

如何对呼叫类型执行服务级别计算

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题：如何对呼叫类型执行服务级别计算](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍如何准确计算呼叫类型和报告间隔内每个间隔的服务级别。它还显示如何为Calltype Historical All Fields报告填充服务级别页脚。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科统一情报中心(CUIC)

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题：如何对呼叫类型执行服务级别计算

在呼叫类型和报告间隔内，服务级别具体如何计算？另外，如何为Calltype Historical All Fields报告填充服务级别页脚？

解决方案

在指定间隔内应答或放弃的所有呼叫均被视为在该间隔内受理的服务级别(SL)呼叫。

注意：在服务级别时间内未应答或放弃的呼叫的服务级别不受影响。例如，在服务级别阈值内遇到错误情况的呼叫不会影响服务级别。

两个重要的配置参数有助于计算服务级别：

1.服务级别阈值 — 您设置为处理呼叫的目标的秒数。计算一段时间内的服务级别。CCE确定在该间隔内发生服务级别事件的呼叫数。例如，如果您的目标是在两分钟内应答80%的呼叫，您应将服务级别阈值设置为120秒。报告显示在该间隔内发生服务级别事件的呼叫的百分比。

2.服务级别类型 — 确定在服务级别阈值之前放弃的呼叫如何影响服务级别计算。此配置在系统信息配置下。服务级别类型有三个选项：

忽略 — 已放弃呼叫从服务级别计算中排除。

负面影响 — 在服务级别阈值内放弃的呼叫不被视为已处理的呼叫。

正影响 — 在服务级别阈值内放弃的呼叫被视为已处理的呼叫。服务级别的计算基于为服务级别配置定义的服务级别类型。

以下是计算这些值的公式：

1. IgnoreAbandCall:

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

2.已放弃呼叫产生负面影响：

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

3.已放弃呼叫产生积极影响：

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

《思科统一联系中心企业报告用户指南》中对这些内容进行了说明

忽略已放弃的呼叫：

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

已放弃呼叫的负面影响：

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

已放弃呼叫的正面影响：

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

在UCCE系统配置中，可以为系统整体设置服务级别阈值和类型，也可以为单个呼叫类型、技能组和精确队列设置服务级别阈值和类型。单个实体的设置将覆盖系统级别设置的设置。

注意：要计算报告间隔内的服务级别（也称为SL页脚），您必须分别计算分子和分母，然后应用分母运算以获得服务级别。

这完全通过使用“DoNotUseSLTop”和“DoNotUseSLBottom”实现。顾名思义，这不用于任何直接演示。这用于计算服务级别：

$$\text{ServiceLevel} = (\sum \text{DoNotUseSLTop}) / (\sum \text{DoNotUseSLBottom})$$

“DoNotUseSLTop”和“DoNotUseSLBottom”根据您在报告定义中看到的方式计算，

DoNotUseSLTop = CASE min(isnull(CTI.ServiceLevelType , 0))

WHEN 1 THEN求和(isnull(CTI.ServiceLevelCalls , 0))* 1.0

WHEN 2 THEN求和(isnull(CTI.ServiceLevelCalls , 0))* 1.0

WHEN 3(sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls , 0))+ sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband , 0)))* 1.0

否则0结束，

DoNotUseSLBottom = CASE min(isnull(CTI.ServiceLevelType , 0))

WHEN 1(sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered , 0))- sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband , 0)))

WHEN 2 THEN求和(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered , 0))

WHEN 3 THEN求和(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered , 0))

否则0结束，

在公式中选择case语句时，将使用文档前面介绍的服务级别类型。

例如:

在选定的呼叫类型“Aamal_Ar_CT”中，尽管已受理/已应答的任务显示39/39。为什么服务级别不是100%？

如屏幕截图所示，服务阈值设置为30秒。但是，与其他间隔值相比，一个间隔的平均应答速度为高（28秒）。这就是此间隔显示50%的服务级别的原因。在该特定间隔内的2个呼叫中，必须有一个超过服务级别阈值，因此服务级别仅为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 With Service Level | Avg Speed of Answer | Tasks | | | | Completed Tasks | | | | | |
|-------------|---------------------|---------------|------------------------------|---------------------|---------|---------------------|----------|------------------|-----------------|-----------|--------|---------------|----------|------|
| | | | | | Offered | Assigned From Queue | Answered | Answer Wait Time | Handled | Abandoned | Return | Default Tr... | Netwo... | Flow |
| Aamal_Ar_CT | | 88.24% | 0 | 00:00:12 | 17 | 3 | 17 | 00:03:27 | 17 | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |

在本例中，“服务级别类型”设置为“已放弃的呼叫具有负面影响”，因此所有计算都基于以下公式：

$$\text{服务级别} = \frac{\text{sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCalls, 0)) * 1.0}{\text{sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCallsOffered, 0)) - \text{sum(isnull(CTSG.RouterCallsDequeued, 0))} - \text{sum(isnull(CTSG.RouterRouterRcallsAbandDequeued, 0))}}$$