

创建Analyzer服务级别百分比报告

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍如何创建自定义服务级别%分析器报告。服务级别%用于测量等待时间比配置的阈值时间短的百分比。在阈值内处理或应答的任何会话都将计入以满足服务级别要求。服务级别百分比根据满足服务级别要求的会话数显示为聚合百分比，并指示座席及时接收会话。

先决条件

要求

思科建议您了解以下主题：

- Cisco Webex联系中心
- 分析器

使用的组件

- 分析器

注意：本文档面向已将Webex联系中心部署到其网络基础设施的客户和合作伙伴。

问题

服务级别%不是标准Analyzer变量。您必须按照本文创建自定义服务级别% Analyzer报告。

解决方案

Service Level %是在为队列或技能调配的服务级别阈值内应答的呼叫数（在技能间隔内按队列报告），除以呼叫总数（包括已放弃呼叫）乘以100。

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

不显示在站点级或团队级实时报告中。

注意：虽然此度量对外拨呼叫可见，但与此类呼叫无关。

已处理呼叫是指终止类型为正常和快速断开的呼叫。已放弃呼叫是终止类型已放弃的呼叫。以下是Webex联系中心中使用的各种终端类型。根据您的业务理由，不同的终止类型可以分为已处理或已放弃。

可能的终止类型值：

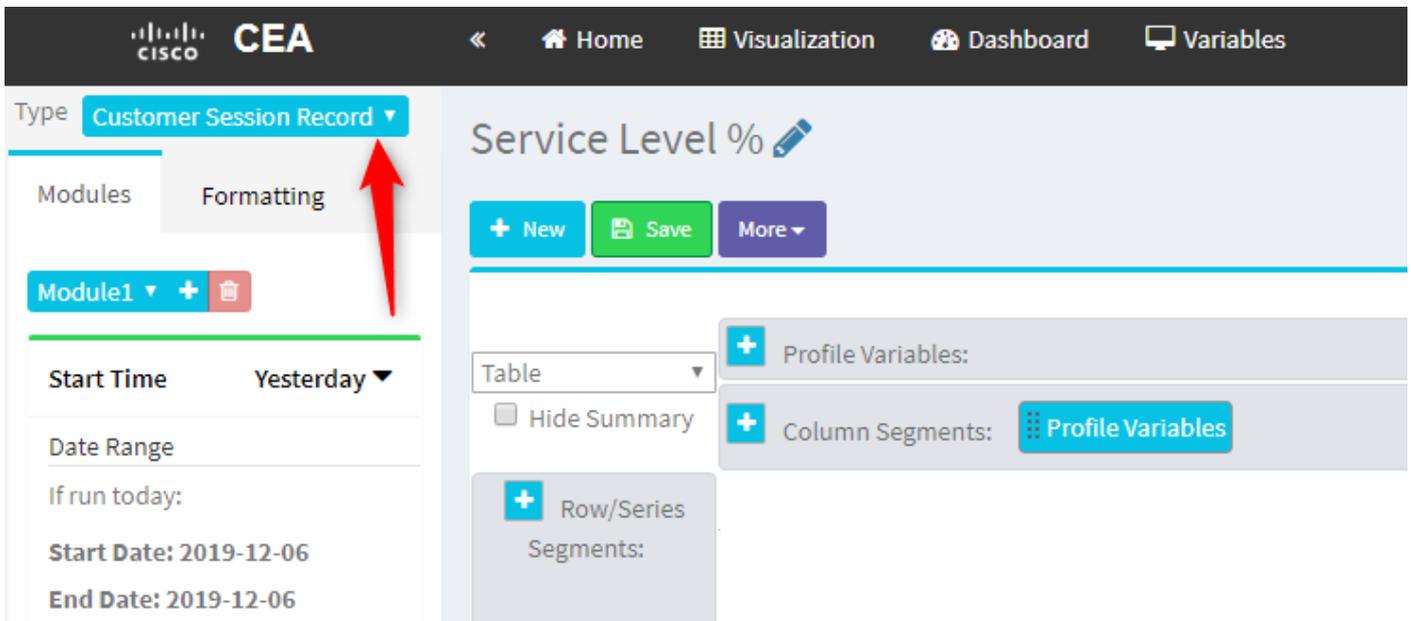
- 已放弃 — 呼叫在分发到目标站点之前终止，并且呼叫在系统中的时间超过为租户调配的短呼叫阈值中指定的时间。此外，当呼叫振铃到座席但座席不接听呼叫时，会发生此终止类型。
- Transfer_error -由于各种原因，无法将呼叫转接给座席。
- 正常 — 呼叫正常结束。
- 重新分类 — 呼叫发送到另一个入口点。
- 已转接 — 呼叫由座席转接。
- 自助服务 — 呼叫在IVR或呼叫者请求回叫选项中结束。
- Short_call — 呼叫从未连接，且呼叫的总持续时间小于指定的短呼叫阈值。
- Quick_disconnect呼叫已连接，但呼叫的座席通话时间小于指定的“突然断开”阈值。
- 溢出 — 呼叫被转接到为队列调配的溢出目标号码。通常，当呼叫排队的时间超过路由策略中指定的最长队列时间时，或由于呼叫发送到座席时出错而发生。

