

Rapport Analyzer Service Level maken

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u een rapport van een op maat gesneden analysator op serviceniveau % kunt maken. Service Level% wordt gebruikt om te meten welk percentage een wachttijd minder had dan de geconfigureerde drempeltijd. Elke sessie die binnen de drempel wordt afgehandeld of beantwoord, wordt geteld om aan het serviceniveau te voldoen. Het serviceniveau % wordt weergegeven als een geaggregeerd percentage op basis van het aantal sessies dat het serviceniveau heeft bereikt en geeft een indicatie van de tijdige opvolging van sessies door agenten.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan om kennis te hebben van de volgende onderwerpen:

- Cisco Webex-contactcenters
- Analyzer

Gebruikte componenten

- Analyzer

Opmerking: Dit document is gericht op klanten en partners die Webex Contact Center voor hun netwerkinfrastructuur hebben ingezet.

Probleem

Service Level % is geen standaardanalyzer-variabele. U moet dit artikel volgen om een rapport van de aangepaste Service Level% Analyzer te maken.

Oplossing

Service Level % is het aantal oproepen dat werd beantwoord binnen de serviceniveau-drempel die is voorzien voor de wachtrij of de vaardigheden (in een vaardigheidsinterval per rijrapport), gedeeld door totale oproepen (inclusief verlaten oproepen) vermenigvuldigd met 100.

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

Niet verschijnen in site-level of team-level rapporten.

Opmerking: Hoewel deze metriek zichtbaar is voor radiofrequentie-oproepen, is het niet relevant voor dergelijke oproepen.

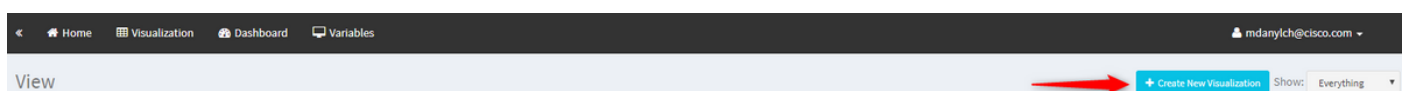
Behandelde gesprekken zijn de gesprekken met terminatietypen die normaal en snel losgekoppeld zijn. Afgeschreven gesprekken zijn gesprekken met afgiftetype. Hieronder staan de verschillende terminatietypen die in het Webex Contact Center worden gebruikt. Op basis van uw zakelijke rechtvaardiging kunnen verschillende afgiftetypen worden geclassificeerd als afgehandeld of verlaten.

Mogelijke afgiftetype-waarden:

