

建立Analyzer服務級別百分比報告

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹如何建立自定義服務級別%分析器報告。服務級別百分比用於度量等待時間小於配置的閾值時間的百分比。在該閾值內處理或應答的任何會話都將計入以滿足服務級別。服務級別百分比顯示為一個綜合百分比，它基於已滿足服務級別要求的會話數，並指示代理及時獲取會話。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Webex客服中心
- 分析器

採用元件

- 分析器

附註：本文檔面向已在其網路基礎設施中部署Webex聯絡中心的客戶和合作夥伴。

問題

服務級別%不是標準的Analyzer變數。您必須按照本文建立自定義服務級別% Analyzer報告。

解決方案

Service Level %是為隊列或技能設定的「服務級別」閾值內應答的呼叫數（在技能間隔按隊列報告中），除以呼叫總數（包括放棄的呼叫）再乘以100。

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

不會顯示在站點級別或團隊級別的即時報告中。

附註：雖然此度量對於外撥呼叫可見，但是對於此類呼叫不相關。

已處理呼叫是具有正常和快速斷開連線終止型別的呼叫。已放棄呼叫是已放棄終止型別的呼叫。以下是Webex客服中心中使用的各種終端型別。根據您的業務合理性判斷，可以將不同的終止型別分類為已處理或已放棄。

可能的終止型別值：

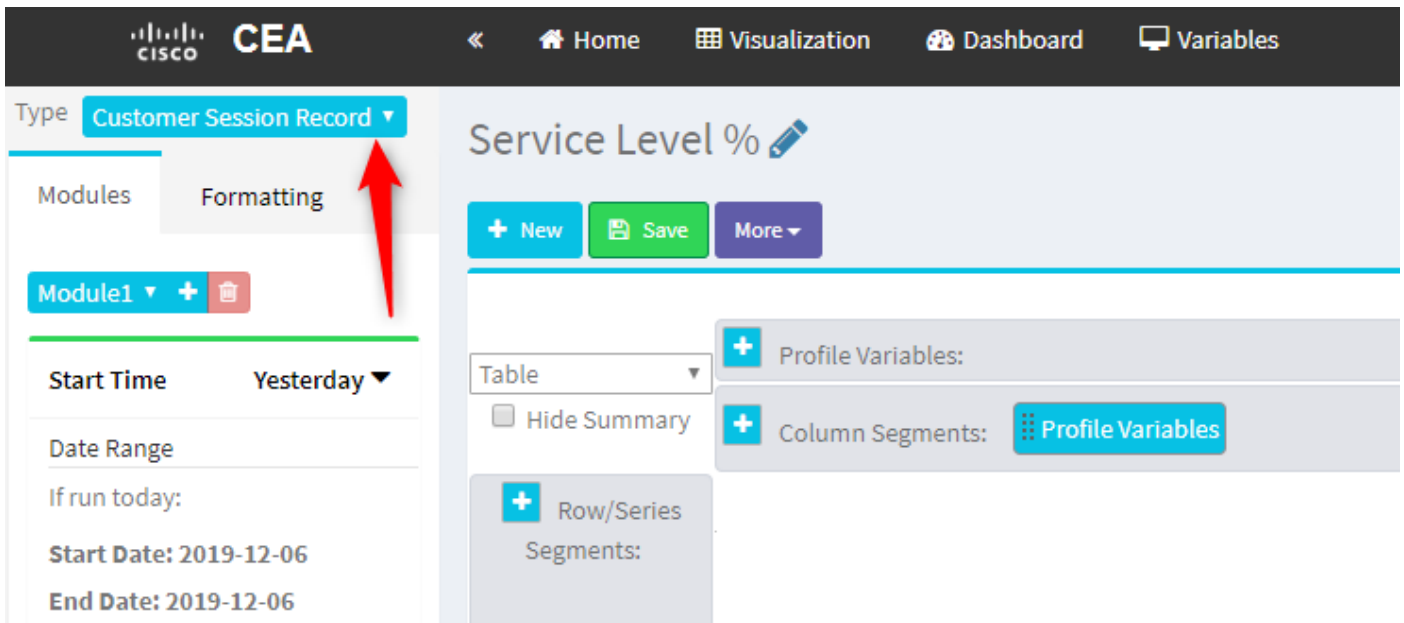
- 已放棄 — 在將呼叫分發到目標站點之前終止呼叫，並且呼叫在系統中的持續時間長於為租戶設定的短呼叫閾值中指定的時間。此外，當呼叫響鈴給座席但座席未接聽呼叫時，也會發生這種終止型別。
- Transfer_error — 由於各種原因，無法將呼叫轉接至座席。
- 正常 — 呼叫正常結束。
- 重新分類 — 呼叫傳送到另一個入口點。
- 已轉接 — 呼叫由座席轉接。
- Self_service — 呼叫在IVR中結束，或者呼叫者請求回叫選項。
- Short_call — 呼叫從未連線，並且呼叫的總持續時間小於指定的短呼叫閾值。
- 呼叫已連線Quick_disconnect，但呼叫的座席通話時間小於指定的突然斷開閾值。
- 溢位 — 呼叫被轉移到為隊列設定的溢位目標號碼。通常，當呼叫排隊的時間超過路由策略中指定的最大隊列時間時，或者當呼叫傳送到座席時由於錯誤而發生這種情況，會發生這種情況。

