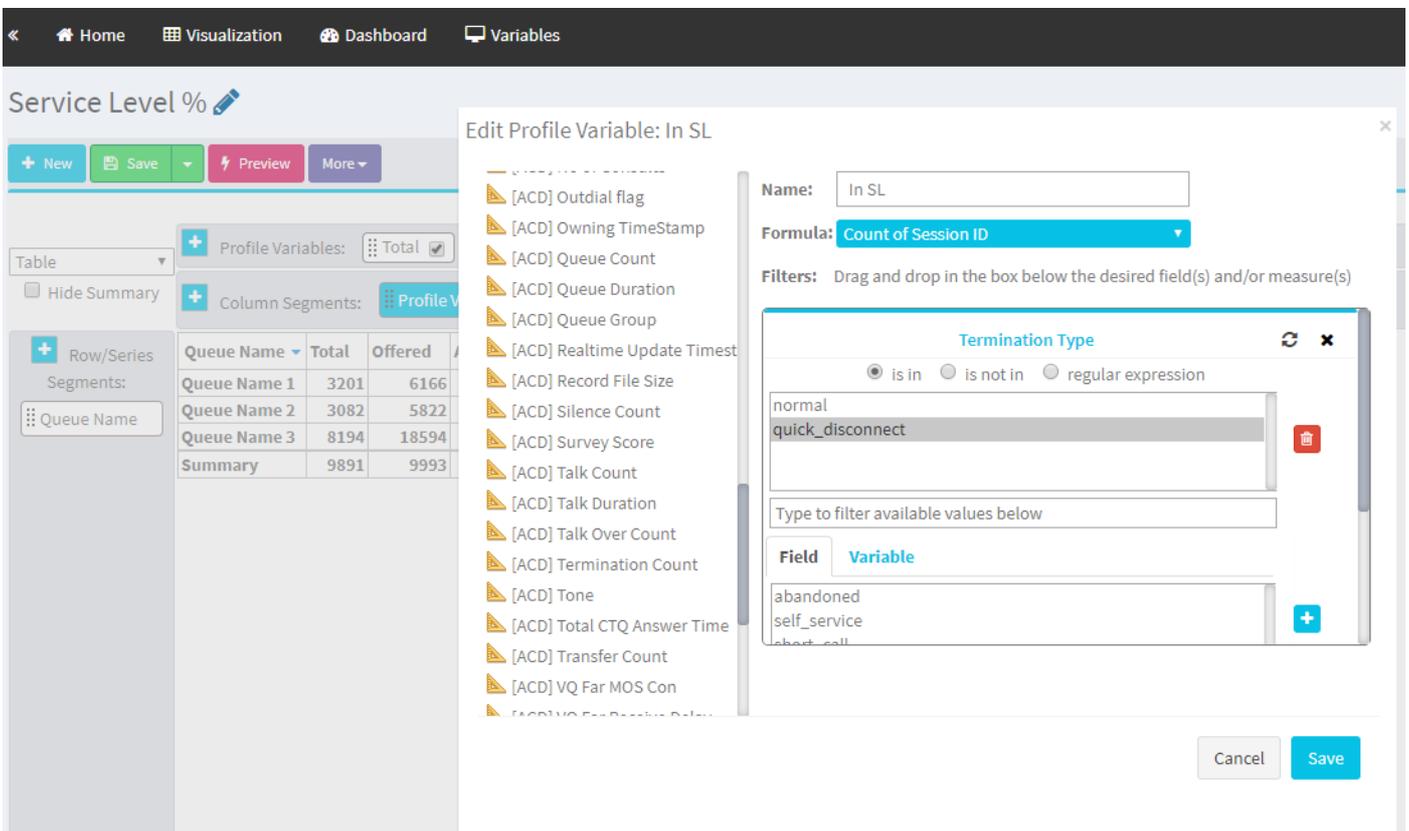
7단계. 처리된 프로파일 변수를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하면 새 프로파일 변수를 생성하는 옵션이 표시됩니다.



8단계. 새 변수의 이름을 Offered로 지정합니다.아래 공식은 제공 프로파일 변수가 처리 및 취소 변수의 합계여야 함을 보여줍니다.



9단계. 세션 ID 프로파일 변수를 추가합니다.SL에 이름을 지정합니다. 이 필드는 서비스 수준 임계 값 내에 응답된 통화 수를 나타냅니다.종료 유형 normal 및 quick\_disconnect로 필터링합니다.



10단계. 서비스 수준 임계값은 대시보드의 대기열 컨피그레이션에서 지정됩니다.지정된 값은 Analyzer 보고서의 서비스 수준 통화 계산에 사용됩니다.

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:

또한 대기열 기간 값으로 In SL을 필터링합니다. 대기열에 구성된 서비스 수준 임계값의 밀리초 단위 값입니다.

### 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

11단계. In SL을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 새 프로파일 변수를 생성합니다.

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

12단계. 이름을 SL%로 지정하고 공식을 조정하여 SL%가 제공된 SL에서 분할된 SL과 동일하도록 합니다.

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

13단계. 행/시리즈 세그먼트에서 대기열 이름 프로파일 변수를 추가합니다.

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

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

14단계. SL% 프로파일 변수를 구성하여 데이터를 백분율 표현으로 표시합니다. SL% 변수를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 아래와 같이 데이터 표현을 수정합니다.

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

15단계. 보고서를 저장하고 실행합니다.

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%
<b>Summary</b>	<b>155</b>	<b>21</b>	<b>124</b>	<b>145</b>	<b>105</b>	<b>72.41%</b>

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.