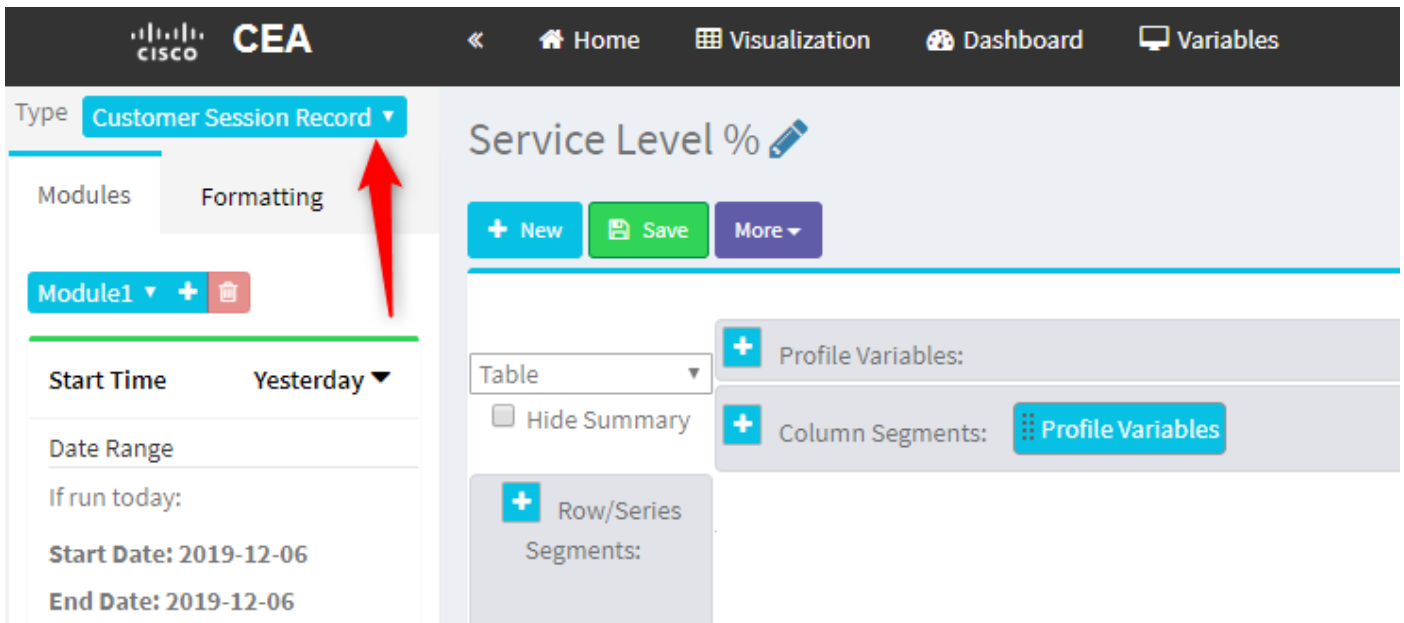
- Afgezet - de oproep wordt beëindigd voordat deze wordt gedistribueerd naar een doellocatie en de oproep is langer in het systeem geweest dan de tijd die is gespecificeerd in de voor de huurder vastgestelde drempel voor korte gesprekken. Dit type beëindiging komt ook voor wanneer de aanroep naar een agent draait maar de agent niet de aanroep oppikt.
- Transfer_error - de oproep kan om verschillende redenen niet naar een agent worden overgebracht.
- Normaal - de oproep eindigt normaal.
- Gerubriceerd - de oproep verstuurt naar een ander ingangspunt.
- Overgedragen - de oproep wordt overgedragen door een vertegenwoordiger.
- Self_service - de aanroep eindigt in de IVR of de aanroep van de aanroep is optie terug.
- Short_call - het gesprek wordt nooit aangesloten en de totale duur van de oproep is minder dan de gespecificeerde drempel van de Kortvraag.
- Quick_disconnect de verbinding is aangesloten, maar de agens praattijd voor de vraag is minder dan de gespecificeerde Sudden Disconnect drempel.
- Overflow - de vraag wordt overgebracht naar het overflow doelnummer dat voor de wachtrij is voorzien. Meestal gebeurt het wanneer de oproep langer in de wachtrij wordt geplaatst dan de maximale wachttijd die in de routingstrategie wordt gespecificeerd of vanwege een fout optreedt wanneer de oproep naar een agent wordt gestuurd.

In de analyzer is standaard geen Service Level %-rapport. Volg de onderstaande stappen om het rapport over serviceniveau % te maken.