預設情況下，Analyzer中沒有服務級別百分比報告。按照以下步驟建立服務級別百分比報告。

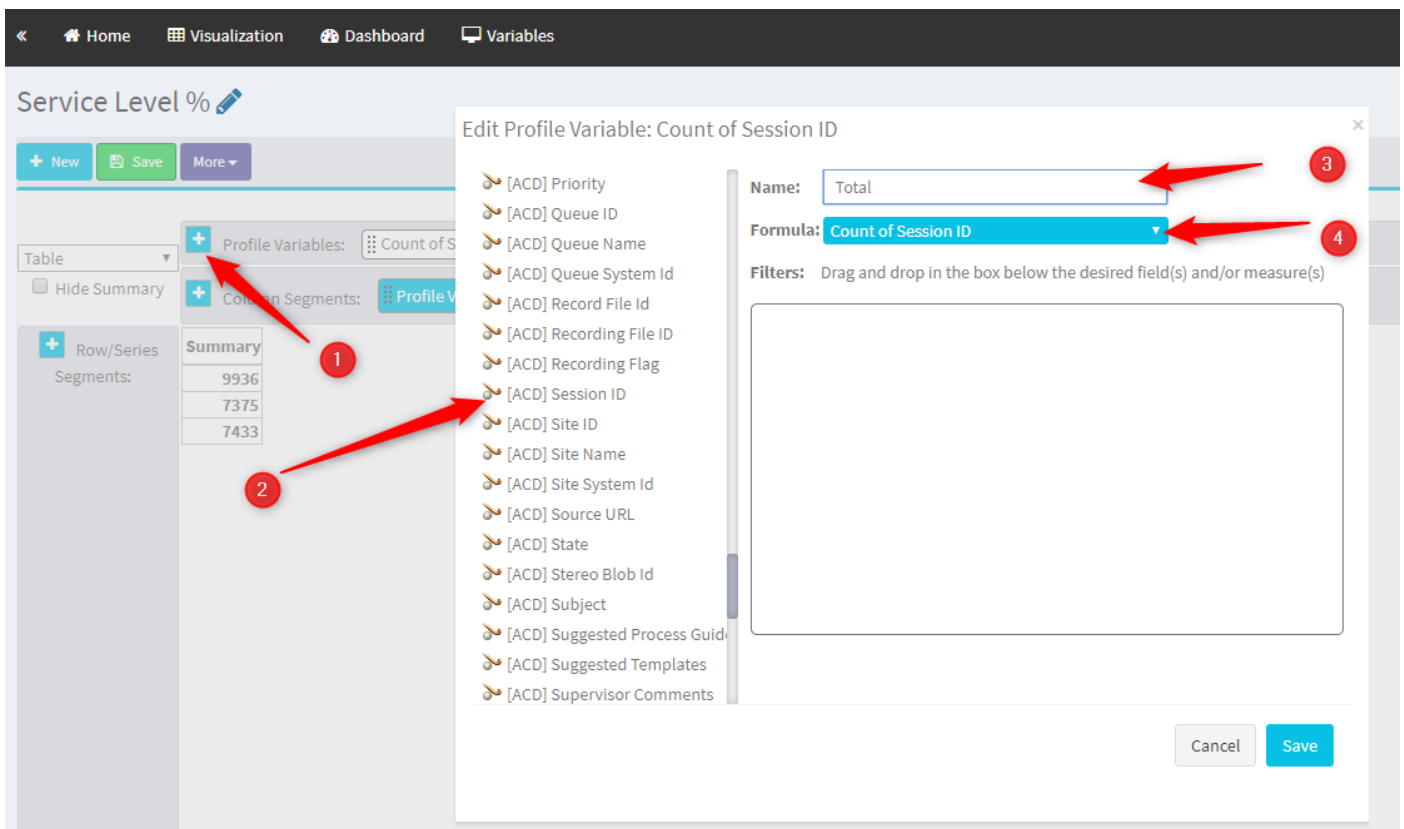
