

Analysten-Servicelevel-Prozentsatz erstellen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie einen benutzerdefinierten Servicelevel %-Analysebericht erstellen. Der Servicelevel % dient zur Messung des Prozentsatzes, für den die Wartezeit unter der konfigurierten Schwellenwertzeit lag. Jede Sitzung, die innerhalb des Schwellenwerts behandelt oder beantwortet wird, wird auf die Erfüllung des Servicelevels angerechnet. Der Servicelevel % wird als aggregierter Prozentsatz basierend auf der Anzahl der Sitzungen angezeigt, die die Servicestufe erreicht haben, und gibt einen Hinweis auf die rechtzeitige Annahme von Sitzungen durch die Agenten.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, die folgenden Themen zu kennen:

- Cisco WebEx Contact Center
- Analyzer

Verwendete Komponenten

- Analyzer

Hinweis: Dieses Dokument richtet sich an Kunden und Partner, die WebEx Contact Center in ihre Netzwerkinfrastruktur implementiert haben.

Problem

Service Level % ist keine standardmäßige Analyser-Variable. Sie müssen diesem Artikel folgen, um einen benutzerdefinierten Service Level% Analyser-Bericht zu erstellen.

Lösung

Servicelevel % ist die Anzahl der Anrufe, die innerhalb des für die Warteschlange oder Qualifikation bereitgestellten Service Level-Schwellenwerts (in einem Kompetenzintervall nach Warteschlangenbericht) beantwortet wurden, geteilt durch die Gesamtzahl der Anrufe

(einschließlich abgebrochener Anrufe) multipliziert mit 100.

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

Wird nicht in Echtzeit-Berichten auf Standort- oder Teamebene angezeigt.

Hinweis: Diese Kennzahl ist zwar bei Hinauswahl-Anrufen sichtbar, für solche Anrufe jedoch nicht relevant.

Handled-Anrufe sind Anrufe mit den Terminierungstypen normal und schnell getrennt. Bei abgebrochenen Anrufen handelt es sich um Anrufe, bei denen der Terminierungstyp verworfen wurde. Im Folgenden finden Sie die verschiedenen Terminierungstypen, die im WebEx Contact Center verwendet werden. Je nach geschäftlicher Begründung können verschiedene Terminierungstypen als behandelt oder verworfen eingestuft werden.

Mögliche Terminierungstypwerte:

- Abgebrochen - der Anruf wird beendet, bevor er an einen Zielstandort weitergeleitet wird und länger als die in dem für den Tenant bereitgestellten Short Call-Grenzwert angegebene Zeit im System verbleibt. Dieser Terminierungstyp tritt auch auf, wenn ein Anruf bei einem Agenten eingeht, der Anruf jedoch nicht entgegengenommen wird.
- Transfer_error - der Anruf kann aus verschiedenen Gründen nicht an einen Agenten weitergeleitet werden.
- Normal - der Anruf endet normal.
- Neu klassifiziert: Der Anruf wird an einen anderen Einstiegspunkt gesendet.
- Vermittelt: Der Anruf wird von einem Mitarbeiter weitergeleitet.
- Self_Service: Der Anruf endet in der IVR, oder der Anrufer fordert die Rückrufoption an.
- Short_Call (Kurzanruf): Der Anruf ist nie verbunden, und die Gesamtdauer des Anrufs ist kleiner als der angegebene Short Call-Schwellenwert.
- Quick_disconnect der Anruf ist verbunden, aber die Gesprächszeit des Agenten für den Anruf ist kleiner als der angegebene Grenzwert für plötzliches Abbrechen.
- Überlauf: Der Anruf wird an die für die Warteschlange bereitgestellte Überlaufzielnummer weitergeleitet. In der Regel geschieht dies, wenn der Anruf länger als die in der Routing-Strategie angegebene maximale Warteschlangenzeit in die Warteschlange gestellt wird oder wenn der Anruf an einen Agenten gesendet wird, wenn ein Fehler auftritt.

In der Standardeinstellung gibt es keinen Service Level %-Bericht in Analyzer. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Service Level %-Bericht zu erstellen.

Schritt 1: Öffnen Sie das Analyzer-Modul, und erstellen Sie eine neue Visualisierung.



Schritt 2: Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Type (Typ)** die Option **Customer Session Record** (**Datensatz für Kundensitzung**).

The screenshot shows the CEA interface with the following details:

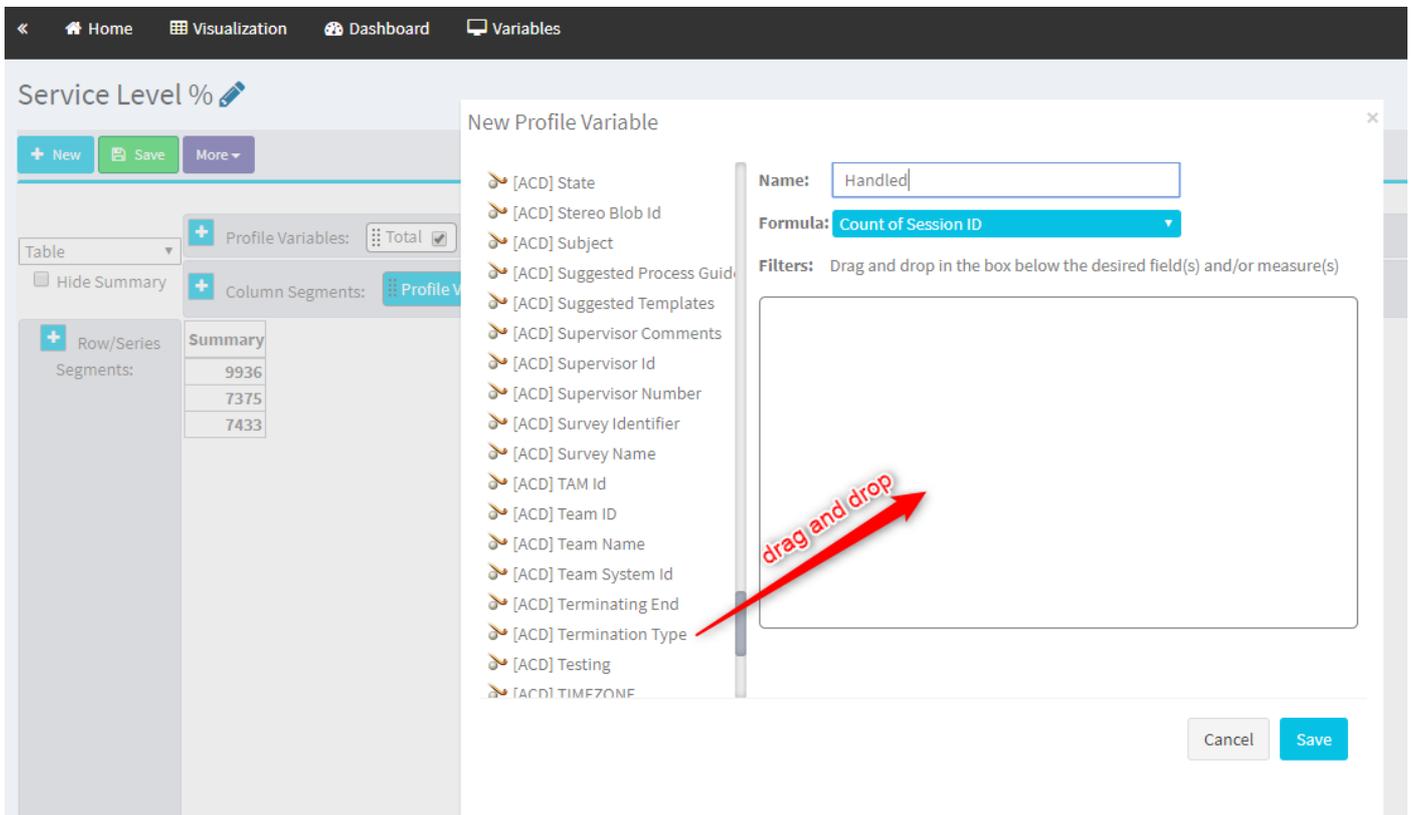
- Navigation: Home, Visualization, Dashboard, Variables
- Type: Customer Session Record
- Formatting: Table, Hide Summary, Row/Series Segments
- Table: Summary (9936, 7375, 7433)
- Start Time: Yesterday
- Date Range: (empty)
- If run today: Start Date: 2019-12-06, End Date: 2019-12-06
- Profile Variables: Profile Variables
- Column Segments: Profile Variables

Schritt 3: Fügen Sie die Sitzungs-ID-Profilvariable hinzu, und nennen Sie sie Gesamt- oder Gesamtanrufe.

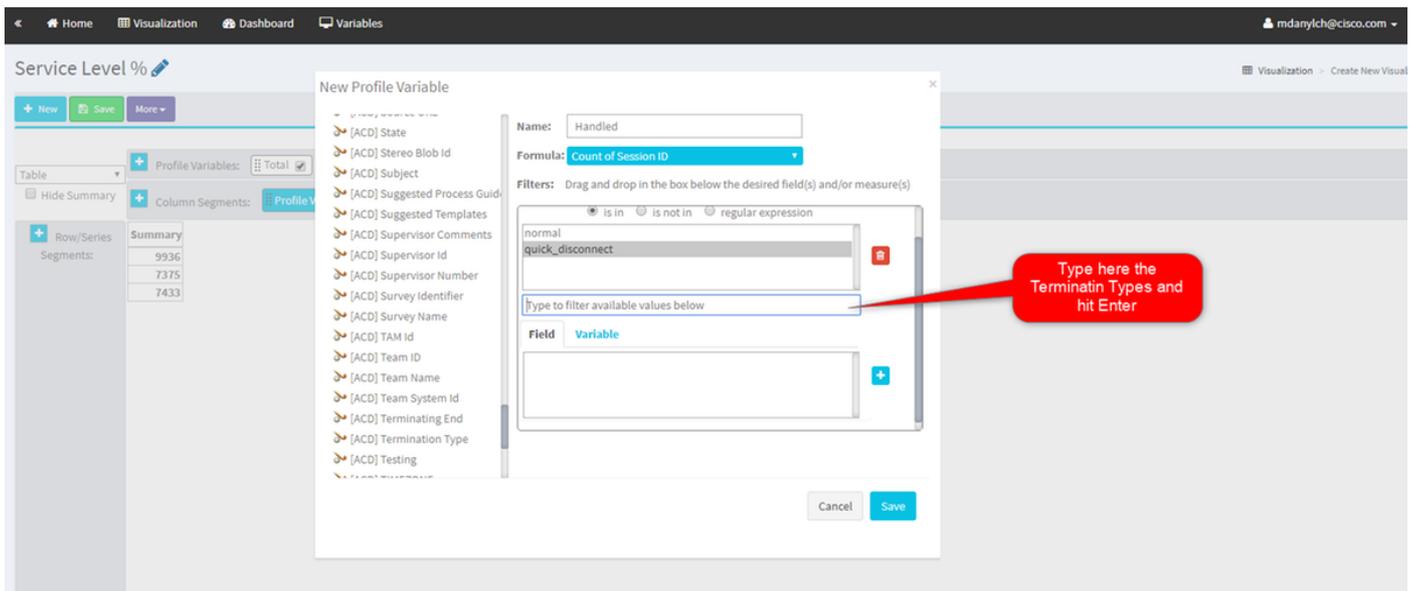
The screenshot shows the CEA interface with the following details:

- Navigation: Home, Visualization, Dashboard, Variables
- Service Level % visualization
- Profile Variables: Count of S
- Column Segments: Profile V
- Row/Series Segments: Summary (9936, 7375, 7433)
- Dialog: Edit Profile Variable: Count of Session ID
- Name: Total
- Formula: Count of Session ID
- Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)
- Profile Variables list: [ACD] Priority, [ACD] Queue ID, [ACD] Queue Name, [ACD] Queue System Id, [ACD] Record File Id, [ACD] Recording File ID, [ACD] Recording Flag, [ACD] Session ID, [ACD] Site ID, [ACD] Site Name, [ACD] Site System Id, [ACD] Source URL, [ACD] State, [ACD] Stereo Blob Id, [ACD] Subject, [ACD] Suggested Process Guid, [ACD] Suggested Templates, [ACD] Supervisor Comments

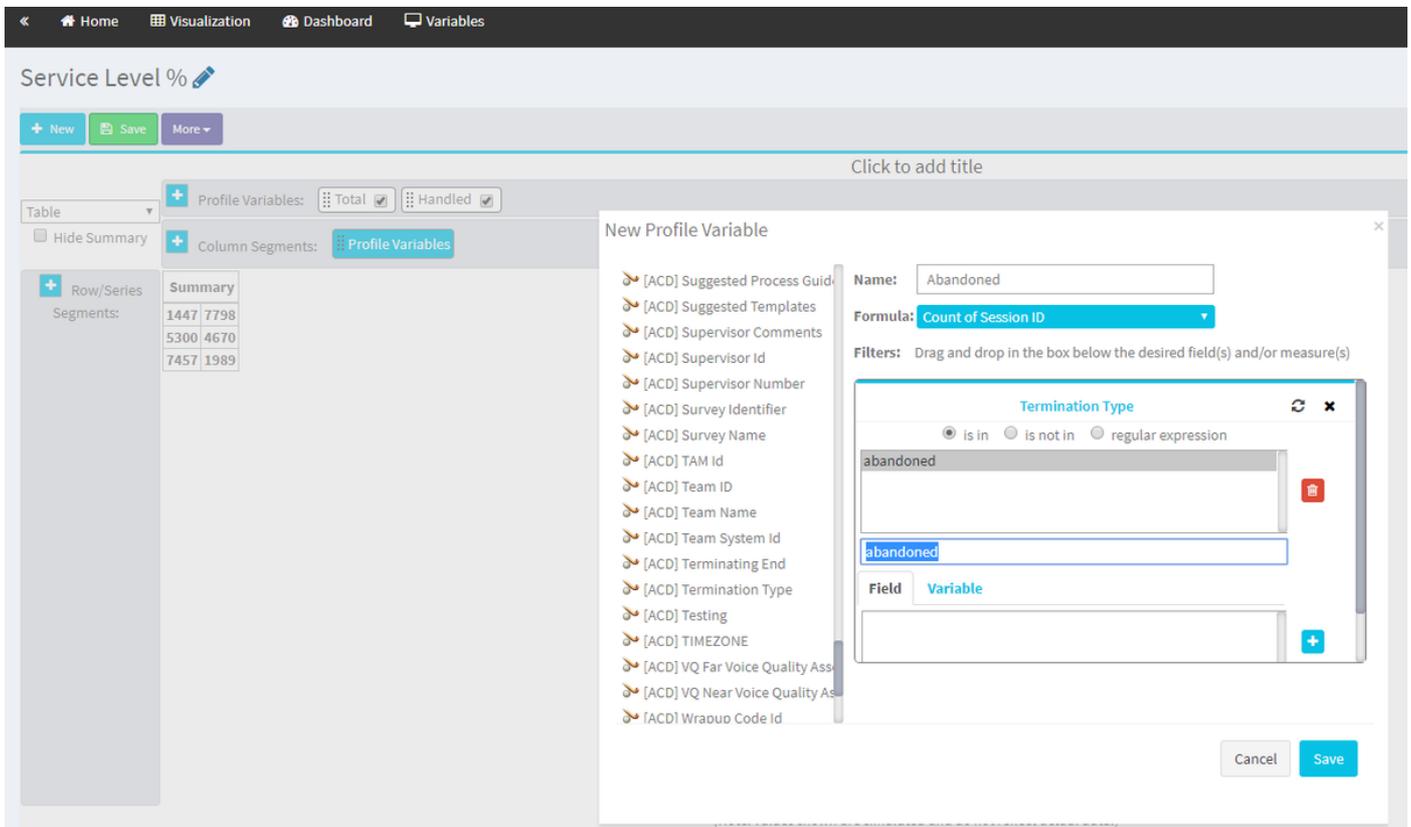
Schritt 4: Fügen Sie eine neue Sitzungs-ID-Profilvariable hinzu, und nennen Sie sie Handled. Ziehen Sie die Profilvariable Termination Type in das Feld, um sie als Filter zu verwenden.



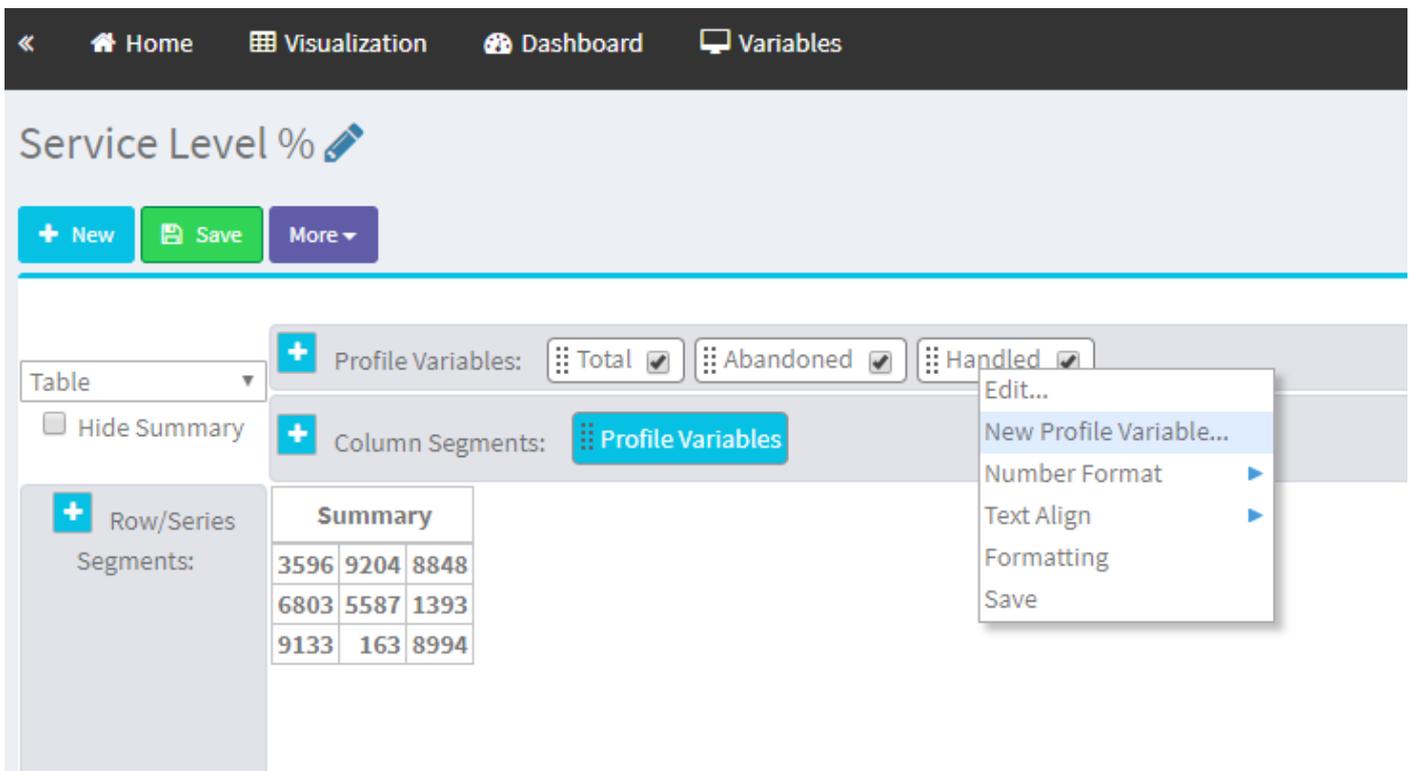
Schritt 5: Geben Sie die Terminierungsarten normal und quick_disconnect ein.



Schritt 6: Fügen Sie die neue Sitzungs-ID-Profilvariable hinzu. Benennen Sie sie "Abgebrochen", und filtern Sie sie nach dem abgebrochenen Terminationstyp.



Schritt 7: Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf Handled-Profilvariable klicken, wird die Option zum Erstellen einer neuen Profilvariablen angezeigt.



Schritt 8: Benennen Sie die neue Variable als Offered. Die nachfolgende Formel zeigt, dass die Offer-Profilvariable die Summe der Handled- und der Abundoned-Variablen sein sollte.

Service Level %

New Profile Variable

Name: Offered

Formula: Arithmetic Expression

Handled Abandoned

Swap Operands

Summary		
3596	9204	8848
6803	5587	1393
9133	163	8994

Schritt 9: Fügen Sie weitere Sitzungs-ID-Profilvariablen hinzu. Nennen Sie es in SL. Dieses Feld stellt die Anzahl der Anrufe dar, die innerhalb des Servicelevel-Schwellenwerts beantwortet wurden. Filtern Sie es nach Terminationstyp normal und quick_disconnect.

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

Schritt 10: Der Servicelevel-Grenzwert wird bei der Warteschlangenkonfiguration im Dashboard festgelegt. Der angegebene Wert wird zur Berechnung der In-Service-Level-Aufrufe im Analyser-Bericht verwendet.

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:

Filtern Sie außerdem In SL mit dem Wert für die Warteschlangendauer. Dies ist der Wert (in Millisekunden) des Servicelevel-Schwellenwerts, der für die Warteschlange konfiguriert wurde.

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

Schritt 11: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf In SL, um eine neue Profilvariable zu erstellen.

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

Schritt 12: Nennen Sie es SL% und passen Sie die Formel so SL% ist gleich In SL dividiert in 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

Schritt 13: Fügen Sie in Zeilensegmenten/Seriensegmenten die Profilvariable "Queue Name" hinzu.

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

Schritt 14: Konfigurieren Sie die Profilvariable SL% so, dass Daten in der prozentualen Darstellung angezeigt werden. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Variable SL%, um die Datendarstellung wie unten gezeigt zu ändern.

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

Schritt 15: Speichern und Ausführen des Berichts.

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%

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.