



100. يف ابورضم (ةكورتمل تاملكملا نمضتي) تاملكملا يلامجا

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

قيرفلا يوتسم ىلع واقوملا يوتسم ىلع ىلعفل تقولا ريراقت يف رهظي ال

ةلص يذ ريغ هنا ال، ةيجراخلا تاملكملا يئررم سايقملا اذه نأ نم مغرلا ىلع: **ةظحالم**  
تاملكملا هذه لثمب

ىرخأو ةيداع اهانإل اعاونأ ىلع يوتحت يتلا تاملكملا يه اهتجالعم تمت يتلا تاملكملا  
يلې امي ف. اهانإل عون نم اهنع يلىختلا مت تاملكم يه ةلمهملا تاملكملا. اعاطقنالا ةعيررس  
لمعل تارربم ىل ادا نسا. Webex لاصتا زكرم يف ةمدختسملا ةفلتخملا اهانإل اعاونأ  
ةروجهم واقجالعم اهانأ ىلع ةفلتخملا اهانإل اعاونأ فينصت نكمي

ةلمتحملا اهانإل عون ميقي:

- ماظنلا يف اعادتسالا ناكو ةهوجولا عقوم ىلع هعيزوت لبق اعادتسالا اهانإ متي - روجهم  
ثدحي امك. رجأتسملل دوزملا ريصقلا اعادتسالا دح يف ددحملا تقولا نم لوطأ ةرتفل  
ةملكملا اعاقنتاب موقبي ال ليمعلا نكلو ليمعب لاصتا ارجا دنع اذه اهانإل عون  
• ةفلتخم بابسأل ليكولا ةملكملا ليوتحت نكمي ال - Transfer\_Error  
• يعيبط لكشب ةملكملا يهتنت - يداع  
• ىرخأ لاخدا ةطقن ىل ةملكملا لاسرا متي - فينصتلا ةداعا تمت  
• ليكو ةطساوب ةملكملا لقن متي - لقنلا مت  
• لاصتالا ةداعا لصتملا تابلط راخي أو IVR يف ةملكملا يهتنت - SELF\_SERVICE  
• ددحملا دحل نم لقا ةملكملا ةدم يلامجا، اقلطم ةملكملا لاصتا متي ال - Short\_Call  
• ةرتف نم لقا ةملكملا ليكولا ةثداحم تقو نكلو، ةلصتم ةملكملا Quick\_Disconnect  
• راطتئالا ةمئاقلا دوزملا قفدتلا زواجت ةهجو مقور ىل ةملكملا لقن متي - قفدتلا زواجت  
• يصولا دحل نم لوطأ ةرتفل راطتئالا ةمئاق يف ةملكملا عضو دنع كلذ ثدحي ام ةداعو  
لاسرا دنع أطخ ثودح ببسب وأ هيجوتلا ةيجيتارتسا يف ددحملا راطتئالا ةمئاق تقول  
ليمع ىل ةملكملا

ةيلالتا تاوطلخا عبتا Analyzer. يف % ةمدخل يوتسم ىلع ريرقت دجوي ال، يضارتفا لكشب  
% ةمدخل يوتسم ريرقت عاشنإل

ةديج تايئررم عاشناب مقوللحم ةدحوتفا 1. ةوطلخا



ليمعلا لمع ةسلج لچس رتخأ، عونلا ةلدسنملا ةمئاقلا نم 2. ةوطلخا

CEA

Home Visualization Dashboard Variables

Type: Customer Session Record

Modules: Formatting

Module1 + -

Start Time: Yesterday

Date Range: If run today:

Start Date: 2019-12-06

End Date: 2019-12-06

Service Level %

+ New Save More

Table

Hide Summary

Profile Variables: Count of Session ID

Column Segments: Profile Variables

Row/Series Segments:

يُلامج وأ يلامج هتيمستو لمعلا ةسلج فرعم فيرعت فلم ريغتم ةفاضإ 3. ةوطخلال تاملكالم.