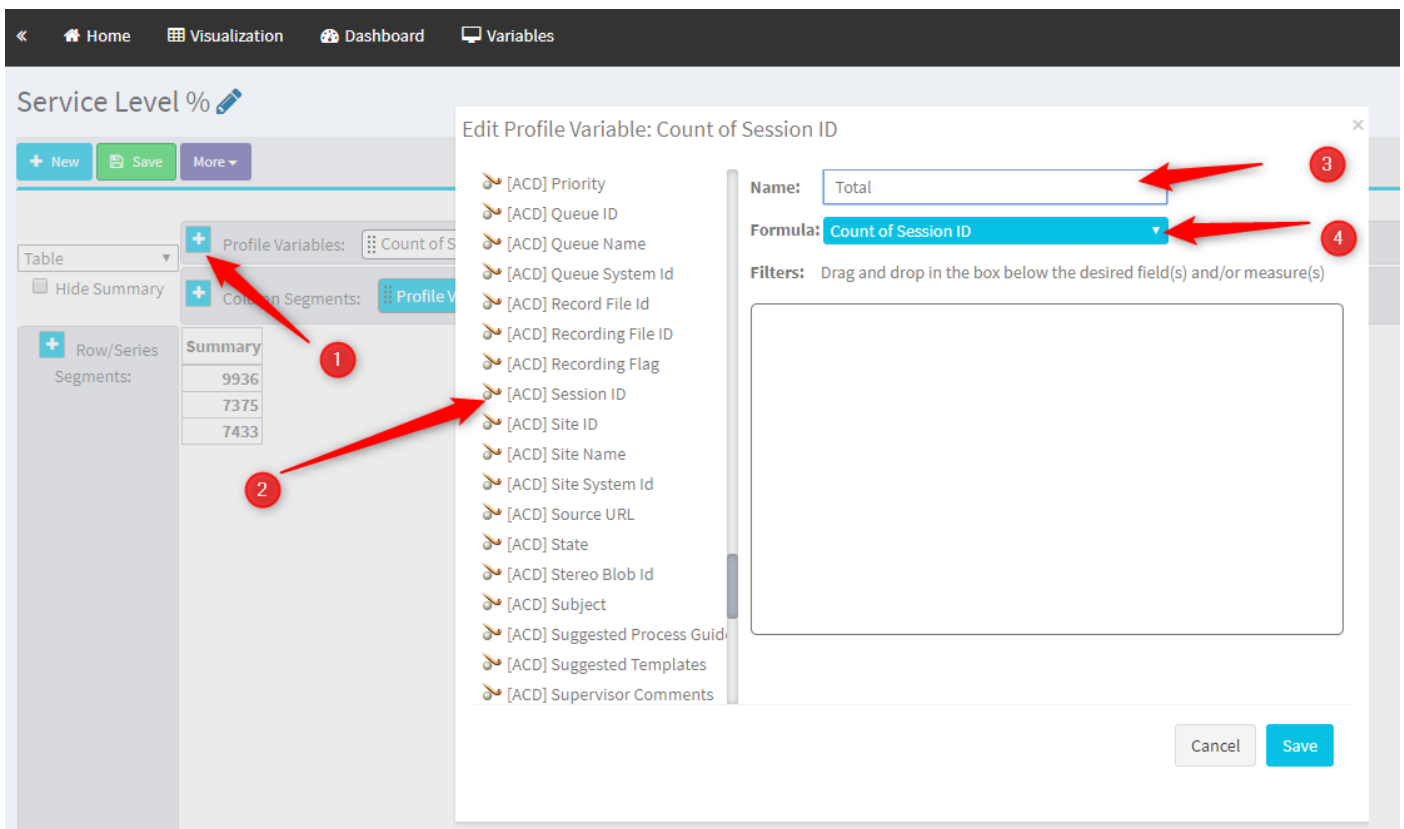
Stap 1. Open de module Analyzer en maak een nieuwe visualisatie.



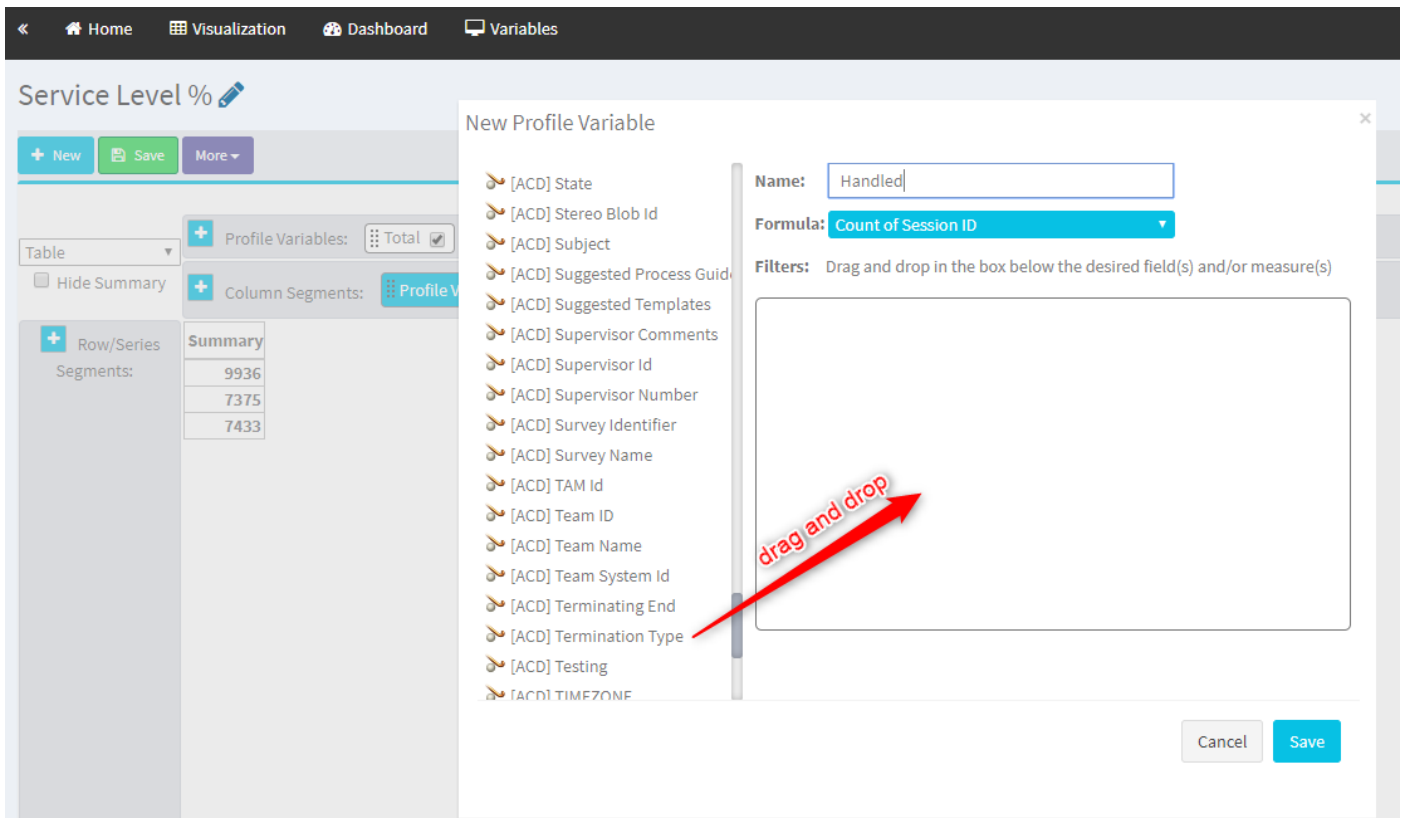
Stap 2. Kies in de vervolkeuzelijst **Type** de optie **Customer Session Record**



