# ىوتسمل ةيوئملا ةبسنلا ريرقت ءاشنإ للحم ةمدخ

### تايوتحملا

<u>قمدقملاا</u> <u>قيساسألا تابلطتملا</u> <u>تابلطتملا</u> <u>قمدختسملا تانوكملا</u> <u>قلكشملا</u>

#### ەمدقملا

مادختسإ متي .صصخملا ةمدخلا ىوتسمل ٪ للحم ريرقت ءاشنإ ةيفيك دنتسملا اذه حضوي دحلا تقو نم لقأ راظتنا تقو ىلع يوتحت يتلا ةيوئملا ةبسنلا سايقل ٪ةمدخلا ىوتسم دحلا نمض اهيلع ةباجإلا وأ اهتجلاعم متت لمع ةسلج يأ باسح متي .هنيوكت مت يذلا ةبسنك ةمدخلا ىوتسمل ةيوئملا ةبسنلا ضرع متي .قمدخلا ىوتسمب ءافولل لصافلا يطعت اهنأ امك ،ةمدخلا ىوتسمب يفت يتلا لمعلا تاسلج ددع يلإ ادانتسا ةعمجم ةيوئم إراش الملاحي الحسان المال المالات المعلوا تاسل المعلول العارين

## ةيساسألا تابلطتملا

تابلطتملا

:ةيلاتا عيضاوملاب ةفرعم كيدل نوكت نأب Cisco يصوت

- Cisco Webex نم لاصتالا زكرم •
- للحم •

ةمدختسملا تانوكملا

• للحم

لاصتا زكرم رشنب اوماق نيذلا ءاكرشلاو ءالمعلا دنتسملا اذه فدهتسي :**قظحالم** مەب ةصاخلا ةكبشلل ةيساسألا ةينبلا ىلإ WebEx

#### ةلكشملا

للحم ريرقت ءاشنإل ةلاقملا هذه عابتا بجي .يسايق للحم ريغتم سيل ٪ ةمدخلا ىوتسم صصخملا ةمدخلا ىوتسم.

#### الحل

رفوتملا ةمدخلا ىوتسم دح نمض اەيلع درلا مت يتلا تاملاكملا ددع وه ٪ Service Level ىلع اموسقم ،(راظتنالا ةمئاق ريرقت بسح تاراەملا لصاف يف) ةراەملا وأ راظتنالا ةمئاقل

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

قيرفلا يوتسم يلع وأ عقوملا يوتسم يلع يلعفلا تقولا ريراقت يف رهظي ال.

ةلص يذ ريغ ەنأ الإ ،ةيجراخلا تاملاكملل يئرم سايقملا اذه نأ نم مغرلا ىلع :**قظحالم** تاملاكملا ەذە لثمب.

ىرخأو ةيداع ءاەنإلا عاونأ ىلع يوتحت يتلا تاملاكملا يە اەتجلاعم تمت يتلا تاملاكملا يلي اميف .ءاەنإلا عون نم اەنع يلختلا مت تاملاكم يە ةلمەملا تاملاكملا .عاطقنالا ةعيرس ،لمعلا تارربم ىلإ ادانتسا .Webex لاصتا زكرم يف ةمدختسملا ةفلتخملا ءاەنإلا عاونأ .قروجەم وأ ةجلاعم اەنأ ىلع ةفلتخملا ءاەنإلا عاونا فينصت نكمي

ةلمتحملا ءاەنإلا عون ميق:

- ماظنلا يف ءاعدتسالا ناكو ةەجولا عقوم ىلع ەعيزوت لبق ءاعدتسالا ءاەنإ متي روجەم ثدحي امك .رجأتسملل دوزملا ريصقلا ءاعدتسالا دح يف ددحملا تقولا نم لوطأ ةرتفل .ةملاكملا ءاقتناب موقي ال ليمعلا نكلو ليمعب لاصتا ءارجإ دنع اذه ءاەنإلا عون
- Transfer\_Error ةفلتخم بابسأل ليكو ىلإ ةملاكملا ليوحت نكمي ال.
- يعيبط لكشب ةملاكملا يەتنت يداع.
- . ىرخأ لاخدإ ةطقن ىلإ ةملاكما لاسرا متي فَينُصتا ا قداعا تمتّ •
- ليكو ةطساوب ةملاكملا لقن متي لقنلا مت.
- . لاصتالا ةداعإب لصتملا تابلط رايخ وأ IVR يف ةملاكملا يهتنت SELF\_SERVICE •
- ددحملا دحلا نم لقأ ةملاكملا ةدم يلامجإو ،اقلطم ةملاكملا لاصتا متي ال Short\_Call . ةريصقلا ةملاكمل
- Quick\_Disconnect آەبتع نم لقأ ةملاكملل ليكولا ةثداحم تقو نكلو ،ةلصتم ةملاكملا Quick\_Disconnect ةددحملا ئجافملا لاصتالا عطق.
- . راظتنالاا ةمئاقل دوزملا قفدتلا زواجت ةمجو مقر ىلإ ةملاكملا لقن متي قفدتلا زواجت ىصقألاا دحلا نم لوطأ ةرتفل راظتنالاا ةمئاق يف ةملاكملا عضو دنع كلذ ثدحي ام ةداعو لاسرا دنع أطخ ثودح ببسب وأ هيجوتلا ةيجيتارتسإ يف ددحملا راظتنالاا ةمئاق تقول ليما عن الامراكم

