

アナライザサービスレベル割合レポートの作成

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、カスタムのサービスレベル%アナライザレポートを作成する方法について説明します。サービスレベル%は、設定されたしきい値時間よりも少ない待機時間を持つパーセンテージを測定するために使用されます。しきい値内で処理または応答されたセッションは、サービスレベルを満たすようにカウントされます。サービスレベル%は、サービスレベルを満たしたセッションの数に基づく合計パーセンテージとして表示され、エージェントによるセッションのタイムリーなピックアップを示します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Webex Contact Center
- アナライザ

使用するコンポーネント

- アナライザ

注：このドキュメントは、Webex Contact Centerをネットワークインフラストラクチャに導入したお客様およびパートナーを対象としています。

問題

サービスレベル%は標準アナライザ変数ではありません。カスタムのサービスレベル%アナライザレポートを作成するには、この記事に従う必要があります。

解決方法

Service Level %は、キューまたはスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で応答されたコールの数（スキルインターバルでキューレポート）、合計コール（放棄コールを含む）に100を掛けた値で割った値です。

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

サイトレベルまたはチームレベルのリアルタイムレポートには表示されません。

注：このメトリックはアウトダイヤルコールには表示されますが、そのようなコールには関係ありません。

処理コールは、終端タイプがnormalおよびquick-disconnectのコールです。放棄コールは、終了タイプが放棄されたコールです。Webex Contact Centerで使用されるさまざまな終端タイプを次に示します。ビジネス上の妥当性に基づいて、異なる終了タイプを処理または放棄として分類できます。

可能な終端タイプの値：

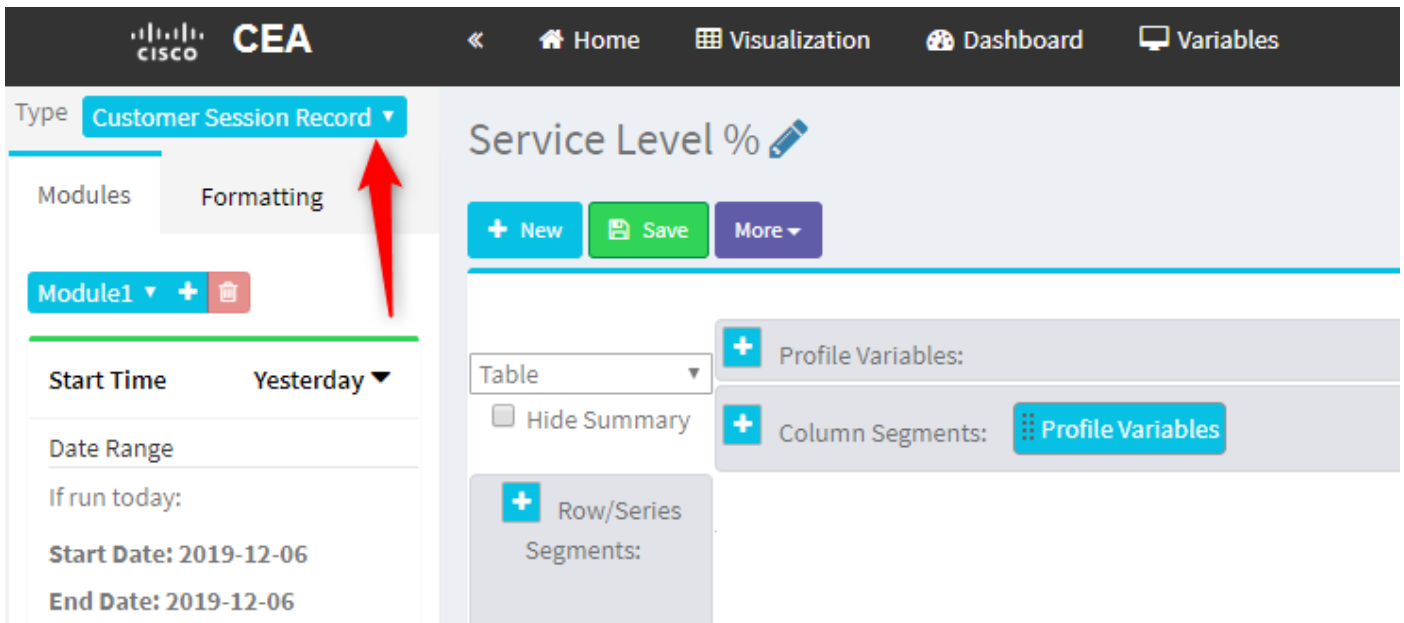
- 放棄：コールが宛先サイトに配信される前に終了され、そのコールがテナントに対してプロビジョニングされたショートコールのしきい値で指定された時間を超えてシステム内に存在します。また、この終了タイプは、エージェントに対して呼び出し音が鳴っても、エージェントがコールをピックアップしない場合に発生します。
- Transfer_error – さまざまな理由により、コールをエージェントに転送することはできません。
- Normal：呼び出しは正常に終了します。
- Reclassified – 呼び出しは別のエントリポイントに送信します。
- 転送：エージェントによってコールが転送されます。
- Self_service：コールがIVRで終了するか、発信者が折返しオプションを要求します。
- Short_call：コールが接続されず、コールの合計継続時間が指定されたショートコールのしきい値を下回っています。
- Quick_disconnectコールは接続されていますが、コールのエージェント通話時間が、指定された突然の切断しきい値を下回っています。
- オーバーフロー：キューにプロビジョニングされたオーバーフローの宛先番号にコールが転送されます。通常、このエラーは、コールがルーティング戦略で指定された最大キュー時間よりも長くキューイングされた場合、またはコールがエージェントに送信するときにエラーが発生した場合に発生します。