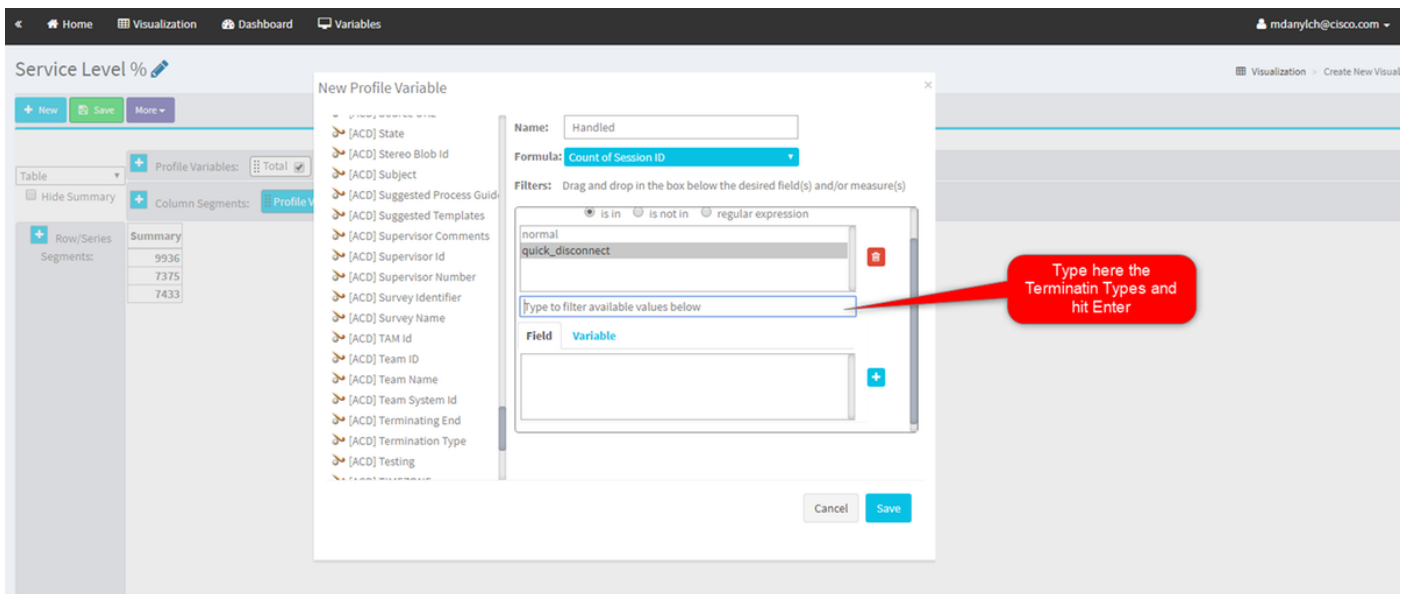
Stap 3. Voeg de variabele Sessieid toe en noem het Totaal of Totaal aantal oproepen.