ةيلات ات اوطخلا عبتا .Analyzer يف ٪ ةمدخلا ىوتسم ىلع ريرقت دجوي ال ،يضارتفا لكشب ٪ ةمدخلا ىوتسم ريرقت ءاشنإل.

ةديدج تايئرم ءاشنإب مقو للحم ةدحو حتفا .1 ةوطخلا.

K Home III Visualization III Variables
 ▲ mdanylch@clsco.com →
 View
 Create New Youulization Show: Everything ▼

**ليمعلا لمع ةسلج لجس** رتخأ ،**عونلا** ةلدسنملا ةمئاقلا نم .2 ةوطخلا



يلامجإ وأ يلامجإ ەتيمستو لمعلا ةسلج فرعم فيرعت فلم ريغتم ةفاضإ .3 ةوطخلا تاملاكملا.

« 👫 Home 🗄	Uisualization	🚯 Dashboard	🖵 Variables
<ul> <li>Home</li> <li>Service Level</li> <li>New</li> <li>Save</li> <li>Table</li> <li>Hide Summary</li> <li>Row/Series Segments:</li> </ul>	Usualization  Nore →  Profile Varia  Column Seg  Summary  9936  7375  7433  2	Ables: If Count of a grant of a	Variables Edit Profile Variable: Count of Session ID [ACD] Priority [ACD] Queue ID [ACD] Queue Name [ACD] Queue Name [ACD] Queue System Id [ACD] Queue System Id [ACD] Record File Id [ACD] Record File ID [ACD] Session ID [ACD] Site ID [ACD] Site ID [ACD] Site Name [ACD] Site System Id [ACD] Site System Id [ACD] Site System Id [ACD] Site System Id [ACD] Suggested Process Guid [ACD] Suggested Process Guid
			[ACD] Suggested Tocess Guide     [ACD] Suggested Templates     [ACD] Supervisor Comments     Cancel Save

تمت يتلاا ەتيمستب مقو ديدج لمع ةسلج فرعم فيرعت فلم ريغتم فضأ .4 ةوطخلا ەمادختسال عبرملا يف ەتالفإو ءاەنإلا عون فيرعت فلم ريغتم بحسب مق .اەتجلاعم حشرمك.



quick\_disconnect. و ةيداعلا ءاهنإلا عاوناً بتكا .5 ةوطخلا

Service Level %

مقو "روجەم" ەتيمستب مق .ديدجلا لمعلا ةسلج فرعم فيرعت فلم ريغتم ةفاضإ .6 ةوطخلا روجەملا "ءاەنإلا عون" بسح ەتيفصتب.

« 👫 Home	🌐 Visualization 🛛 🖓 Dashboard 🖵 Variables		
Service Leve	el % 🖉		
🕂 New 🖹 Save	More 🕶		
		Click to add title	
Table	🕈 Profile Variables: 🌐 Total 🕢 🗒 Handled 🖉		
Hide Summary	Column Segments: Profile Variables	New Profile Variable	×
+ Pow/Sories	Summary	Abandoned Name: Abandoned	
Segments:	1447 7798	[ACD] Suggested Templates Formula: Count of Session ID	
	5300 4670	> [ACD] Supervisor Comments	
	7457 1989	Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)	
		ACD] Supervisor Number	
		ACD] Survey Identifier	
		➢ [ACD] Survey Name Is in ○ is not in ○ regular expression	
		ACD] TAM Id abandoned	
		ACD] Team ID	
		ACD] Team Name	
		abandoned	
		ACD) Terminating End	
		[ACD] VO Far Voice Quality Asse	
		[ACD] VO Near Voice Quality Ass	
		> [ACD] Wrapup Code Id	
		Cancel Save	

جلاعملا صيصختلا فلم ريغتم ىلع نميألا سواملا رزب رقنلاب موقت امدنع .7 ةوطخلا ديدج صيصخت فلم ريغتم ءاشنإل رايخلا ىرت نأ كنكمي.