デフォルトでは、Analyzerにサービスレベル%レポートはありません。サービスレベル%レポートを作成するには、次の手順に従います。

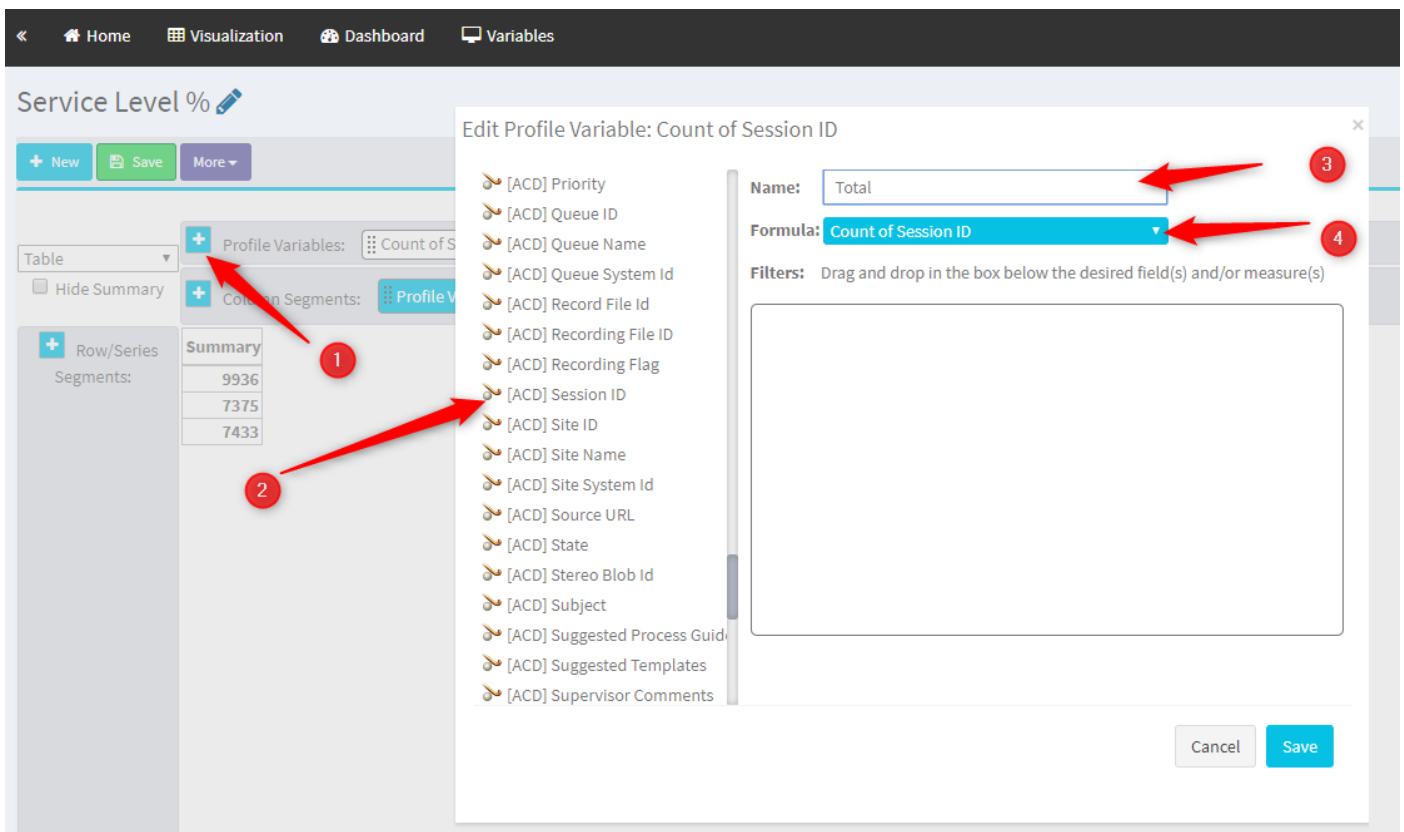
ステップ1：アナライザモジュールを開き、新規ビジュアライゼーションを作成します。



