

# Crear informe de porcentaje de nivel de servicio del analizador

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

### Introducción

Este documento describe cómo crear un informe de analizador de % de nivel de servicio personalizado. El nivel de servicio% se utiliza para medir qué porcentaje tenía un tiempo de espera menor que el tiempo de umbral configurado. Cualquier sesión manejada o respondida dentro del umbral se cuenta para cumplir con el nivel de servicio. El % de nivel de servicio se muestra como un porcentaje agregado basado en el número de sesiones que han alcanzado el nivel de servicio y proporciona una indicación de la captación oportuna de sesiones por parte de los agentes.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que conozca los siguientes temas:

- Cisco Webex Contact Center
- Analizador

## Componentes Utilizados

- Analizador

**Nota:** Este documento está dirigido a clientes y partners que han implementado Webex Contact Center en su infraestructura de red.

## Problema

El nivel de servicio % no es una variable estándar del analizador. Debe seguir este artículo para crear un informe del analizador de nivel de servicio% personalizado.

## Solución

% de nivel de servicio es el número de llamadas contestadas dentro del umbral de nivel de

servicio provisionado para la cola o habilidad (en un informe de intervalo de habilidades por cola), dividido por el total de llamadas (incluidas las llamadas abandonadas) multiplicado por 100.

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

No aparece en los informes en tiempo real a nivel de sitio o de equipo.

**Nota:** Aunque esta métrica está visible para las llamadas salientes, no es relevante para dichas llamadas.

Las llamadas manejadas son las llamadas con tipos de terminación normales y de desconexión rápida. Las llamadas abandonadas son llamadas con tipo de terminación abandonada. A continuación se muestran los diversos tipos de terminación que se utilizan en el centro de contacto de Webex. Según la justificación de su empresa, los diferentes tipos de terminación se pueden clasificar como manejados o abandonados.

Valores de tipo de terminación posibles:

- Abandonada: la llamada finaliza antes de que se distribuya a un sitio de destino y la llamada ha permanecido en el sistema durante más tiempo que el especificado en el umbral de llamada corta provisionado para el arrendatario. Además, este tipo de terminación se produce cuando la llamada suena a un agente, pero éste no contesta la llamada.
- Error\_de\_transferencia: la llamada no se puede transferir a un agente por varias razones.
- Normal: la llamada finaliza normalmente.
- Reclasificado: la llamada se envía a otro punto de entrada.
- Transferida: la llamada es transferida por un agente.
- Autoservicio: la llamada finaliza en la IVR o en la opción de devolución de llamada que solicita la persona que llama.
- Llamada\_corta: la llamada nunca está conectada y la duración total de la llamada es inferior al umbral de llamada corta especificado.
- Quick\_disconnect la llamada está conectada, pero el tiempo de conversación del agente para la llamada es inferior al umbral de desconexión repentina especificado.
- Desbordamiento: la llamada se transfiere al número de destino de desbordamiento provisionado para la cola. Normalmente ocurre cuando la llamada se pone en cola durante más tiempo que el tiempo máximo en cola especificado en la estrategia de ruteo o cuando se produce un error cuando la llamada se envía a un agente.

De forma predeterminada, no hay ningún informe de % de nivel de servicio en el analizador. Siga los pasos a continuación para crear el informe % de nivel de servicio.

Paso 1. Abra el módulo Analizador y cree Nueva visualización.