Home Visualization Dashboard Variables

Service Level %

+ New Save More

Table

Hide Summary

Profile Variables: Count of S

Column Segments: Profile V

Row/Series Segments:

Summary

9936
7375
7433

Edit Profile Variable: Count of Session ID

- [ACD] Priority
- [ACD] Queue ID
- [ACD] Queue Name
- [ACD] Queue System Id
- [ACD] Record File Id
- [ACD] Recording File Id
- [ACD] Recording Flag
- [ACD] Session ID
- [ACD] Site ID
- [ACD] Site Name
- [ACD] Site System Id
- [ACD] Source URL
- [ACD] State
- [ACD] Stereo Blob Id
- [ACD] Subject
- [ACD] Suggested Process Guid
- [ACD] Suggested Templates
- [ACD] Supervisor Comments

Name: Total

Formula: Count of Session ID

Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)

Cancel Save

تمت يتي التا هتيمستب مقو ديدج لمعلا ةسلج فرعم فيرعت فلم ريغتم فضاأ 4. ةوطخلال هم ادختسال ع برملا يف هتالفاو ءاهنإل اعون فيرعت فلم ريغتم بحسب مق. اهتجالعام حشرمك.



Service Level %

+ New Save More

Click to add title

Table

Profile Variables: Total Handled

Column Segments: Profile Variables

Hide Summary

Row/Series Segments:

Summary		
1447	7798	
5300	4670	
7457	1989	

New Profile Variable

Name: Abandoned

Formula: Count of Session ID

Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)

Termination Type

is in is not in regular expression

abandoned

abandoned

Field Variable

Cancel Save

جاء عمل صيغته لفلم ريغتم يلع نميال سوامل رزب رقنلاب موقت امدن 7. ةوطخل ديچ صيغته فللم ريغتم عاشنال راخال ىرت نأ كنكمي.

Service Level %

+ New Save More

Table

Profile Variables: Total Abandoned Handled

Column Segments: Profile Variables

Hide Summary

Row/Series Segments:

Summary		
3596	9204	8848
6803	5587	1393
9133	163	8994

Edit...

New Profile Variable...

Number Format

Text Align

Formatting

Save

فللم ريغتم نأ هاندأ ةغيفصلل حضوت. ضرورم وه امك ديچال ريغتمال ةيمستب مق 8. ةوطخل ةلدعمل او ةجالعملل تاريغتمال ةومجم نوكي نأ بجي ضرعلل فيرعت.

Service Level %

New Profile Variable

Name: Offered

Formula: Arithmetic Expression

Handled / Abandoned

Swap Operands

Summary		
3596	9204	8848
6803	5587	1393
9133	163	8994

في اهتيمستب مق. ةي فاضال لمعال ةسلج فرعم فيرعت فلم تاريختم ةفاضل 9. ةوطخال مق. ةمدخال يوتسم ةبتع نمض اهيلع درلا مت يتلل اءاعءءسالل دء لءال اءه لءمي SL. "quick\_disconnect" و "يءاع" اءالء اعون بسح هءي فءصءب

Service Level %

Edit Profile Variable: In SL

Name: In SL

Formula: Count of Session ID

Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)

Termination Type

is in  is not in  regular expression

normal  
quick\_disconnect

Type to filter available values below

Field	Variable
abandoned	
self_service	
short_call	

Cancel Save

ءامولءمءال ةءول لءلء راءءءالء ةمءاق نلءوكء ةي ةمدخال يوتسم ءء ءءءء مءل 10. ةوطخال لءلءم رلرءء ةي ةمدخال يوتسم اءاعءءسالء باءءء ءءءءمءال ةمءلءل مءءءءءءل مءلءس



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

في امس قم SL ل اي واسم SL% نوكي شي حبة غيصلها طبض او SL% هتي مستتب مق 12. عوطخل  
ضورعالم.

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

عمئاق مسا فيرعت فلم ريغتم عفاضاب مق ةلسلسل/الفصل عطاقم في 13. عوطخل  
راظنالا.

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

ةبسنللا ليثمت في تانايبلا راهظال SL% فيرعت فلم ريغتم نيوكتب مق 14. عوطخل  
حزوم وه امك تانايبلا ليثمت ليدعتل SL% ريغتم قوف نميال سوامل رزب رقنا. ةيويمل  
اندا

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

هل يغش وتورير قتل طافح 15 ةوطخال

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>

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد ىوت مء مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء چرء. ةصاغل مء تءل ب  
Cisco ةلخت. فرت مء مء مء دقء ةل  
ىل إمءءاد ةوچرلاب ىصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس مء  
Systems (رفوتم طبارل) ىل صأل ىزىل چن إل دن تسمل