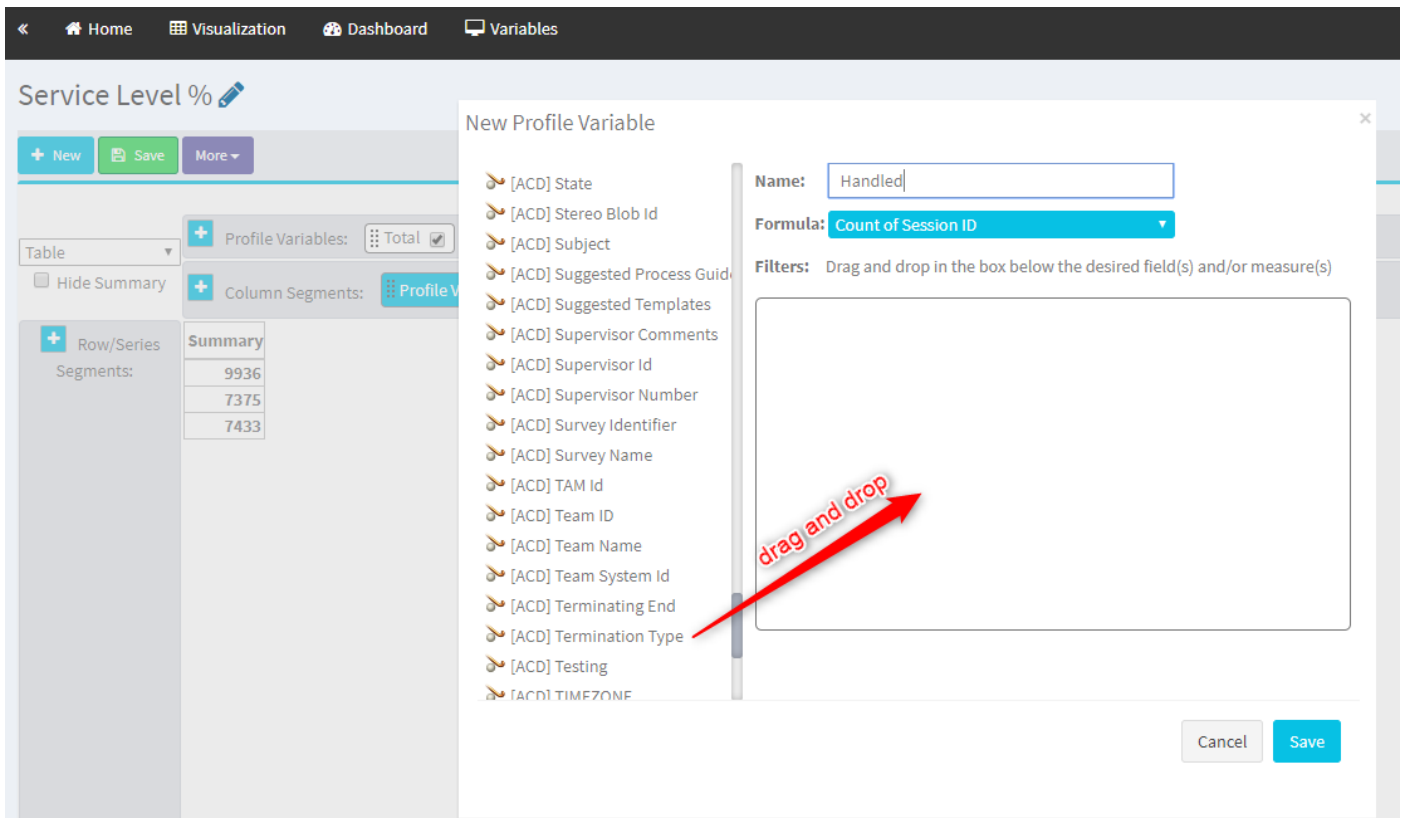
ステップ2:[Type]ドロップダウンリストから、[Customer Session Record]を選択します