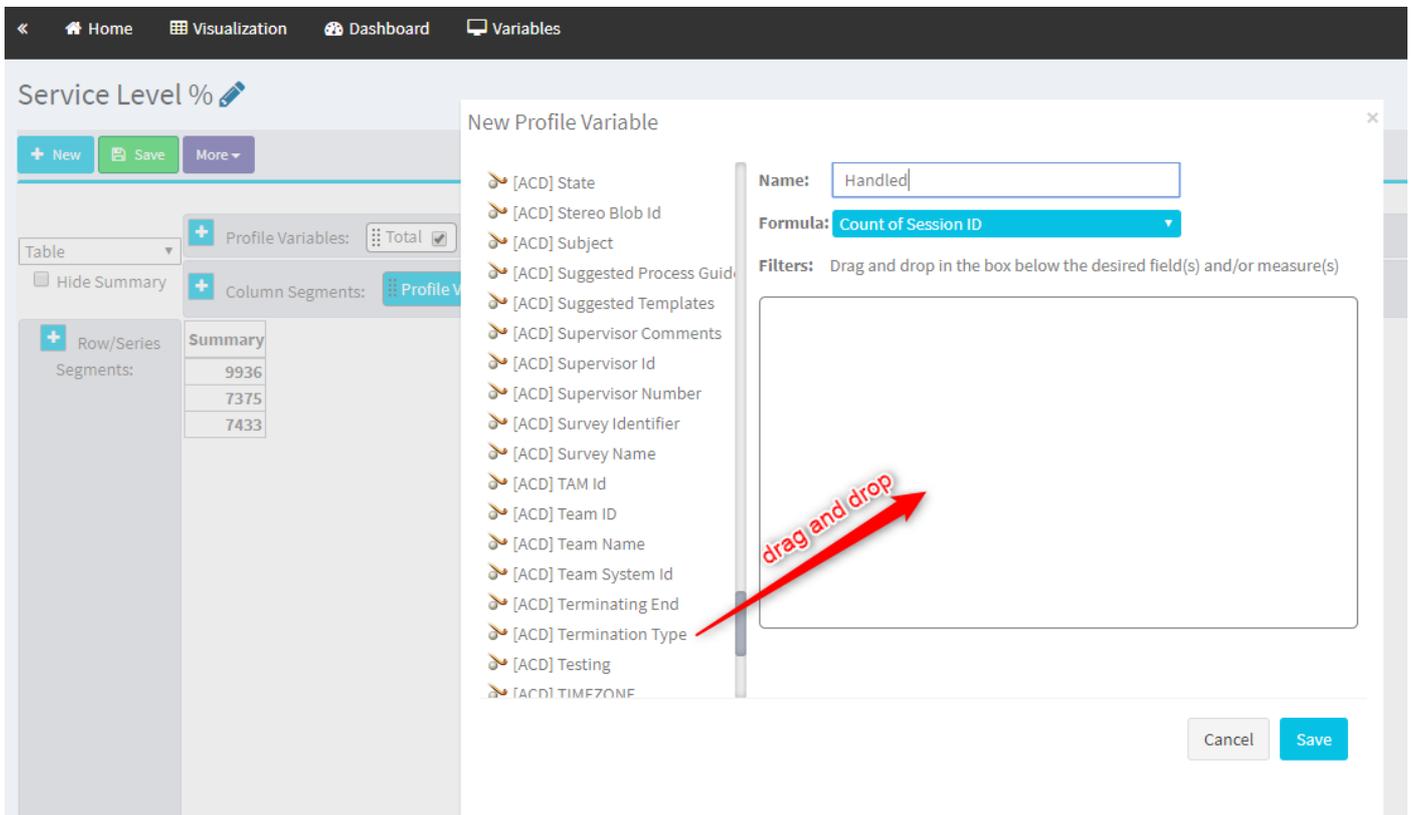
Paso 2. En la lista desplegable Tipo, elija Registro de sesión del cliente

The screenshot shows the CEA dashboard interface. At the top, there are navigation tabs: Home, Visualization, Dashboard, and Variables. The main area is titled 'Service Level %'. On the left, there is a sidebar with 'Type' set to 'Customer Session Record'. Below this, there are sections for 'Modules' (with 'Module1' selected), 'Start Time' (set to 'Yesterday'), 'Date Range', and 'If run today:' (with 'Start Date: 2019-12-06' and 'End Date: 2019-12-06'). The main visualization area has a '+ New' button, a 'Save' button, and a 'More' dropdown. Below these, there are sections for 'Table', 'Hide Summary', 'Profile Variables', 'Column Segments' (with 'Profile Variables' selected), and 'Row/Series Segments'.

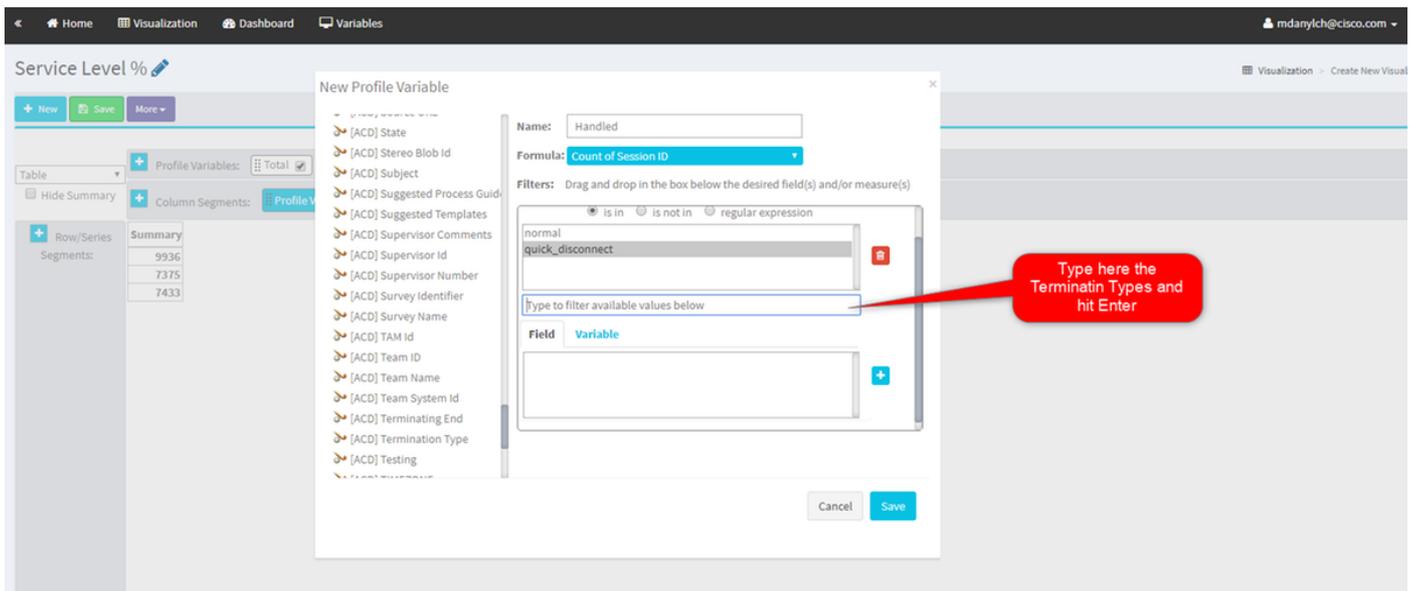
Paso 3. Agregue la variable de perfil ID de sesión y asigne el nombre Total o Total de llamadas.