默认情况下，Analyzer中没有服务级别%报告。按照以下步骤创建服务级别%报告。

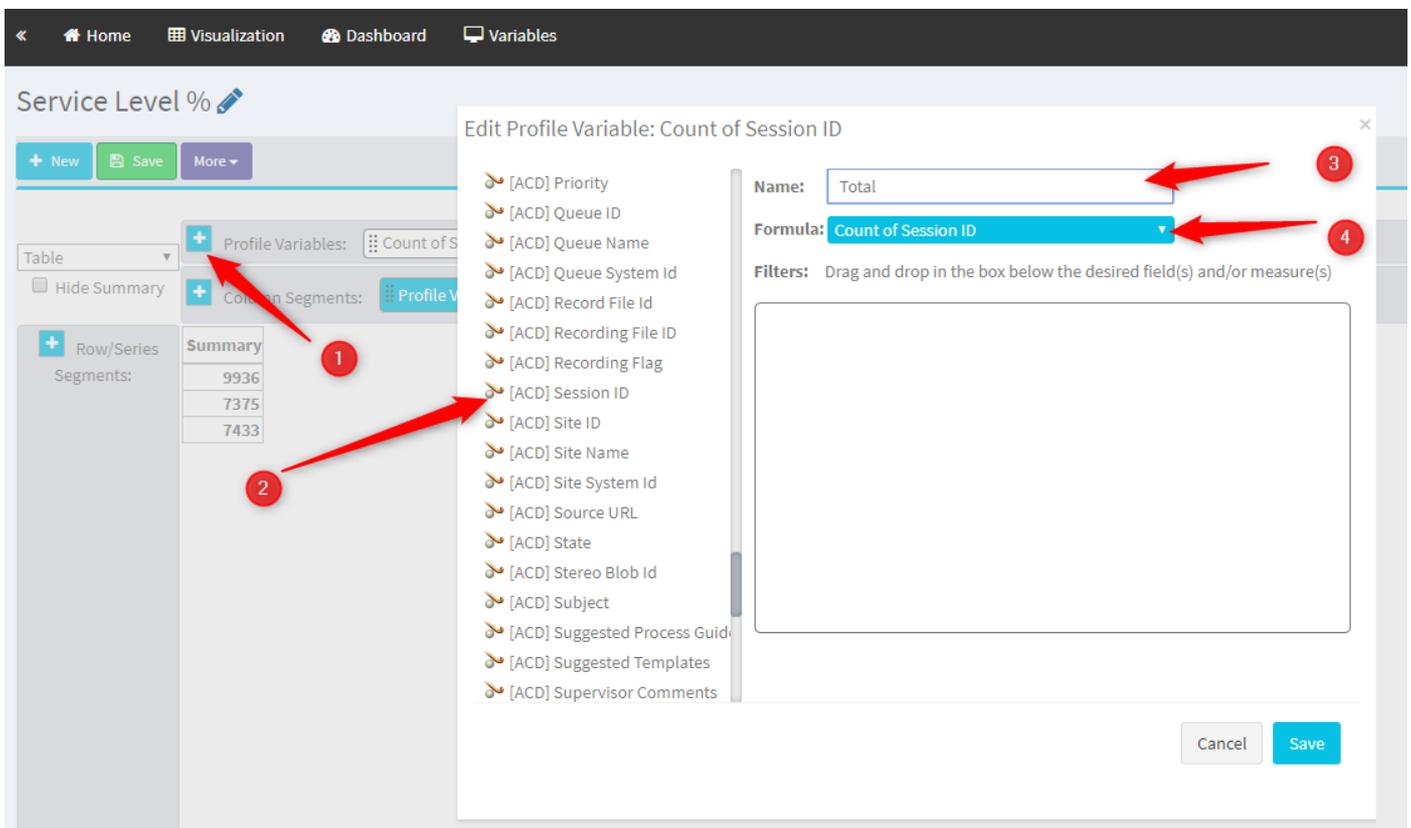
步骤1.打开Analyzer模块并创建新的可视化。