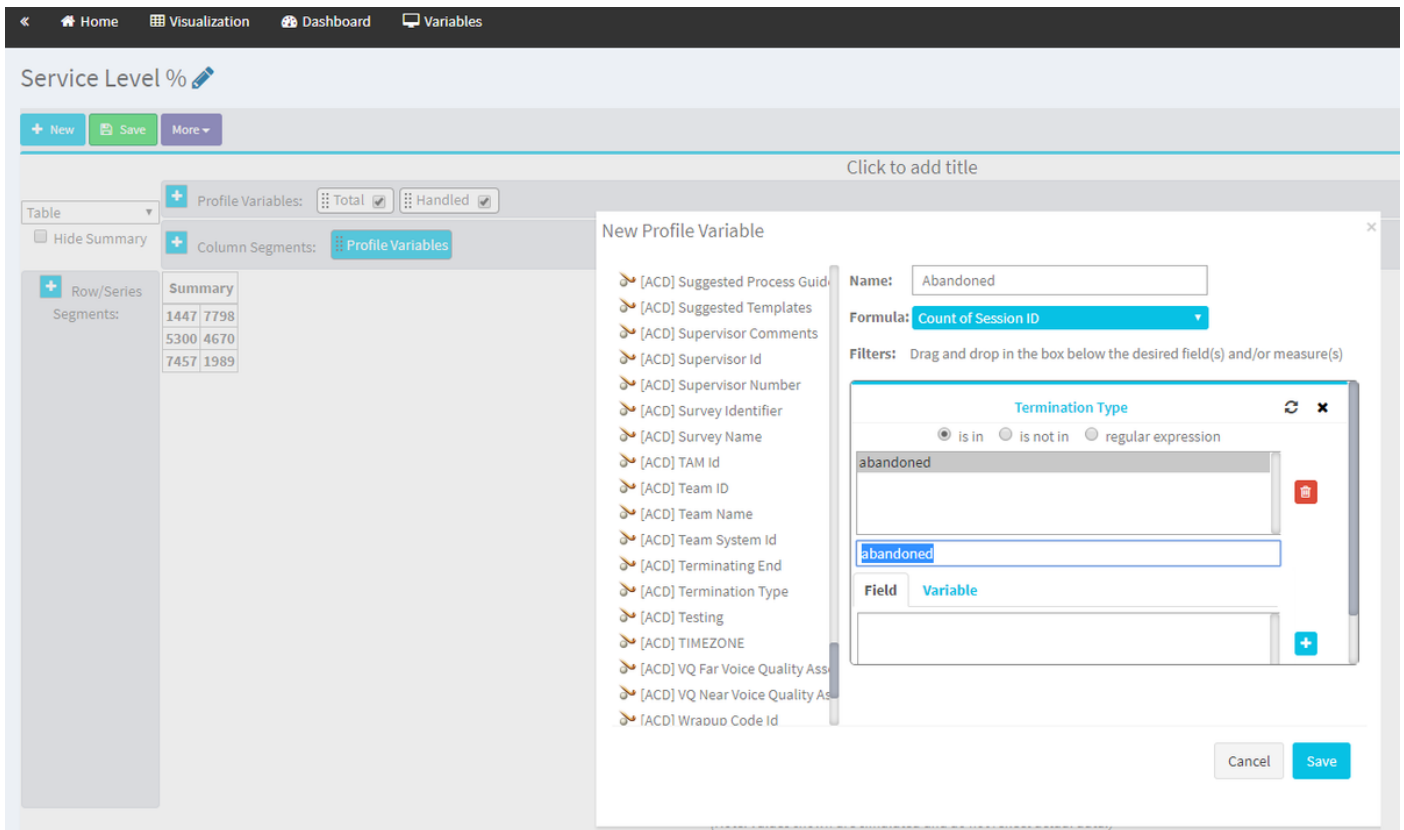
Stap 4. Voeg nieuwe sessieid-ID toe en noem de bewerkte sessie. Sleep de variabele Opslagtype in het vakje om het als filter te gebruiken.



