

内容

<u>例女</u>	
<u>前提条件</u>	
<u>要件</u>	
<u>使用するコンポーネント</u>	
<u>問題</u>	
<u>解決方法</u>	
<u>使用するコンポーネント</u> <u>問題</u>	

概要

このドキュメントでは、カスタムのサービスレベル%アナライザレポートを作成する方法につい て説明します。サービスレベル%は、設定されたしきい値時間よりも少ない待機時間を持つパー センテージを測定するために使用されます。しきい値内で処理または応答されたセッションは、 サービスレベルを満たすようにカウントされます。サービスレベル%は、サービスレベルを満た したセッションの数に基づく合計パーセンテージとして表示され、エージェントによるセッショ ンのタイムリーなピックアップを示します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Webex Contact Center
- •アナライザ

使用するコンポーネント

•アナライザ

注:このドキュメントは、Webex Contact Centerをネットワークインフラストラクチャに 導入したお客様およびパートナーを対象としています。

問題

サービスレベル%は標準アナライザ変数ではありません。カスタムのサービスレベル%アナライ ザレポートを作成するには、この記事に従う必要があります。

解決方法

Service Level %は、キューまたはスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい 値内で応答されたコールの数(スキルインターバルでキューレポート)、合計コール(放棄コー ルを含む)に100を掛けた値で割った値です。

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

サイトレベルまたはチームレベルのリアルタイムレポートには表示されません。

注:このメトリックはアウトダイヤルコールには表示されますが、そのようなコールには関係ありません。

処理コールは、終端タイプがnormalおよびquick-disconnectのコールです。放棄コールは、終了タ イプが放棄されたコールです。Webex Contact Centerで使用されるさまざまな終端タイプを次に 示します。ビジネス上の妥当性に基づいて、異なる終了タイプを処理または放棄として分類でき ます。

可能な終端タイプの値:

- 放棄:コールが宛先サイトに配信される前に終了され、そのコールがテナントに対してプロビジョニングされたショートコールのしきい値で指定された時間を超えてシステム内に存在します。また、この終了タイプは、エージェントに対して呼び出し音が鳴っても、エージェントがコールをピックアップしない場合に発生します。
- Transfer_error さまざまな理由により、コールをエージェントに転送することはできません。
- Normal: 呼び出しは正常に終了します。
- Reclassified 呼び出しは別のエントリポイントに送信します。
- 転送:エージェントによってコールが転送されます。
- Self_service:コールがIVRで終了するか、発信者が折返しオプションを要求します。
- Short_call:コールが接続されず、コールの合計継続時間が指定されたショートコールのしきい値を下回っています。
- Quick_disconnectコールは接続されていますが、コールのエージェント通話時間が、指定された突然の切断しきい値を下回っています。
- オーバーフロー:キューにプロビジョニングされたオーバーフローの宛先番号にコールが転送されます。通常、このエラーは、コールがルーティング戦略で指定された最大キュー時間よりも長くキューイングされた場合、またはコールがエージェントに送信するときにエラーが発生した場合に発生します。

デフォルトでは、Analyzerにサービスレベル%レポートはありません。サービスレベル%レポートを作成するには、次の手順に従います。

ステップ1:アナライザモジュールを開き、新規ビジュアライゼーションを作成します。

« 🖷 Home	Uisualization	Dashboard	☐ Variables	📥 mdanylch@cisco.com 🗸
View				+ Create New Youralization Show: Everything

ステップ2:[Type]ドロップダウンリストから、[Customer Session Record]を選択します



ステップ3:セッションIDプロファイル変数を追加し、[Total or Total Calls]という名前を付けます 。

« 🖷 Home 🌐 Visualization 🍪 Dashboard	🖵 Variables
 ✓ Home III Visualization III Dashboard Service Level % ✓ New IIII Save More - Table - Table - ✓ Profile Variables: III Count of S ↔ Colston Segments: III Profile V ✓ Frofile Variables: III Profile V ✓ Segments: III Profile V ✓ 9936 ✓ 7375 ✓ 7433 	Edit Profile Variable: Count of Session ID [ACD] Priority [ACD] Queue ID [ACD] Queue Name [ACD] Queue System Id [ACD] Queue System Id [ACD] Record File Id [ACD] Recording File ID [ACD] Recording File ID [ACD] Session ID [ACD] Site Name
2	 [ACD] Site Name [ACD] Site System Id [ACD] Source URL [ACD] State [ACD] State [ACD] Subject [ACD] Suggested Process Guide [ACD] Suggested Templates [ACD] Supervisor Comments

ステップ4:新しいセッションIDプロファイル変数を追加し、Handledという名前を付けます。 [Termination Type]プロファイル変数をボックスにドラッグアンドドロップして、フィルタとして 使用します。