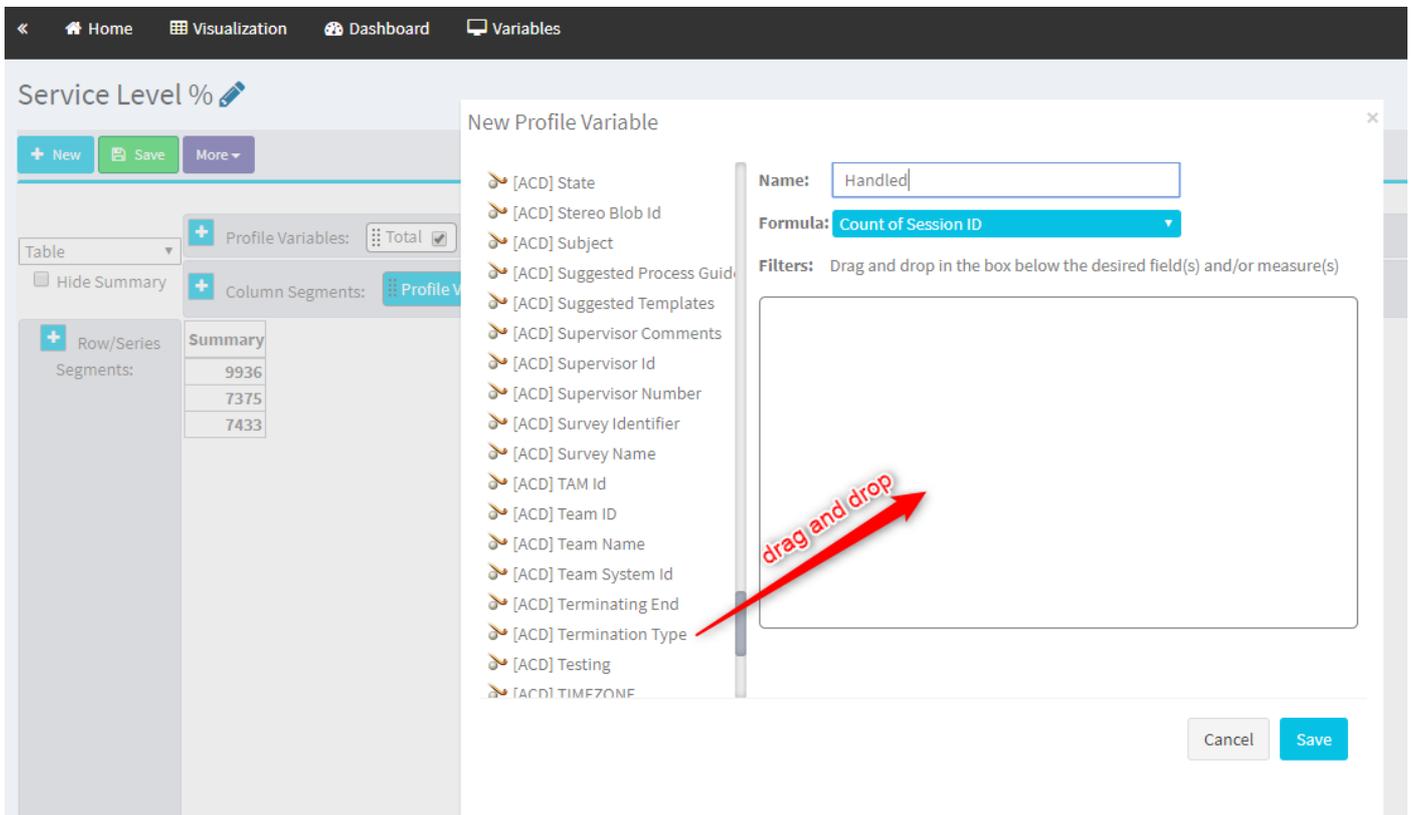
步骤2.从Type下拉列表中，选择Customer Session Record。