步驟1.開啟Analyzer模組並建立新的視覺化。



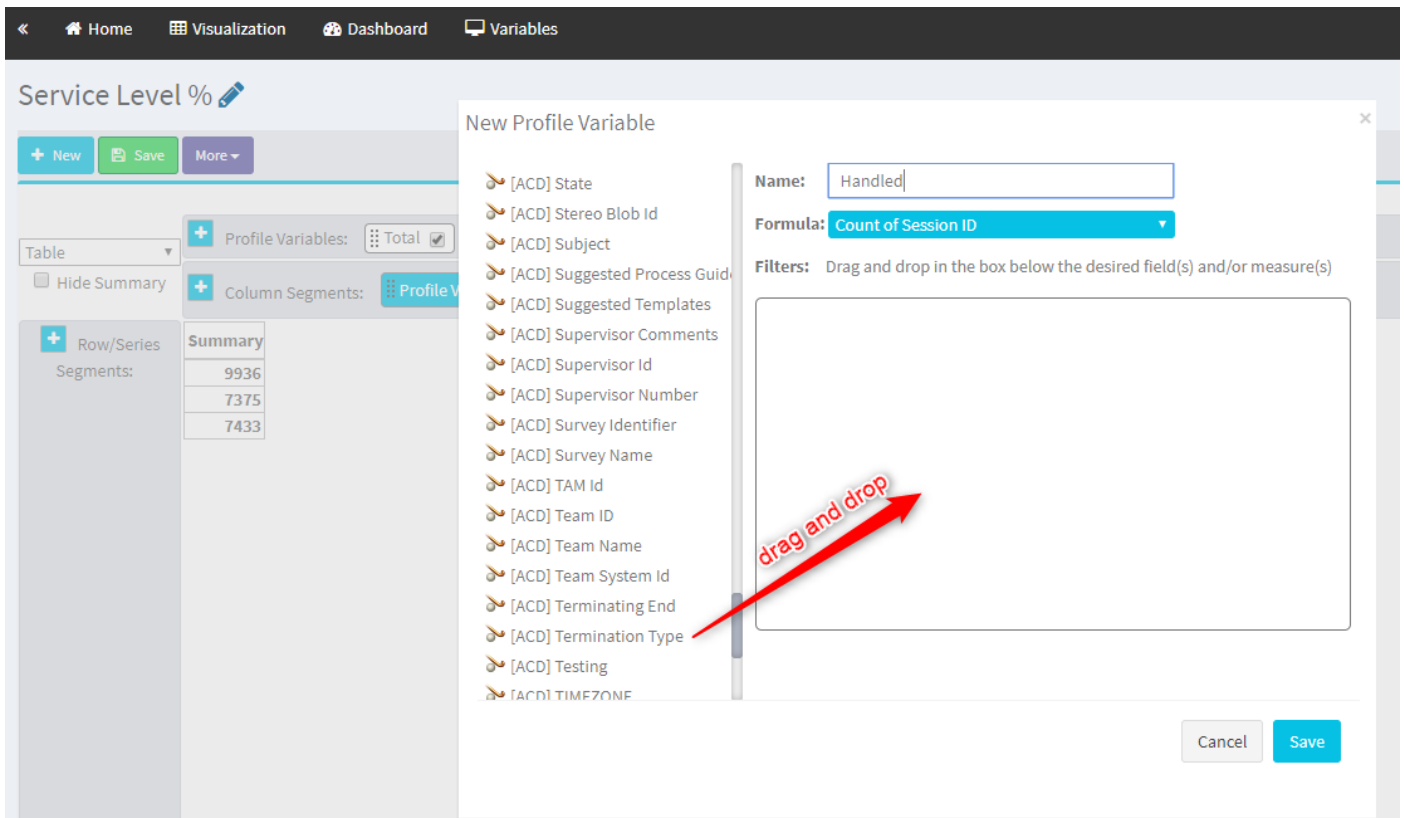
步驟2.從Type下拉式清單中選擇Customer Session Record