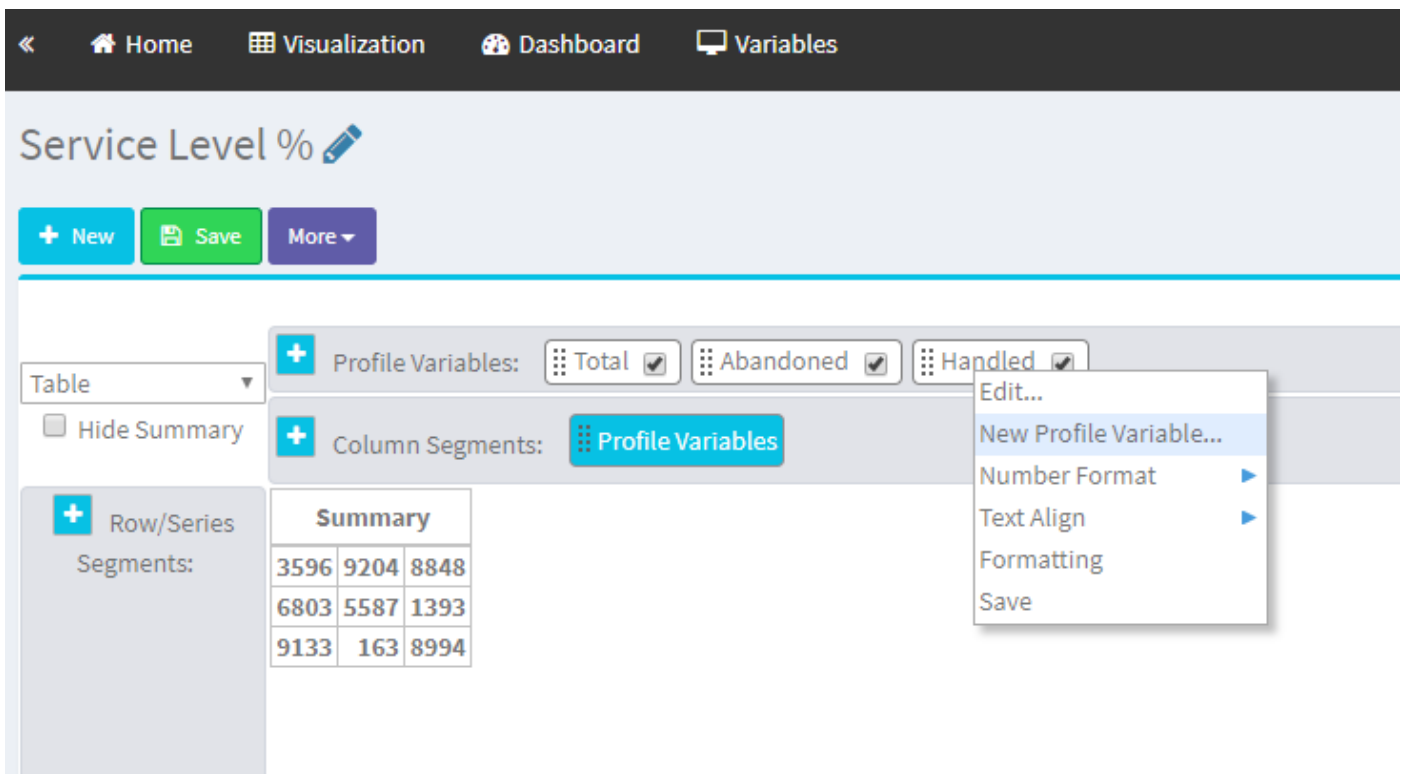
Stap 5. Type normale en snelweg_disconnect-type.



Stap 6. Voeg de nieuwe variabele Sessieid toe. Geef het verlaten en filter het door verlaten Beëindiging type op.



Stap 7. Wanneer u met de rechtermuisknop op de variabele Gewerkt profiel klikt, kunt u de optie zien om een nieuwe profielvariabele te maken.



Stap 8. Geef de nieuwe variabele een naam zoals aangeboden. De onderstaande formule toont aan dat de variabele Aanbiedingsprofiel de som moet zijn van de variabelen Handled en Abounded.

The screenshot shows the 'Service Level %' dashboard with a 'New Profile Variable' dialog box open. The dialog has the following fields:

- Name:** Offered
- Formula:** Arithmetic Expression
- Operands:** Handled and Abandoned
- Buttons:** Swap Operands

In the background, a table is visible with the following data:

Summary		
3596	9204	8848
6803	5587	1393
9133	163	8994

Stap 9. Voeg aanvullende sessielodules toe. Geef deze naam op SL. Dit veld vertegenwoordigt het aantal oproepen dat binnen de drempel voor serviceniveau is beantwoord. Filterer het door Beëindiging type normaal en snel_disconnect.