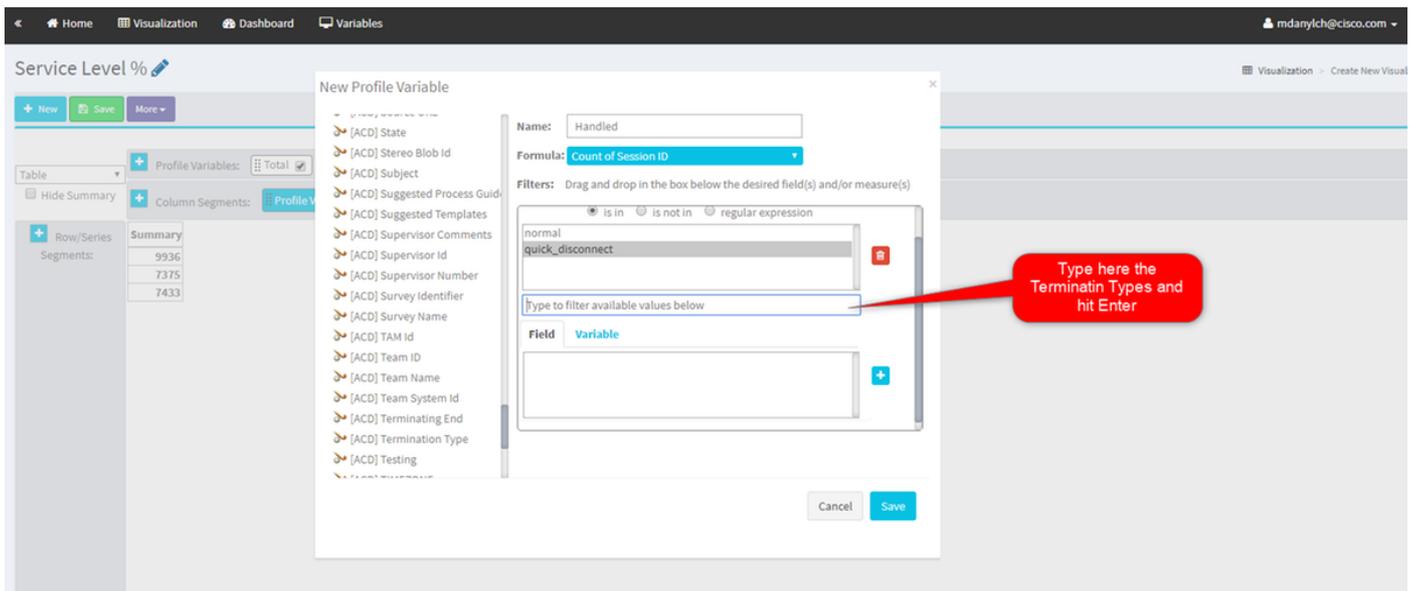
步骤3.添加会话ID配置文件变量并将其命名为Total或Total Calls。



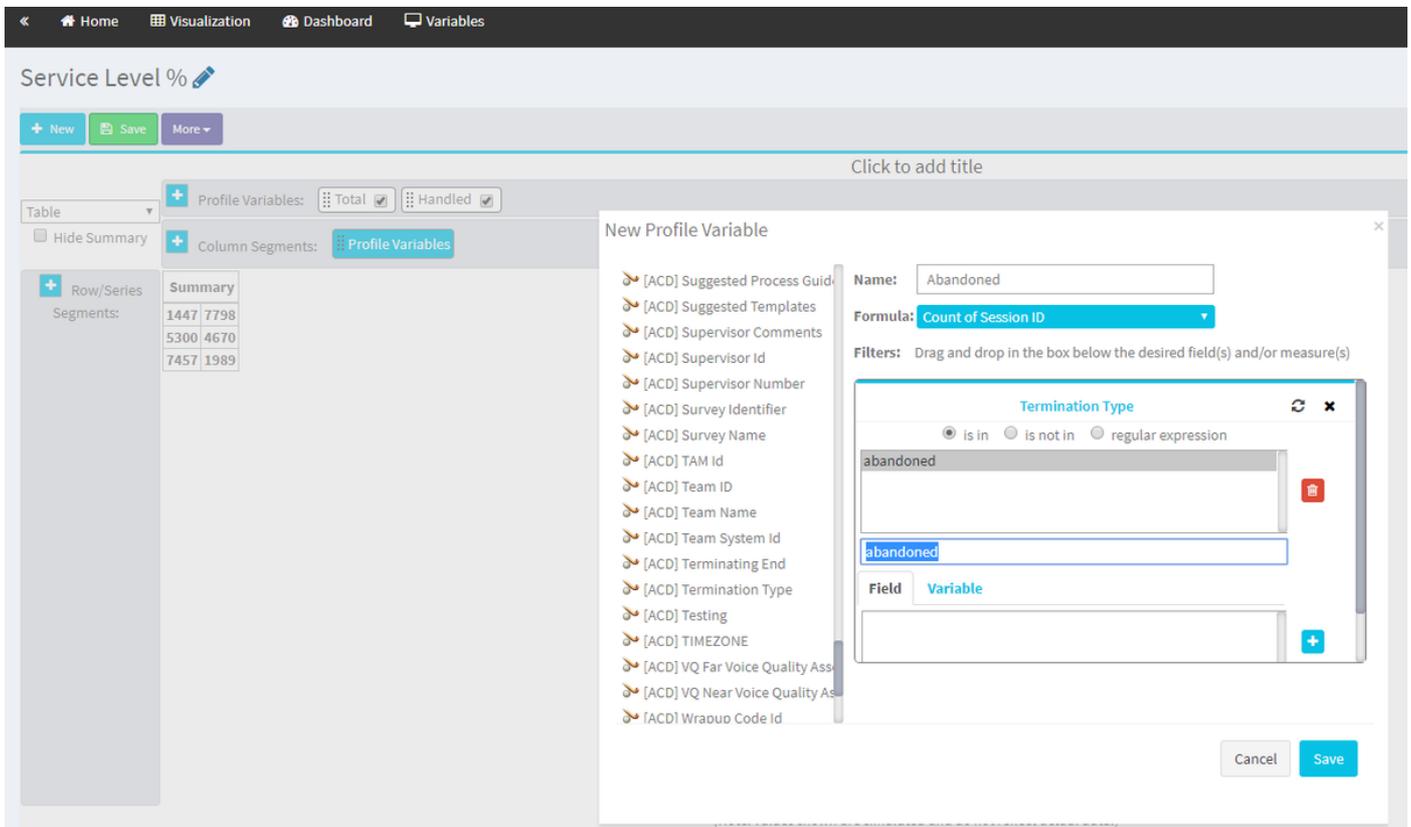
步骤4.添加新的会话ID配置文件变量并将其命名为Handled。拖放框中的“终止类型”(Termination Type)配置文件变量，以将其用作过滤器。



