

Servicelevel-Berechnung für Anruftypen durchführen

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem: Servicelevel-Berechnung für Anruftypen durchführen](#)

[Lösung](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie genau der Servicelevel für jedes Intervall in einem Anruftyp und über ein Berichtsintervall berechnet wird. Es wird auch gezeigt, wie die Servicelevel-Fußzeile für Berichte zu "Anruftyp - Verlaufsberichte aller Felder" ausgefüllt wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Problem: Servicelevel-Berechnung für Anruftypen durchführen

Wie genau wird der Servicelevel für jedes Intervall in einem Anruftyp und über ein Berichtsintervall berechnet? Wie wird der Servicelevel-Footer für Berichte zu "Anruftyp - Verlaufsberichte aller Felder" ausgefüllt?

Lösung

Alle Anrufe, die innerhalb eines festgelegten Intervalls entweder beantwortet oder abgebrochen werden, werden als für dieses Intervall angebotene Service Level (SL)-Anrufe betrachtet.

Anmerkung: Der Servicelevel wird nicht bei Anrufen beeinflusst, die innerhalb der Servicelevel-Zeit weder beantwortet noch abgebrochen werden. Beispielsweise haben Anrufe, bei denen innerhalb des Service-Level-Grenzwerts eine Fehlerbedingung auftritt, keinen Einfluss auf den Service-Level.

Zur Berechnung des Service Levels tragen zwei wichtige Konfigurationsparameter bei:

1. Service-Level-Grenzwert - Die Anzahl der Sekunden, die Sie als Ziel für die Behandlung eines Anrufs festgelegt haben. Zur Berechnung des Servicelevels für einen bestimmten Zeitraum. CCE bestimmt die Anzahl der Anrufe, bei denen innerhalb dieses Intervalls ein Service Level-Ereignis aufgetreten ist. Wenn Sie z. B. 80 % der Anrufe innerhalb von zwei Minuten beantworten möchten, würden Sie den Service-Level-Schwellenwert auf 120 Sekunden festlegen. In Berichten wird der Prozentsatz der Anrufe angezeigt, bei denen innerhalb dieses Intervalls ein Service-Level-Ereignis aufgetreten ist.

2. Servicelevel-Typ: Legt fest, wie sich Anrufe, die vor dem Servicelevel-Schwellenwert abgebrochen wurden, auf die Servicelevel-Berechnung auswirken. Dies wird unter Konfiguration der Systeminformationen konfiguriert. Es gibt drei Optionen für den Servicelevel-Typ:

Ignore (Ignorieren): Verlorene Anrufe werden aus der Service Level-Berechnung ausgeschlossen.

Negative Auswirkungen: Anrufe, die innerhalb des Service-Level-Schwellenwerts abgebrochen werden, werden nicht als bearbeitete Anrufe gezählt.

Positive Auswirkungen - Anrufe, die innerhalb des Service-Level-Grenzwerts abgebrochen werden, werden als bearbeitete Anrufe gezählt. Die Berechnungen für den Service-Level basieren auf dem Service-Level-Typ, der für die Service-Level-Konfiguration definiert wurde.

Hier ist die Formel, um sie zu berechnen:

1. IgnoreAbandCall:

$$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{RouterCallsDequeued} - \text{RouterCallsAbandDequeued} - \text{ServiceLevelAband})$$

2. Verlassene Anrufe haben negative Auswirkungen:

$$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{RouterCallsDequeued} - \text{RouterCallsAbandDequeued})$$

3. Verlassene Anrufe haben positive Auswirkungen:

$$\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelAband} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{RouterCallsDequeued} - \text{RouterCallsAbandDequeued})$$

Sie werden im Benutzerhandbuch zu Cisco Unified Contact Center Enterprise Reporting beschrieben.

Verlassene Anrufe ignorieren:

$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{ServiceLevelAband})$

Negative Auswirkungen abgebrochener Anrufe:

$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered})$

Positive Auswirkungen abgebrochener Anrufe:

$(\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelAband}) / \text{ServiceLevelCallsOffered}$

Service-Level-Grenzwert und -Typ können für das System als Ganzes in der UCCE-Systemkonfiguration sowie für einzelne Anruftypen, Kompetenzgruppen und Genauigkeitswarteschlangen festgelegt werden. Die Einstellungen für einzelne Entitäten überschreiben die auf Systemebene festgelegten Einstellungen.

 Anmerkung: Um den Service-Level über ein Reporting-Intervall (auch SL-Footer genannt) zu berechnen, müssen Sie die Zähler und Nenner separat berechnen und dann den Divisionsvorgang anwenden, um den Service-Level zu erhalten.

Genau dies wird durch die Verwendung von "DoNotUseSLTop" und "DoNotUseSLBottom" erreicht. Wie der Name schon sagt, darf dies nicht in einer direkten Präsentation verwendet werden. Dieser wird zur Berechnung des Servicelevels verwendet:

$\text{ServiceLevel} = (\sum \text{DoNotUseSLTop}) / (\sum \text{DoNotUseSLBottom})$

Die Werte "DoNotUseSLTop" und "DoNotUseSLBottom" werden wie folgt berechnet, je nachdem, wie sie in der Berichtsdefinition angezeigt werden.

$\text{DoNotUseSLTop} = \text{CASE min(isnull(CTI.ServiceLevelType,0))}$

$\text{WHEN 1 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) * 1,0}$

$\text{WHEN 2 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) * 1,0}$

$\text{WHEN 3 THEN (sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) + sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0))) * 1,0}$

ELSE 0 END,

$\text{DoNotUseSLBottom} = \text{CASE min(isnull(CTI.ServiceLevelType,0))}$

```
WHEN 1 THEN (sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0)) -  
sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0)))
```

```
WHEN 2 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0))
```

```
WHEN 3 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0))
```

```
ELSE 0 END,
```

Die weiter oben im Dokument beschriebenen Servicelevel-Typen werden verwendet, wenn Sie die case-Anweisung in der Formel auswählen.

Beispiele:

Im gewählten Anruftyp "Aamal_Ar_CT" sind die angebotenen/beantworteten Aufgaben mit 39/39 gekennzeichnet. Warum liegt der Service-Level nicht bei 100 Prozent?

Wie im Screenshot zu sehen ist, wird der Service-Grenzwert auf 30 Sekunden gesetzt. Für ein Intervall ist die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit jedoch hoch (28 Sekunden) im Vergleich zu anderen Intervallwerten. Aus diesem Grund werden in diesem Intervall 50 Prozent für den Service-Level angezeigt. Von zwei Anrufen in diesem Intervall muss einer den Grenzwert für Servicelevel überschritten haben, daher beträgt der Servicelevel nur 50 %.

Edit Aamal_Ar_CT

Department	Global	Q
* Name	Aamal_Ar_CT	
Description	Aamal Services Arabic Call Type	
Service Level Threshold	System Default (30)	seconds
Service Level Type	Abandoned Calls have Negative Impact	
Bucket Interval	System Default (Builtin)	Q
ID	5020	

In diesem Beispiel wurde der Servicelevel-Typ so festgelegt, dass abgebrochene Anrufe negative Auswirkungen haben, sodass die gesamte Berechnung auf der folgenden Formel basiert:

```
Service Level = sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCalls,0)) * 1,0 /  
sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCallsOffered,0)) - sum(isnull(CTSG.RouterCallsDequeued,0)) -  
sum(isnull(CTSG.RouterCallsAbandDequeued,0))
```

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.