The screenshot shows the 'Service Level %' dashboard with an 'Edit Profile Variable: In SL' dialog box open. The dialog has the following fields:

- Name:** In SL
- Formula:** Count of Session ID
- Filters:** Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)

The 'Filters' section shows a 'Termination Type' filter with the following options:

- is in
- is not in
- regular expression

The filter list includes 'normal' and 'quick_disconnect'. Below the filter list, there is a 'Field Variable' table:

Field	Variable
abandoned	
self_service	
short_call	

The background table shows the following data:

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

Stap 10. De drempel voor serviceniveau wordt gespecificeerd in de configuratie van de wachtrij op het dashboard. De gespecificeerde waarde wordt gebruikt om de oproepen op serviceniveau in het Analyseserverrapport te berekenen.

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:

Filter ook in SL met waarde van de rijtijd. Dit is de waarde in milliseconden van de drempel van het serviceniveau die in de wachtrij wordt ingesteld.

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

Stap 1. Klik met de rechtermuisknop op In SL om een nieuwe profielvariabele te maken.

Service Level % 

+ New Save Preview More

Click to add title

Table

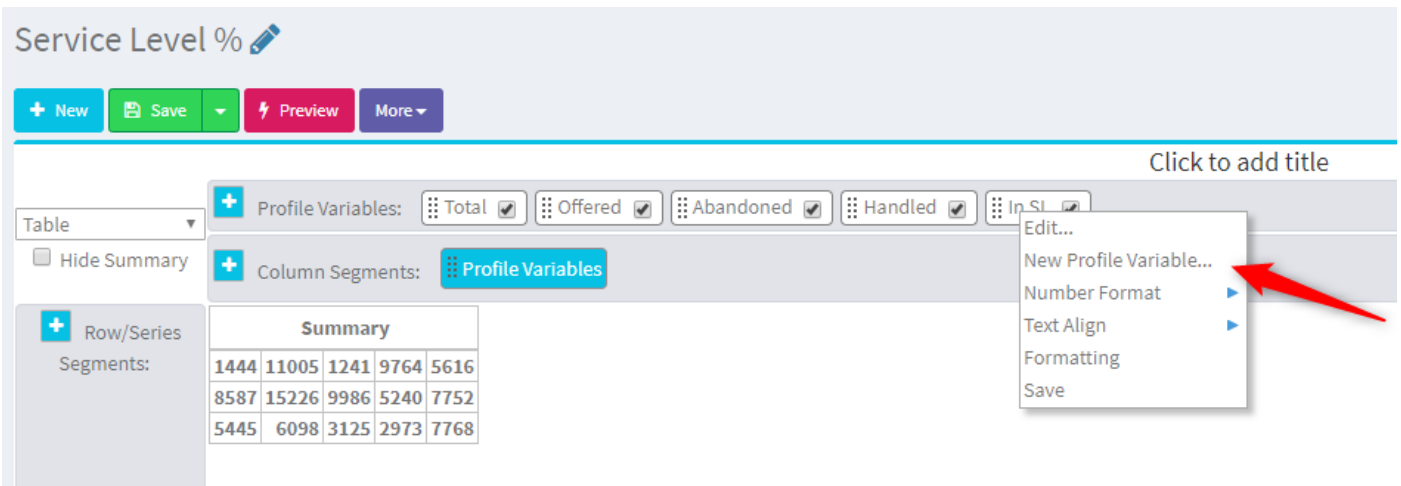
Profile Variables: Total Offered Abandoned Handled In SL

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



Stap 12. Geef SL% en pas formule aan zodat SL% gelijk is aan In SL verdeeld in Aanbod.