*	🕆 Home 🛛	<b>≣</b> Visua	alizatio	on	🚯 Dashboard	🖵 Variables				
S	Service Level % 💉									
E	New 🛛 Save	More	-							
Г										
Ta	able 🔻	•	Profile	Varia	bles: [ Total 🖉	) 🔛 Abandoned 🖉	На 🗄	ndled 🕢		
(	Hide Summary	<b>•</b>	Colum	n Seg	ments: Profile	Variables		New Profile Variable	<u></u>	
			oorann					Number Format	•	•
	+ Row/Series	S	umma	ry				Text Align		•
	Segments:	3596	9204	8848				Formatting		
		6803	5587	1393				Save		
		9133	163	8994						

فلم ريغتم نأ هاندأ ةغيصلا حضوت .ضورعم وه امك ديدجلا ريغتملا ةيمستب مق .8 ةوطخلا .ةلدعملاو ةجلاعملا تاريغتملا عومجم نوكي نأ بجي ضرعلا فيرعت

« 👫 Home 🖡	■ Visualization	Dashboard	🖵 Variables
Service Leve	l % 🖋		New Profile Variable ×
+ New 🖺 Save	More 🗸		Name: Offered
Table •	<ul> <li>Profile Varia</li> <li>Column Seg</li> </ul>	ables: 🚺 Total 😿 gments: 🚺 Profile	Formula: Arithmetic Expression Handled Abandoned Company Strain Company Strain C
Row/Series Segments:	Summary 3596 9204 8848 6803 5587 1393 9133 163 8994	3 5 6	

يف اهتيمستب مق .ةيفاضإلا لمعلا ةسلج فرعم فيرعت فلم تاريغتم ةفاضإ .9 ةوطخلا SL. مق .ةمدخلا ىوتسم ةبتع نمض اهيلع درلا مت يتلا تاءاعدتسالا ددع لقحلا اذه لثمي و "يداع" ءاهنإلا عون بسح هتيفصتب

« 🔺 Home	III Visualization	🚯 Da	shboard	The Variables	
Service Lev	vel % 🖉				
Service Lev	rel % 🔊	More v iables: gments: Total 3082 8194 9891		Edit Profile Variable: In SL ACD) Outdial flag ACD) Queue Count ACD) Queue Duration ACD) Queue Broup ACD) Queue Group ACD) Queue Group ACD) Reatime Update Timest ACD) Reatime Update Timest ACD) Silence Count ACD) Silence Count ACD) Silence Count ACD) Silence Count ACD) Talk Count ACD) Tansfer Count	× e(s) ★
				Cancel Sa	ive

تامولعملا ةحول ىلع راظتنالا ةمئاق نيوكت يف ةمدخلا ىوتسم دح ديدحت متي .10 ةوطخلا. للحم ريرقت يف ةمدخلا ىوتسم تاءاعدتسإ باسحل ةددمملا ةميقلا مادختسإ متيس.

CCOne_TAC Dashboard ×	CCOne_TAC Dashboard × Queue ×							
Queue								
General Settings								
	Name	Test Queue						
	Description	Tast Quave						
	Description	lest diene						
	Туре	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							

ةيناث يللملاب ةميقلا يه هذه .راظتنالا ةمئاق ةدم ةميقب SL يف ةيفصتلاب مق ،اضيأ .راظتنالا ةمئاق يف اهنيوكت مت يتلا ةمدخلا يوتسم ةبتعل

 $\times$ 

<ul> <li>[ACD] State</li> <li>[ACD] Stereo Blob Id</li> <li>[ACD] Subject</li> <li>[ACD] Suggested Process Guide</li> </ul>	Name:       In SL         Formula:       Count of Session ID         Filters:       Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(state)
<ul> <li>[ACD] Suggested Templates</li> <li>[ACD] Supervisor Comments</li> <li>[ACD] Supervisor Id</li> </ul>	Queue Duration 😂 🗙
<ul> <li>[ACD] Supervisor Number</li> <li>[ACD] Survey Identifier</li> <li>[ACD] Survey Name</li> </ul>	(Range: 0.0 - 7.52776683E8) Comparator: <

ديدج فيصوت ريغتم ءاشنإل In SL ىلع نميألا سواملا رزب رقنا .11 ةوطخلا.