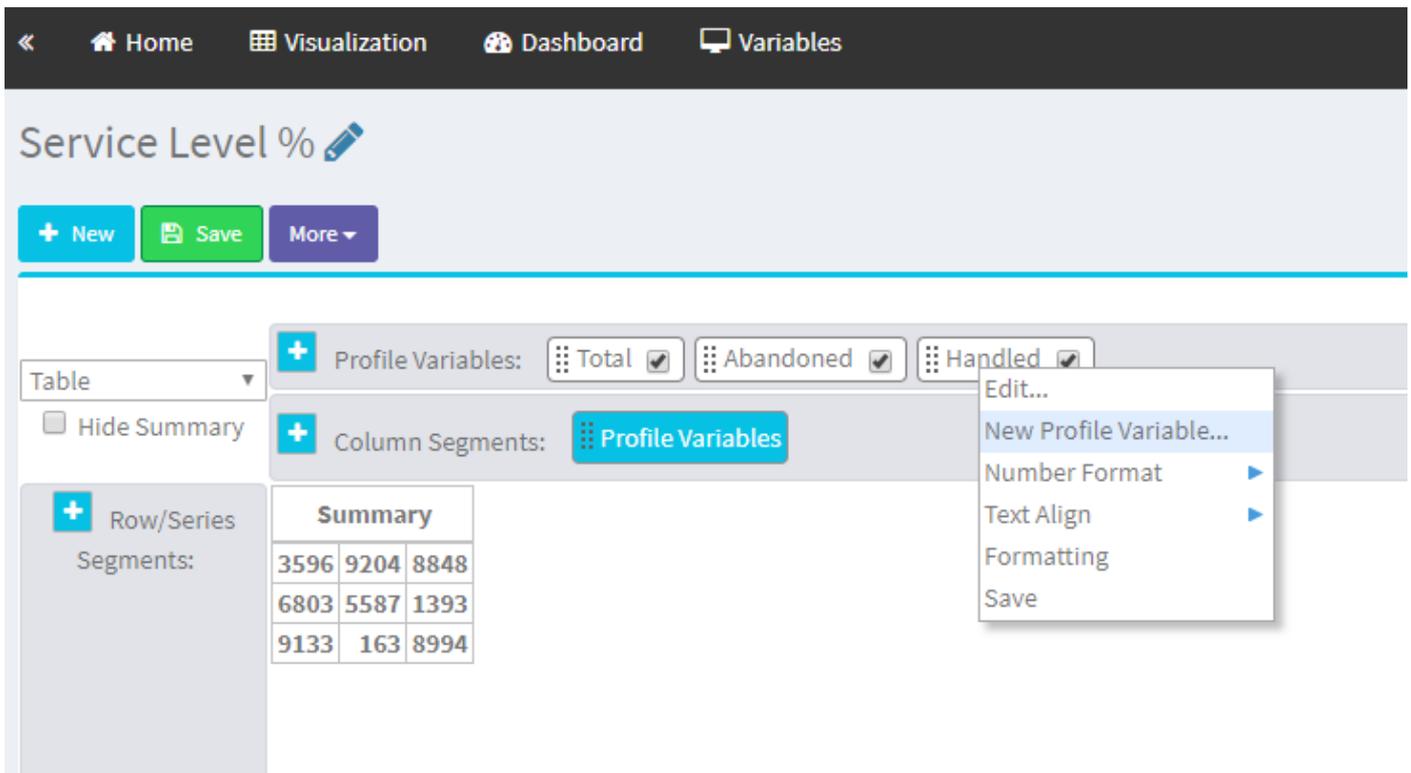
步骤5. 键入normal和quick_disconnect终止类型。



步骤6. 添加新的会话ID配置文件变量。将其命名为Abdoned并按已放弃的终止类型过滤。

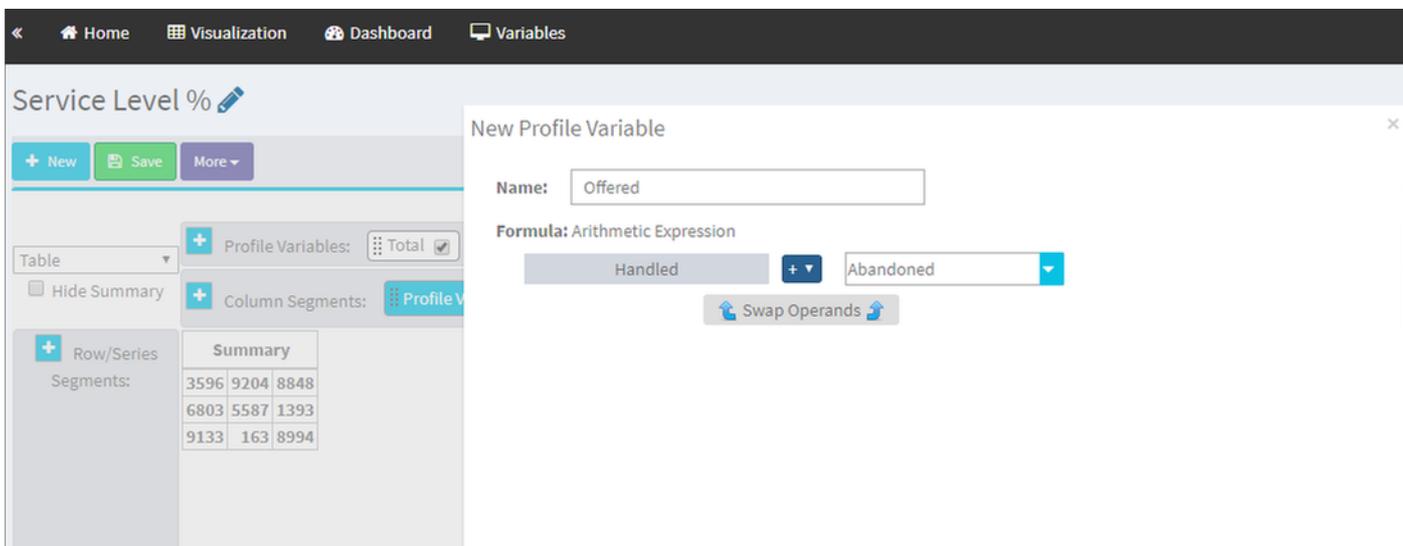


步骤7. 右键单击“已处理”配置文件变量时，可以看到创建新配置文件变量的选项。

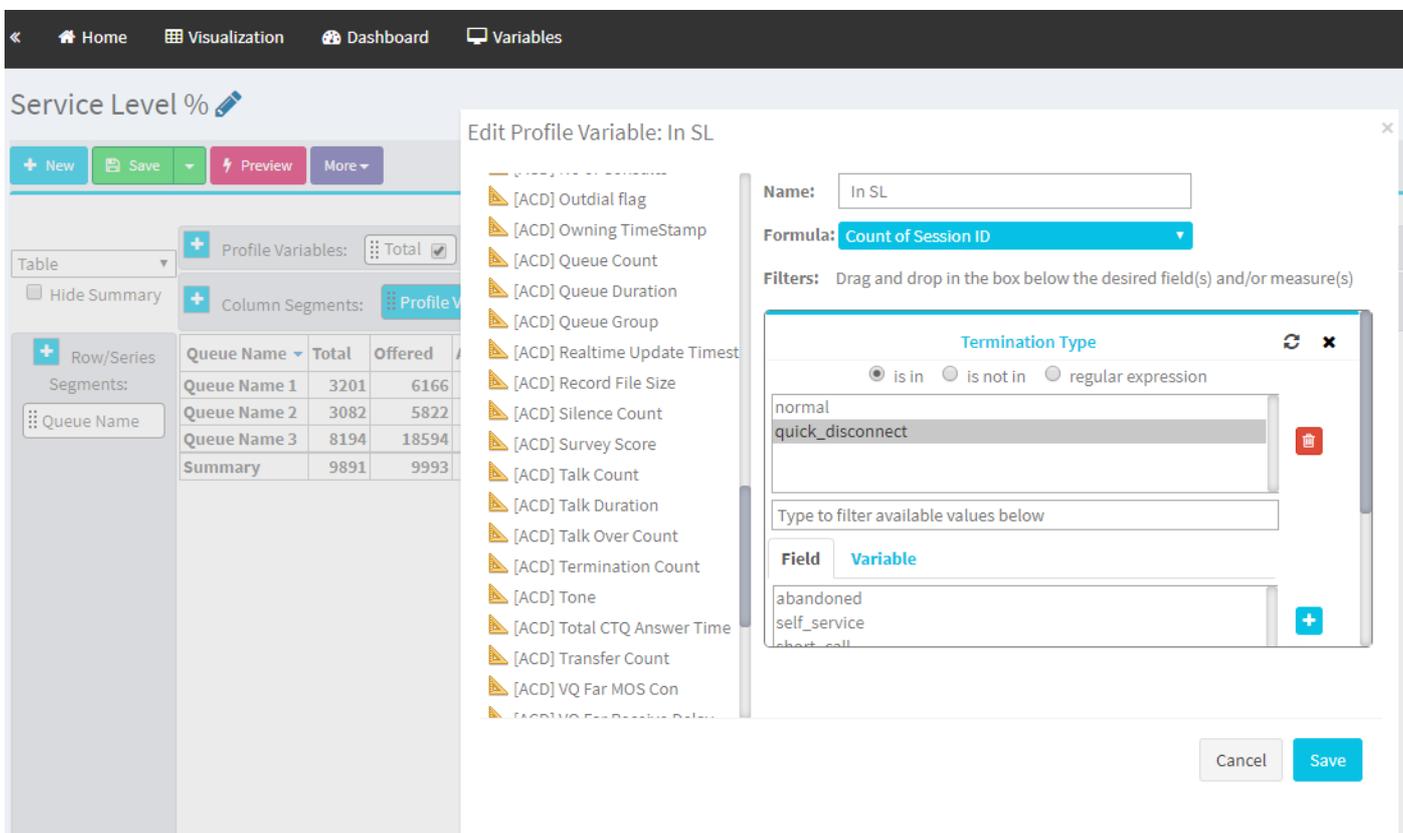


步骤8. 将新变量命名为 Offered。以下公式显示“优惠”配置文件变量应为“已处理”和“已放弃”变量之和

。



步骤9.添加其他会话ID配置文件变量。在SL中命名。此字段表示在服务级别阈值内应答的呼叫数。按“终止类型”(Termination Type)“普通”(normal)和“快速断开”(quick_disconnect)过滤。



步骤10.在控制面板的队列配置中指定服务级别阈值。指定的值将用于计算Analyzer报告中的In Service Level调用。

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:

此外，在SL中过滤队列持续时间值。这是在队列中配置的服务级别阈值的值（以毫秒为单位）。

Edit Profile Variable: In SL

- [ACD] State
- [ACD] Stereo Blob Id
- [ACD] Subject
- [ACD] Suggested Process Guid
- [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)

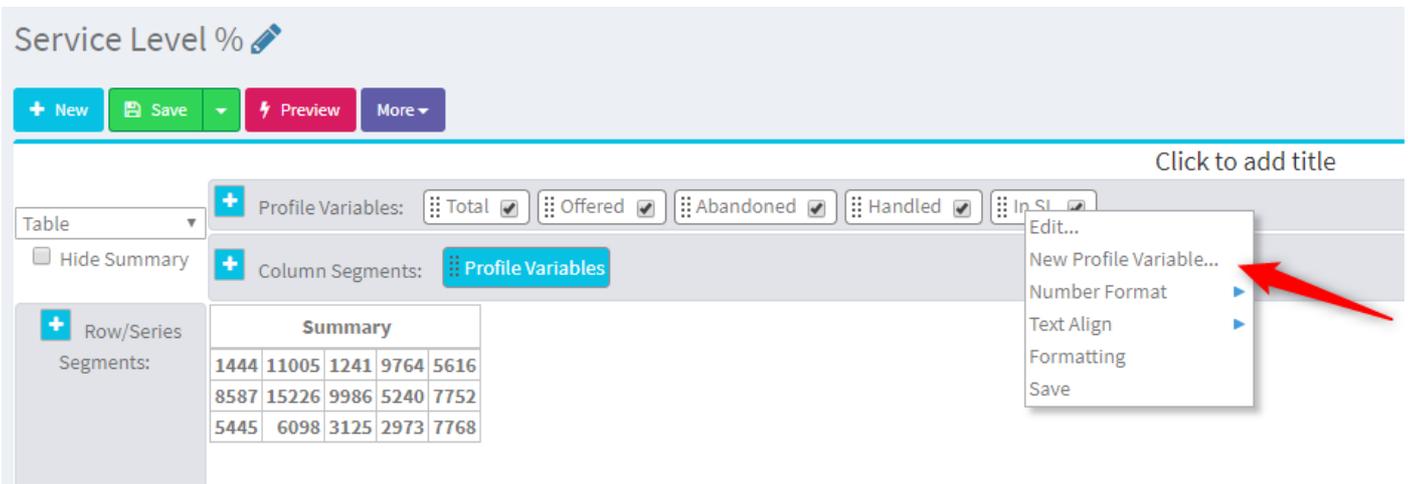
Queue Duration ↻ ×

(Range: 0.0 - 7.52776683E8)

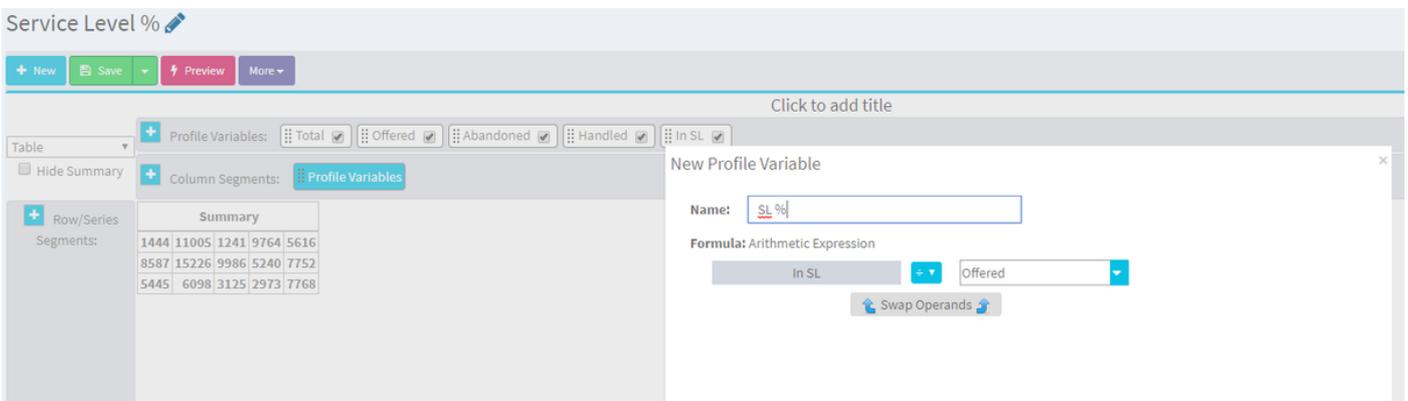
Comparator: <=

Value: 60000

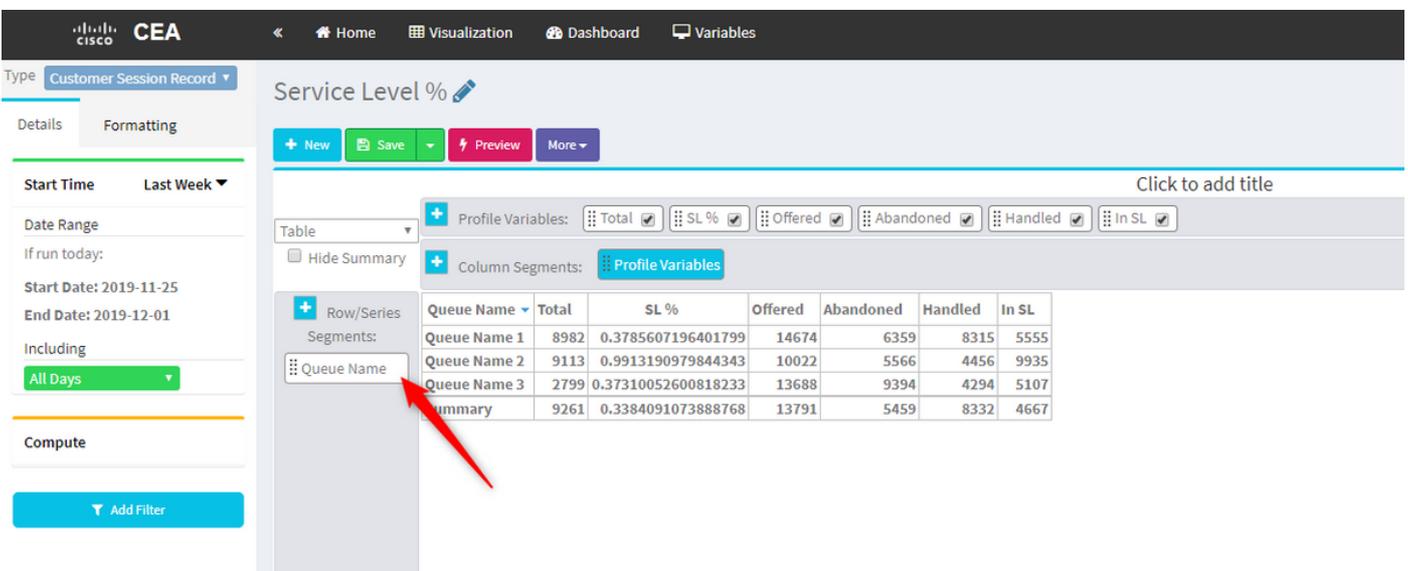
步骤11.右键点击In SL创建新的配置文件变量。



步骤12. 将其命名为SL%并调整公式，使SL%等于在SL中除以已提供。



步骤13. 在行/系列段中添加队列名称配置文件变量。



步骤14. 配置SL%配置文件变量以百分比表示形式显示数据。右键点击SL%变量以修改数据表示，如下所示

CEA Home Visualization Dashboard Variables

Type: Customer Session Record

Details Formatting

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

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 %	Abandoned	Handled	In 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)

步骤15.保存并运行报告。

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%

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。