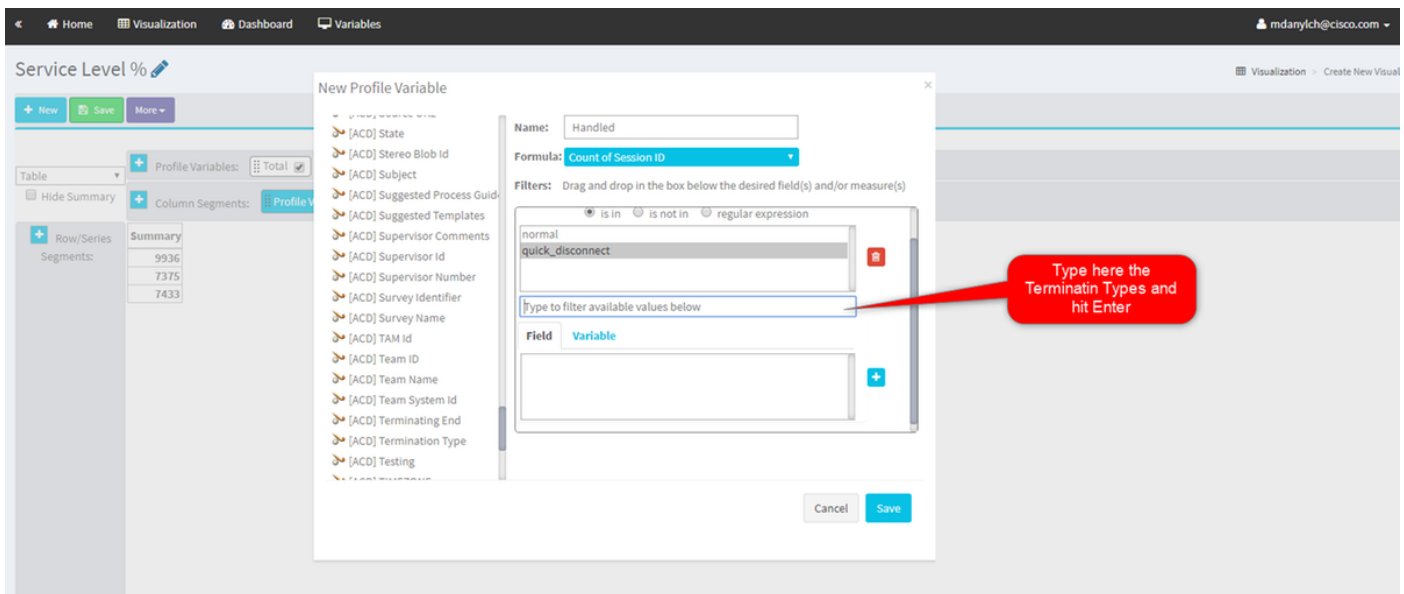
步驟3.新增Session ID配置檔案變數並將其命名為Total或Total Calls。