The screenshot shows the CEA dashboard interface. At the top, there are navigation tabs: Home, Visualization, Dashboard, and Variables. The main area is titled 'Service Level %'. On the left, there is a sidebar with 'Type' set to 'Customer Session Record'. Below this, there are sections for 'Modules' (with 'Module1' selected), 'Start Time' (set to 'Yesterday'), 'Date Range', and 'If run today:' (with 'Start Date: 2019-12-06' and 'End Date: 2019-12-06'). The main visualization area has a '+ New' button, a 'Save' button, and a 'More' dropdown. Below these, there are sections for 'Table', 'Hide Summary', 'Profile Variables' (with 'Count of Session ID' selected), 'Column Segments' (with 'Profile Variables' selected), and 'Row/Series Segments'. A 'Summary' table is visible with values: 9936, 7375, 7433. A modal window titled 'Edit Profile Variable: Count of Session ID' is open. It has a 'Name' field set to 'Total', a 'Formula' dropdown set to 'Count of Session ID', and a 'Filters' section. Red arrows point to the 'Name' field, the 'Formula' dropdown, and the 'Save' button.

Paso 4. Agregue la nueva variable de perfil ID de sesión y asigne el nombre Handled. Arrastre y suelte la variable de perfil Tipo de terminación en el cuadro para utilizarla como filtro.



Paso 5. Escriba los tipos de terminación normal y quick\_disconnect.



Paso 6. Agregue la nueva variable de perfil ID de sesión. Asigne el nombre Abandonado y filtre por tipo de terminación abandonado.

Service Level %

Profile Variables: Total  Handled

Column Segments: Profile Variables

Table

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

Paso 7. Al hacer clic con el botón derecho del ratón en la variable de perfil Gestionado, puede ver la opción para crear una nueva variable de perfil.

Service Level %

New Save More

Table

Hide Summary

Row/Series Segments:

Summary		
3596	9204	8848
6803	5587	1393
9133	163	8994

Profile Variables: Total  Abandoned  Handled

Column Segments: Profile Variables

- Edit...
- New Profile Variable...
- Number Format
- Text Align
- Formatting
- Save

Paso 8. Asigne a la nueva variable el nombre Ofrecido. La siguiente fórmula muestra que la variable de perfil Offer debe ser la suma de las variables Handled y Abandoned.

**New Profile Variable**

Name: Offered

Formula: Arithmetic Expression

Handled + Abandoned

Swap Operands

Summary		
3596	9204	8848
6803	5587	1393
9133	163	8994

Paso 9. Agregue variables de perfil de ID de sesión adicionales. Denomínelo en SL. Este campo representa el número de llamadas que se han contestado dentro del umbral de nivel de servicio. Filtre por Termination Type normal y quick\_disconnect.

**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

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

Paso 10. El umbral de nivel de servicio se especifica en la configuración de cola del panel. El valor especificado se utilizará para calcular las llamadas de nivel de servicio en el informe Analizador.

CCOne\_TAC Dashboard Queue

### 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:

Además, filtrar en SL con valor de duración de cola. Este es el valor en milisegundos del umbral de nivel de servicio configurado en la cola.

### 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

Paso 11. Haga clic con el botón derecho del ratón en In SL para crear una nueva variable de perfil.

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

Paso 12. Asigne su nombre SL% y ajuste la fórmula de modo que SL% sea igual a En SL dividido en Ofrecido.

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

Paso 13. En los segmentos de fila/serie, agregue la variable de perfil Queue Name.

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

Paso 14. Configure la variable de perfil SL% para mostrar los datos en representación porcentual. Haga clic con el botón derecho del ratón en la variable SL% para modificar la representación de datos como se muestra a continuación

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

Paso 15. Guarde y ejecute el informe.

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>

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).