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	

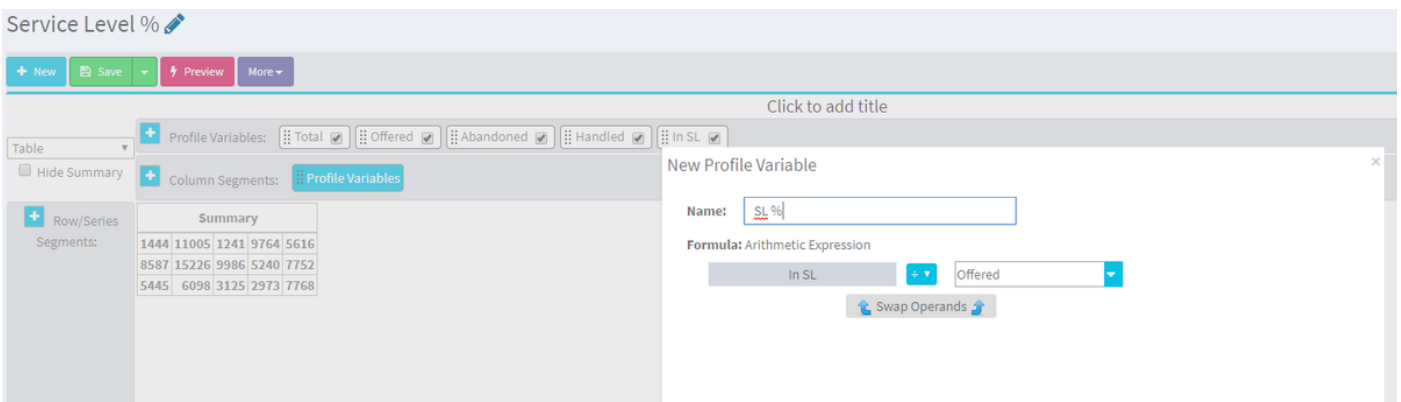
New Profile Variable

Name: SL %

Formula: Arithmetic Expression

In SL Offered

Swap Operands




Stap 13. Voeg in Rijen/Serie-segmenten de variabele Naam van de wachtrij toe.

CEA

Home Visualization Dashboard Variables

Type: Customer Session Record

Service Level % 

+ New Save Preview More

Click to add title

Table

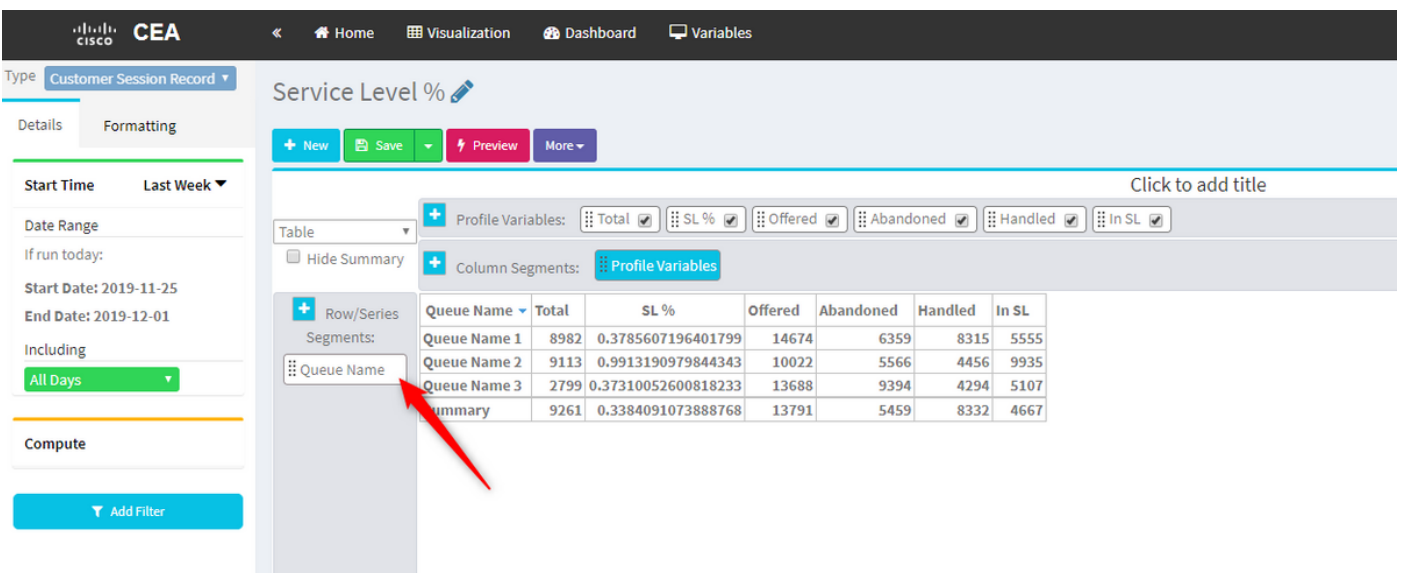
Profile Variables: Total SL % Offered Abandoned Handled In SL

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



Stap 14. Configureer SL% profiel met de variabele Gegevens in procenten. Klik met de rechtermuisknop op de SL%-variabele om de gegevensweergave aan te passen zoals hieronder wordt weergegeven

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

Stap 15. Sla het rapport op en voer het uit.

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%

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.