步驟4.新增新的會話ID配置檔案變數並將其命名為Handled。將「終端型別」配置檔案變數拖放到框中，以將其用作過濾器。

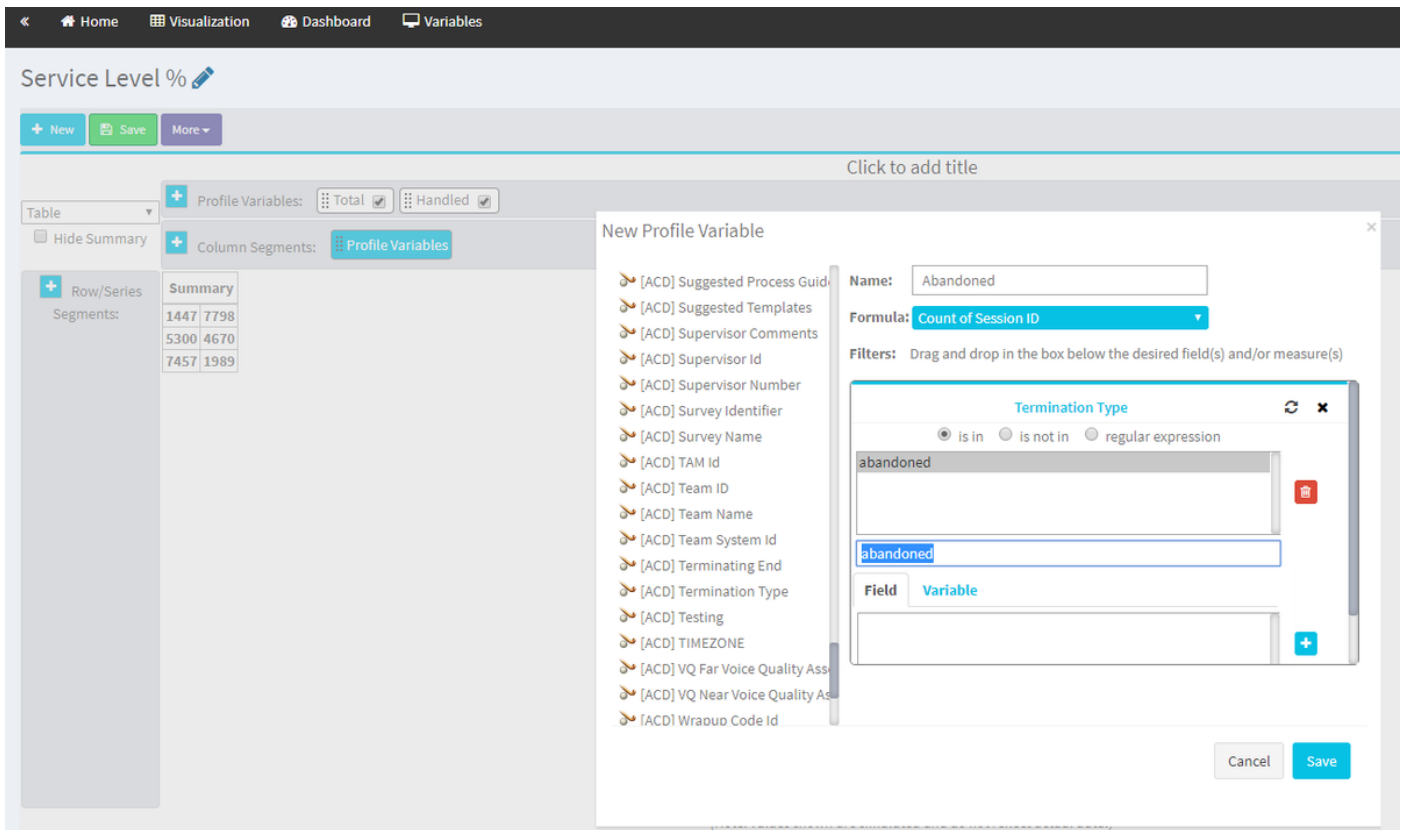


步驟5. 鍵入normal和quick_disconnect終止型別。

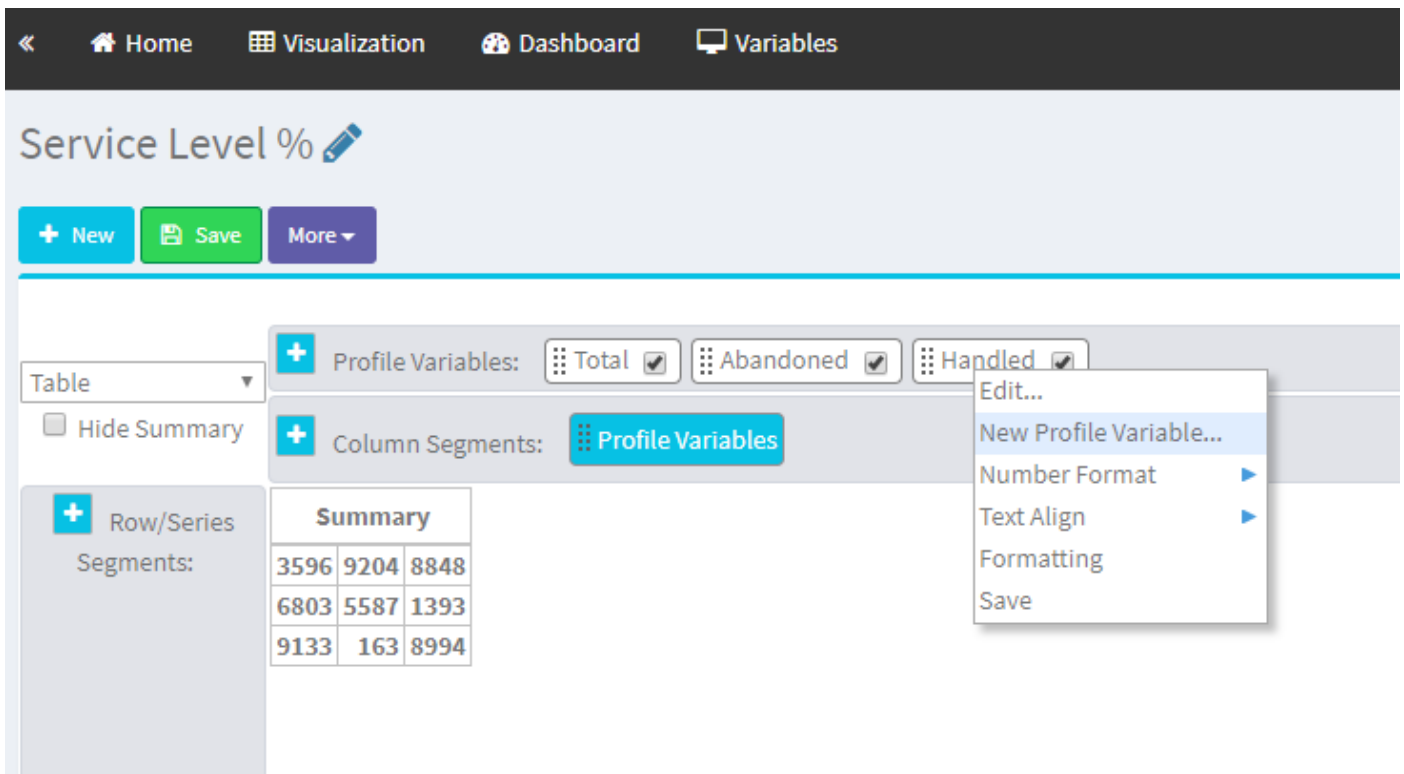


步驟6. 新增新的會話ID配置檔案變數。將其命名為「已放棄」，並根據已放棄的終止型別進行篩選

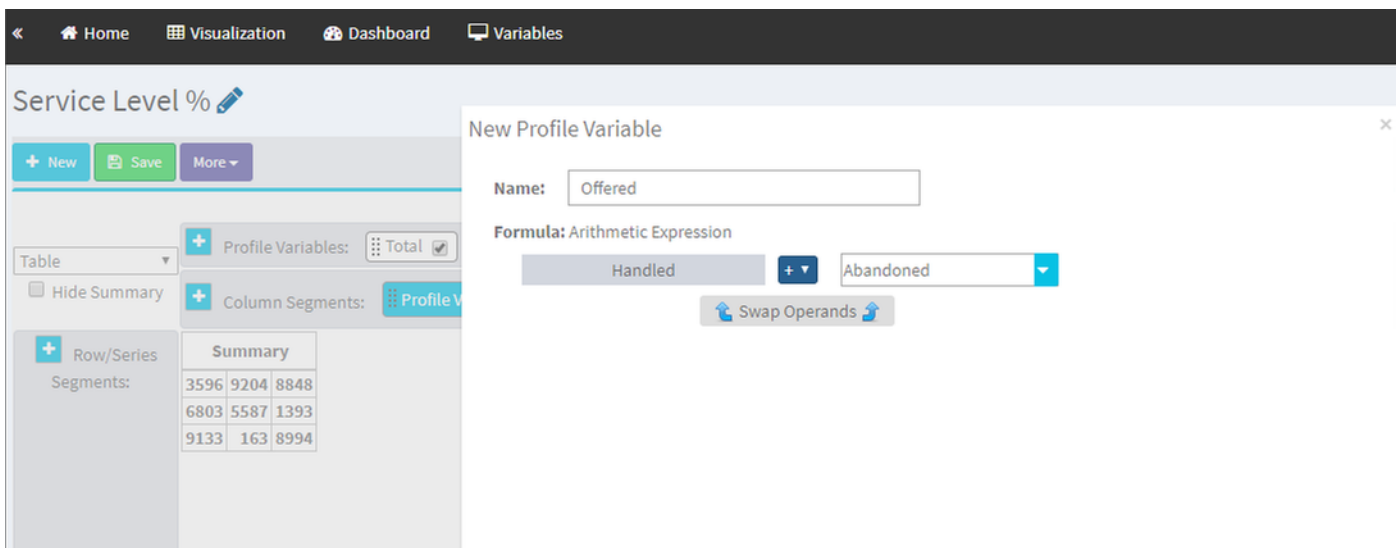
。



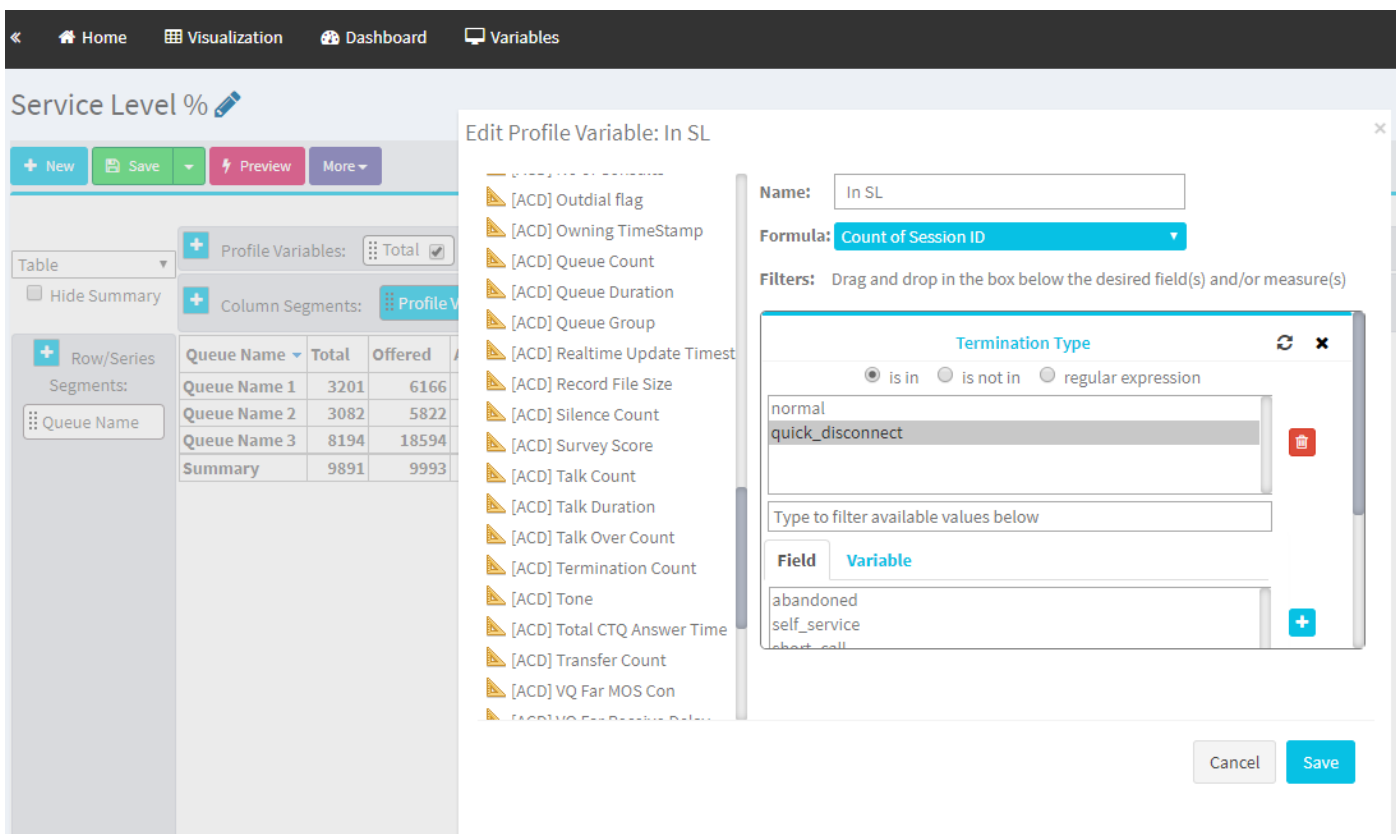
步驟7.按一下右鍵「已處理」配置檔案變數時，可以看到用於建立新配置檔案變數的選項。



步驟8.將新變數命名為Offered。下面的公式顯示Offer配置檔案變數應為Handled和Abundred變數的總和。



步驟9.新增其他會話ID配置檔案變數。將其命名為SL。此欄位表示在服務級別閾值內應答的呼叫數。按Termination Type normal和quick_disconnect進行過濾。



步驟10.服務級別閾值是在儀表板上的隊列配置中指定的。指定的值將用於計算Analyzer報告中的在服務水準呼叫。

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:

此外，請使用隊列持續時間值篩選In SL。這是在隊列中配置的服務級別閾值的毫秒值。

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

步驟11.按一下右鍵In SL以建立新的配置檔案變數。

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

步驟12. 將其命名為SL%並調整公式，使SL%等於In SL除以Offered。

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

步驟13. 在行/系列段中新增隊列名稱配置檔案變數。

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

步驟14. 配置SL% profile變數，以百分比形式顯示資料。按一下右鍵SL%變數以修改資料表示法，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

Table

Hide Summary

Row/Series Segments: Queue Name

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
Summary	9261	0.3384091073888768

Number Format: Integer, Number, Currency, Percentage (12.34%), Date Time (12%), Duration (4667)

步驟15.儲存並運行報告。

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%

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。