

# Serviceniveaus berekenen voor calltypes

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem: Serviceniveaus berekenen voor calltypes](#)

[Oplossing](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe precies het serviceniveau is dat voor elk interval in een Call Type en over een rapportageinterval wordt berekend. Het toont ook hoe de voettekst van het Niveau van de Dienst voor het Terugroepen historisch Alle Velden rapporten wordt bevolkt.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

### Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

## Probleem: Serviceniveaus berekenen voor calltypes

Hoe wordt het serviceniveau precies berekend voor elk interval in een Call Type en over een rapportageinterval? Hoe is ook de voettekst op serviceniveau ingevuld voor Calltype Historical All Fields rapporten?

## Oplossing

Alle oproepen die binnen een bepaald interval worden beantwoord of verlaten worden beschouwd als oproepen op serviceniveau (SL) die voor dat interval worden aangeboden.

Opmerking: Het serviceniveau wordt niet beïnvloed voor oproepen die niet worden beantwoord of niet worden verlaten binnen de tijd dat het serviceniveau is. Bijvoorbeeld, de vraag die een foutvoorwaarde binnen de drempel van het dienstniveau ontmoet heeft geen invloed op het serviceniveau.

## **Twee belangrijke configuratieparameters dragen bij aan de berekening van het serviceniveau:**

**1. Service level drempelwaarde**-het aantal seconden dat u als doel hebt ingesteld om een gesprek te behandelen. Berekening van het serviceniveau voor een periode. CCE bepaalt het aantal oproepen die een gebeurtenis op serviceniveau binnen dat interval hebben gehad. Als uw doel bijvoorbeeld is om 80% van de oproepen binnen twee minuten te beantwoorden, zou u de drempel van het serviceniveau op 120 seconden instellen. De rapporten tonen u het percentage van vraag die een gebeurtenis van het serviceniveau binnen dat interval heeft gehad.

**2. Het type serviceniveau** - bepaalt hoe oproepen die stoppen vóór de drempel van het serviceniveau van invloed zijn op de berekening van het serviceniveau. Dit is ingesteld onder Systeeminformatieconfiguratie. Er zijn drie opties voor serviceniveaus:

**Negeren**-Verbonden oproepen zijn uitgesloten van de berekening van het serviceniveau.

**Negatieve impact**-Roept dat het verlaten binnen de drempel van het serviceniveau niet als behandelde vraag wordt geteld.

**Positieve impact**-oproepen die verlaten worden binnen de drempel van het serviceniveau worden geteld als behandelde oproepen. De berekeningen voor het serviceniveau zijn gebaseerd op het serviceniveau dat voor de configuratie van het serviceniveau is gedefinieerd.

Hier is de formule om ze te berekenen:

### **1. NegerenAbandCall:**

$$\text{ServiceLevelCall} / (\text{ServiceLevelCallOffered} - \text{RouterUitgestelde-telefoons} - \text{RouterCallAbandDewachtrij} - \text{ServiceLevelAband})$$

### **2. Verloren oproepen heeft negatieve gevolgen:**

$$\text{ServiceLevelCall} / (\text{ServiceLevelCallOffered} - \text{RouterCallDeposit} - \text{RouterCallAbandDewachtrij}).$$

### **3. Afgedankte oproepen hebben een positief effect:**

$$\text{ServiceLevelCall} + \text{ServiceLevelAband} / (\text{ServiceLevelCallOffered} - \text{RouterCallDeposit} - \text{RouterCallAbandDewachtrij}).$$

Ze worden beschreven in Cisco Unified Contact Center Enterprise Reporting User Guide

### **Negeren verlaten oproepen:**

$$\text{ServiceLevelCall} / (\text{ServiceLevelCallConnector} - \text{ServiceLevelAband})$$

### **Negatieve impact van afgebroken oproepen:**

ServiceLevelCall / (ServiceLevelCallaangeboden)

**Positieve impact van afgebroken oproepen:**

(ServiceLevelCall + ServiceLevelAband) / ServiceLevelCallAangeboden

Drempel en type serviceniveau kunnen voor het systeem als geheel worden ingesteld in UCCE System Configuration en voor individuele gesprekstypen, vaardigheidsgroepen en precisiewachtrijen. Instellingen voor individuele entiteiten gaan zwaarder dan die welke op systeemniveau zijn ingesteld.

Opmerking: Om het serviceniveau te berekenen over een rapportagebereik (ook SL-footer genoemd), moet u de tellers en denominators afzonderlijk berekenen en dan de divisie toepassen om het serviceniveau te bereiken.

Dit wordt precies bereikt door gebruik van "DoNotUseSLTop" en "DoNotUseSLBottom". Zoals de naam al aangeeft, mag dit niet in een directe presentatie worden gebruikt. Dit wordt gebruikt om het serviceniveau te berekenen:

ServiceLevel = (#DoNotUseSLTop) / (#DoNotUseSLBottom)

"DoNotUseSLTop" en "DoNotUseSLBottom" worden als volgt berekend op basis van hoe u dit in de rapportdefinitie zou zien,

DoNotUseSLTop = CASE min(is ongeldig (CTI.ServiceLevelType,0)

WANNEER 1 DIEN som (ongeldig (CTI.ServiceLevelCall,0) \* 1.0

ALS 2 TOEN som (ongeldig (CTI.ServiceLevelCall,0) \* 1.0

WANNEER 3 (som(ongeldig (CTI.ServiceLevelCall,0)) + som (ongeldig (CTI.ServiceLevelAband,0)) \* 1.0

ELSE 0 EINDTIJD,

DoNotUseSLBonder = CASE min(nul) (dit is ongeldig (CTI.ServiceLevelType,0)

WANNEER 1 (som(ongeldig (CTI.ServiceLevelCalledOffered,0))) - som (ongeldig (CTI.ServiceLevelAband,0)))

WANNEER 2 VERVOLGENS som (ongeldig is (CTI.ServiceLevelCalled,0))

ALS 3 TOEN som (ongeldig is (CTI.ServiceLevelCalled,0))

ELSE 0 EINDTIJD,

De typen serviceniveau die eerder in het document zijn beschreven, worden gebruikt wanneer u de casestudy in de formule selecteert.

**Bijvoorbeeld:**

In het geselecteerde calltype "Aamal\_Ar\_CT", hoewel de aangeboden/geANTWOORDE taken 39/39 tonen. Waarom is het serviceniveau niet 100%?

Zoals u in het screenshot kunt zien, is de servicedrempel ingesteld op 30 seconden. Echter, voor één interval is de gemiddelde snelheid van het antwoord hoog (28 seconden) in vergelijking met andere intervalwaarden. Dat is de reden waarom dit interval 50% toont voor serviceniveau. Van de twee oproepen in dat specifieke interval moet men de drempel voor het serviceniveau hebben overschreden en dus is het serviceniveau slechts 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			Return	Default Tr...	Netwo...	Flow
					Offered	Assigned From Queue	Answered		Handled	Abandoned					
Aamal_Ar_CT		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

In dit voorbeeld werd het type serviceniveau ingesteld omdat afgeschreven oproepen negatieve gevolgen hebben, zodat de berekening op deze formule is gebaseerd:

Service Level = sum (isongeldige waarde (CTSG.ServiceLevelCall0, 0) \* 1.0 / sum (nul (CTSG.ServiceLevelCalled,0)) - sum (isnul (CTSG.RouterDeposit,0)) - sum (isnul (CTSG.RouterCallandDeposit,0))))