Service Level	% 💉					
🕂 New 🖹 Save	✓ Y Preview	More 🗸				
					Click to a	dd title
Table • Hide Summary	<ul> <li>Profile Vari</li> <li>Column Se</li> </ul>	iables: ( egments:	Tota	al 🕢 🔃 Offered 🕢 🔛 Abandoned 🕢 🔛 Handled 🖉 🔛 II rofile Variables	Edit New Profile Variable	
• Row/Series	Sumr	nary			Text Align	
Segments:	1444 11005 12	41 9764	5616		Formatting	
	8587 15226 99	86 5240	7752		Save	
	5445 6098 31	25 2973	7768			

يف امسقم SL ل ايواسم ٪SL نوكي ثيحب ةغيصلا طبضاو ٪SL هتيمستب مق .12 ةوطخلا ضورعملا.

Service Level	% 🖋							
🕂 New 🖺 Save	✓ Preview More →							
				Click to add title				
Table	Profile Variables:	l 🖉 ] ∰ Offered 🖉 ] ∰ Abandoned 🖉 ] ∰ Handled 🖉 ]	🗄 In SL 🕑					
Hide Summary	+ Column Segments:	ofile Variables	New Profi	le Variable				×
Row/Series	Summary		Name:	SL %				_
Segments:	1444 11005 1241 9764 5616		Formula	Arithmetic Expression				
	8587 15226 9986 5240 7752 5445 6098 3125 2973 7768			In SL	÷ 🔻 Offer	ed	-	
	5445 0050 5115 1515 1100			省 Swap	Operands 🎓			

ةمئاق مسا فيرعت فلم ريغتم ةفاضإب مق ةلسلسلا/فصلا عطاقم يف 13 ةوطخلا راظتنالاا.

cisco CEA	« 👫 Home 🚦	Visualization	🚯 Das	shboard 🖵 Variable	S				
Type Customer Session Record V	Service Leve	l % 🖋							
Details Formatting	+ New 🖹 Save	🗸 🕴 Preview	More 🗸						
Start Time Last Week 🔻									Click to add title
Date Range	Table •	Profile Varia	ibles:	Total 🖉 🔛 SL % 🖉	) [ <b>!! Offere</b> d	i 💌 🔡 Aband	oned 🕢 🗄	Handle	d 🖉 🗮 In SL 🖉
If run today:	Hide Summary	🛨 Column Seg	ments:	Profile Variables					
End Date: 2019-12-01	• Row/Series	Queue Name 🔻	Total	SL %	Offered	Abandoned	Handled	In SL	
Including	Segments:	Queue Name 1	8982	0.3785607196401799	14674	6359	8315	5555	
All Days	Uueue Name	Queue Name 2	9113	0.9913190979844343	10022	5566	4456	9935	
		ummary	9261	0.3384091073888768	13791	5459	8332	4667	
Compute									
▼ Add Filter									

ةبسنلا ليثمت يف تانايبلا راهظإل ٪SL فيرعت فلم ريغتم نيوكتب مق 14 ةوطخلا حضوم وه امك تانايبلا ليثمت ليدعتل ٪SL ريغتم قوف نميألا سواملا رزب رقنا .ةيوئملا هاندأ

cisco CEA	≪ 🖶 Home ⊞ Visualization 🎝 Dashboard 🖵 Variables
Type Customer Session Record 🔻	Service Level % 🔗
Details Formatting	+ New 🖹 Save - 🕴 Preview More -
Start Time Last Week 🔻	Click to add title
Date Range	Table Variables: I Total V Edit
If run today:	Hide Summary Column Segments: Profile Variat Number Format
End Date: 2019-12-01	Row/Series         Queue Name ~ Total         SL %         Text Align         Number         In SL           Formatting         Formatting         Currency         Formatting         Currency         Formatting
Including	Segments:         Queue Name 1         8992         0.3785607196         Save         Concerns /         S555           II Queue Name         Queue Name 2         9113         0.99131099791         Save         Percentage         ##.##% (2000)
Autodys -	Queue Name 3         2799         0.37310052600818233         13688         Date Time         ##%         (12%)           Summary         9261         0.3384091073888768         13791         Duration         4667
Compute	
▼ Add Filter	

#### ەليغشتو ريرقتلا ظفح .15 ةوطخلا.

cisco CEA		» 🕫 Setti	ings 🛓	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%

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما