

Come eseguire il calcolo del livello di servizio per i tipi di chiamata

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema: Come eseguire il calcolo del livello di servizio per i tipi di chiamata](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto esattamente come viene calcolato il livello di servizio per ogni intervallo in un tipo di chiamata e in un intervallo di report. Viene inoltre illustrato il modo in cui il piè di pagina del livello di servizio viene popolato per i report. Tutti i campi cronologici di tipo chiamata.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema: Come eseguire il calcolo del livello di servizio per i tipi di chiamata

Come viene calcolato esattamente il livello di servizio per ogni intervallo in un tipo di chiamata e in un intervallo di report? Specificare inoltre la modalità di popolamento del piè di pagina del livello di servizio per i report. Tutti i campi cronologici di tipo chiamata.

Soluzione

Tutte le chiamate a cui viene fornita una risposta o che vengono abbandonate entro un intervallo specificato vengono considerate chiamate con livello di servizio (SL) offerte per tale intervallo.

Nota: Il livello di servizio non viene influenzato per le chiamate a cui non viene data risposta né abbandonate entro il tempo previsto per il livello di servizio. Ad esempio, le chiamate che presentano una condizione di errore entro la soglia del livello di servizio non influiscono sul livello di servizio.

Due importanti parametri di configurazione contribuiscono al calcolo del livello di servizio:

1. Soglia livello di servizio: il numero di secondi impostato come obiettivo per la gestione di una chiamata. Per calcolare il livello di assistenza per un periodo di tempo, CCE determina il numero di chiamate per le quali è stato generato un evento del livello di servizio nell'intervallo specificato. Se, ad esempio, si desidera rispondere all'80% delle chiamate entro due minuti, è necessario impostare la soglia del livello di servizio su 120 secondi. I report mostrano la percentuale di chiamate che hanno avuto un evento del livello di servizio entro l'intervallo specificato.

2. Tipo di livello di servizio: determina il modo in cui le chiamate che abbandonano prima della soglia del livello di servizio influiscono sul calcolo del livello di servizio. Questa opzione è configurata in Configurazione di System Information. Sono disponibili tre opzioni per il tipo di livello di servizio:

Ignora: le chiamate abbandonate vengono escluse dal calcolo del livello di servizio.

Impatto negativo: le chiamate abbandonate entro la soglia del livello di servizio non vengono conteggiate come chiamate gestite.

Impatto positivo: le chiamate abbandonate entro la soglia del livello di servizio vengono conteggiate come chiamate gestite. I calcoli per il livello di servizio si basano sul tipo di livello di servizio definito per la configurazione del livello di servizio.

La formula per calcolarle è la seguente:

1. IgnoreAbandCall:

$$\text{ChiamateLivelloServizio} / (\text{ChiamateLivelloServizioOfferte} - \text{ChiamateRouterRimosseAccodate} - \text{ChiamateRouterAbandRimosseAccodate} - \text{ServiceLevelAband})$$

2. Le chiamate interrotte hanno un impatto negativo:

$$\text{ChiamateLivelloServizio} / (\text{ChiamateLivelloServizioOfferte} - \text{ChiamateRouterRimosseDallaCoda} - \text{ChiamateRouterAbeRimosse dallaCoda})$$

3. Le chiamate interrotte hanno un impatto positivo:

$$\text{ChiamateLivelloServizio} + \text{AbbonamentoServizio} / (\text{ChiamateLivelloServizioOfferte} - \text{ChiamateRouterRimosse dalla coda} - \text{ChiamateRouterRimosse dalla coda})$$

Sono descritti nella Guida per l'utente di Cisco Unified Contact Center Enterprise Reporting

Ignora chiamate abbandonate:

$\text{ChiamateLivelloServizio} / (\text{ChiamateLivelloServizioOfferte} - \text{LivelloServizioAband})$

Impatto negativo delle chiamate abbandonate:

$\text{ChiamateLivelloServizio} / (\text{ChiamateLivelloServizioOfferte})$

Impatto positivo delle chiamate abbandonate:

$(\text{ChiamateLivelloServizio} + \text{AbbonamentoServizio}) / \text{ChiamateLivelloServizioOfferte}$

La soglia e il tipo del livello di servizio possono essere impostati per l'intero sistema in Configurazione sistema UCCE e per i singoli tipi di chiamata, i gruppi di abilità e le code di precisione. Le impostazioni per le singole entità sostituiscono quelle impostate a livello di sistema.

Nota: Per calcolare il livello di servizio in un intervallo di report (definito anche piè di pagina SL), è necessario calcolare i numeratori e i denominatori separatamente e quindi applicare l'operazione di divisione per ottenere il livello di servizio.

Ciò si ottiene esattamente utilizzando "DoNotUseSLTop" e "DoNotUseSLBottom". Come suggerisce il nome, questo non deve essere usato in nessuna presentazione diretta. Questo valore viene utilizzato per calcolare il livello di servizio:

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

Le proprietà "DoNotUseSLTop" e "DoNotUseSLBottom" vengono calcolate come segue in base alla modalità di visualizzazione nella definizione del report,

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

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

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

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

ALTRIMENTI 0 FINE,

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

WHEN 1 THEN $(\text{sum}(\text{isnull}(\text{CTI.ServiceLevelCallOffered},0)) - \text{sum}(\text{isnull}(\text{CTI.ServiceLevelAband},0)))$

WHEN 2 THEN $\text{somma}(\text{isnull}(\text{CTI.ServiceLevelCallOffered},0))$

WHEN 3 THEN $\text{somma}(\text{isnull}(\text{CTI.ServiceLevelCallOffered},0))$

ALTRIMENTI 0 FINE,

I tipi di livello di servizio descritti in precedenza nel documento vengono utilizzati quando si seleziona l'istruzione case nella formula.

Ad esempio:

Nel tipo di chiamata selezionato "Aamal_Ar_CT", sebbene in Attività offerte/con risposta sia visualizzato 39/39. Perché il livello di servizio non è 100%?

Come mostrato nella schermata, la soglia del servizio è impostata su 30 secondi. Tuttavia, per un intervallo la velocità media di risposta è elevata (28 secondi) rispetto ad altri valori di intervallo. Questo è il motivo per cui l'intervallo indica il 50% per il livello di servizio. Su 2 chiamate in quel particolare intervallo, una deve aver superato la soglia del livello di servizio e quindi il livello di servizio è solo del 50%.

Edit Aamal_Ar_CT

Department: Global

* 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)

ID: 5020

Call Type Historical All Fields

Call Type Historical All Fields Only Thresholds

Call Type	DateTime	Service Level	Abandoned Within Service Level	Avg Speed of Answer	Tasks			Completed Tasks						
					Offered	Assigned From Queue	Answered	Answer Wait Time	Handled	Abandoned	Return	Default Tr...	Netwo...	Flow
Aamal_Ar_CT	7/10/19 9:30:00 am	88.24%	0	00:00:12	17	3	17	00:03:27	17	0	0	0	0	0
	7/10/19 9:30:00 am	100.00%	0	00:00:05	1	0	1	00:00:05	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 11:00:00 am	100.00%	0	00:00:05	2	0	2	00:00:10	0	0	0	0	0	0
	7/10/19 11:30:00 am	100.00%	0	00:00:03	3	1	3	00:00:11	5	0	0	0	0	0
	7/10/19 12:30:00 pm	100.00%	0	00:00:02	1	0	1	00:00:02	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 1:00:00 pm	100.00%	0	00:00:03	1	0	1	00:00:03	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 4:30:00 pm	100.00%	0	00:00:03	1	0	1	00:00:03	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 5:00:00 pm	0.00%	0	00:00:00	1	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0
	7/10/19 5:30:00 pm	0.00%	0	00:01:51	0	1	1	00:01:51	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 6:00:00 pm	100.00%	0	00:00:04	1	0	1	00:00:04	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 7:00:00 pm	100.00%	0	00:00:03	1	0	1	00:00:03	1	0	0	0	0	0
	7/10/19 7:30:00 pm	75.00%	0	00:00:12	4	1	4	00:00:51	4	0	0	0	0	0
	7/10/19 10:00:00 pm	100.00%	0	00:00:04	1	0	1	00:00:04	1	0	0	0	0	0

In questo esempio, il tipo di livello di servizio è stato impostato come Chiamate interrotte con impatto negativo, pertanto tutti i calcoli sono basati sulla formula seguente:

$$\text{Livello servizio} = \frac{\text{sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCall,0)) * 1,0}{\text{sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCallOffered,0)) - \text{sum(isnull(CTSG.RouterCallesDequeued,0))} - \text{sum(isnull(CTSG.RouterCallingsAbandDequeued,0))}}$$