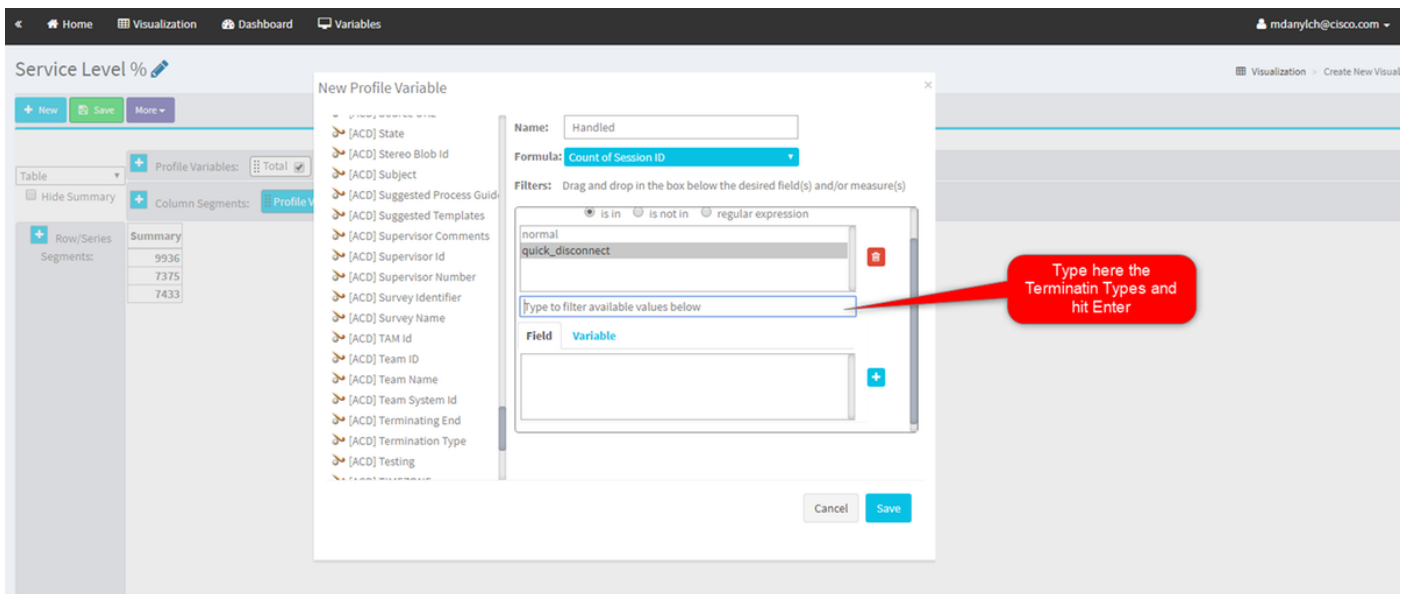
ステップ3 : セッションIDプロフィール変数を追加し、[Total or Total Calls]という名前を付けます。



ステップ4 : 新しいセッションIDプロフィール変数を追加し、Handledという名前を付けます。
[Termination Type]プロフィール変数をボックスにドラッグアンドドロップして、フィルタとして使用します。



ステップ5 : 終了タイプとしてnormalとquick_disconnectを入力します。



ステップ6 : 新しいセッションIDプロフィール変数を追加します。[Abandoned]という名前を付け、[Abandoned Termination Type]でフィルタリングします。

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

ステップ7:[Handled profile variable]を右クリックすると、新しいプロファイル変数を作成するオプションが表示されます。

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

ステップ8：新しい変数にOfferedという名前を付けます。次の式は、Offerプロファイル変数がHandled変数とAbandoned変数の合計であることを示しています。

Service Level %

New Profile Variable

Name: Offered

Formula: Arithmetic Expression

Handled + Abandoned

Swap Operands

Summary		
3596	9204	8848
6803	5587	1393
9133	163	8994

ステップ9：セッションIDプロフィール変数を追加します。名前をSL内にします。このフィールドは、サービスレベルのしきい値内で応答されたコールの数を表します。Termination Type normalとquick_disconnectでフィルタします。

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

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

ステップ10：サービスレベルのしきい値は、ダッシュボードのキュー設定で指定します。指定された値は、アナライザレポートのサービスレベル内コールの計算に使用されます。

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:

また、[In SL]にキュー持続時間値をフィルタします。これは、キューで設定されているサービスレベルしきい値 (ミリ秒) の値です。

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

ステップ11:[In SL]を右クリックして、新しいプロファイル変数を作成します。

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

ステップ12:SL%という名前を付け、SL%がIn SL divided in Offeredに等しくなるように数式を調整します。

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

ステップ13:[Row/Series Segments (行/シリーズのセグメント)]で、キュー名プロフィール変数を追加します。

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

手順14: データをパーセンテージで表示するようにSL%プロフィール変数を設定します。SL%変数を右クリックして、次のようにデータ表現を変更します

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

ステップ15 : レポートを保存して実行します。

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%

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。