ステップ5:終了タイプとしてnormalとquick_disconnectを入力します。

Service Level %	« 👫 Home 🌐 Visualization 🍘 Dashboard	🖵 Variables		📥 mdanylch@cisco.com 👻
ACO] Testing Cancel Save	Service Level % Nov Service Version Segments: Total & Column Segments: Total & Seg	New Profile Variable (ACD) State (ACD) Stereo Blob Id (ACD) Subject (ACD) Subject (ACD) Suggested Process Guid (ACD) Suggested Templates (ACD) Sugervisor Comments (ACD) Supervisor Id (ACD) Supervisor Number (ACD) Supervisor Number (ACD) Supervisor Number (ACD) Supervisor Number (ACD) Team ID (ACD) Team Name (ACD) Team Name (ACD) Team Name (ACD) Team System Id (ACD) Termination Type (ACD) Termination Type (ACD) Testing	Name: Handled Formula: Court of Second D T Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)	Visualization > Create New Visual

ステップ6:新しいセッションIDプロファイル変数を追加します。[Abandoned]という名前を付け、[Abandoned Termination Type]でフィルタリングします。

« 希 Home 🛙	🗄 Visualization 🛛 🖓 Dashboard 🖵 Variables		
Service Leve	l % 🖋		
🕂 New 🖺 Save	More 🕶		
		Click to add title	
Table 🔻	Profile Variables: III Total 🕢 🛛 🛛 🛨 Handled		
Hide Summary	Column Segments: Profile Variables	New Profile Variable ×	
+ Row/Series	Summary	Abandoned Abandoned	
Segments:	1447 7798	Formulat Count of Session ID	
	5300 4670	ACD] Supervisor Comments	
	7457 1989	[ACD] Supervisor Id Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)	
		ACD] Supervisor Number	
		Image: Second se	
		➢ [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 Ass	
		MacDi VO Near Voice Quality As	
		> [ACD] Wrapup Code Id	
		Cancel Save	

ステップ7:[Handled profile variable]を右クリックすると、新しいプロファイル変数を作成するオ プションが表示されます。

«	🖶 Home	🆽 Visua	lization	Dashboard	🖵 Variables				
Sei	rvice Leve	el % 🎸							
+	New 🖹 Save	More	•						
Tabl	le 1	, 🔁 F	Profile Varia	ables: 🚺 Total 🖉	🗄 Abandoned 🖉) 🔡 На	ndled 🕡 Edit		
	Hide Summary	•	Column Ser	ments: Profile	Variables		New Profile Variable.		
							Number Format	•	
	Row/Series	Su	immary				Text Align	•	
	Segments:	3596	9204 8848	3			Formatting		
		6803	5587 1393	3			Save		
		9133	163 8994	1					

ステップ8:新しい変数にOfferedという名前を付けます。次の式は、Offerプロファイル変数が Handled変数とAbundoned変数の合計であることを示しています。

≪ 者 Home ⊞	Visualization	Dashboard	T Variables
Service Level	% 💉		New Profile Variable ×
+ New 🖹 Save	More 🕶		Name: Offered
Table	 Profile Varia Column Seg Summary 3596 9204 8848 6803 5587 1393 9133 163 8994 	ibles: Itotal ments: Profile	Formula: Arithmetic Expression Handled F Abandoned C Swap Operands

ステップ9 : セッションIDプロファイル変数を追加します。名前をSL内にします。このフィール ドは、サービスレベルのしきい値内で応答されたコールの数を表します。Termination Type normalとquick_disconnectでフィルタします。

« A Home E Service Leve	■ Visualization	🚯 Da	shboard	C Variables	
		More - ables: (gments: Total 3201 3082	Total Profile Offered 6166 5822	Edit Profile Variable: In SL ACD] Outdial flag ACD] Owning TimeStamp ACD] Queue Count ACD] Queue Duration ACD] Queue Group ACD] Queue Group ACD] Realtime Update Timest ACD] Record File Size ACD] Silence Count	×
. Queue hanne	Queue Name 3 Summary	8194 9891	18594 9993	 ACD] Survey Score [ACD] Talk Count [ACD] Talk Duration [ACD] Talk Over Count [ACD] Talk Over Count [ACD] Termination Count [ACD] Tone [ACD] Total CTQ Answer Time [ACD] Transfer Count [ACD] Transfer Count [ACD] VQ Far MOS Con 	
				Cancel Save	I

ステップ10:サービスレベルのしきい値は、ダッシュボードのキュー設定で指定します。指定された値は、アナライザレポートのサービスレベル内コールの計算に使用されます。

CCOne_TAC Dashboard ×	Queue ×		
Queue			
General Settings			
	Name	Test Queue	
	Description	Test Queue	
	Туре	Queue	
	Check Agent Availability	No	
	Channel Turns	Tabahan	
	Channel Type	relephony	
	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 Calle		
	Maximum Active Gails		
	Control Script URL	http://localhost:8000/CCOne_TAC/	
	IVR Requeue URL	http://localhost:8000/CCOne_TAC/	
	Maximum Time in Queue	1000	seconds
	Overflow Number		

また、[In SL]にキュー持続時間値をフィルタします。これは、キューで設定されているサービス レベルしきい値(ミリ秒)の値です。

 \times

🎾 [ACD] State	Name: In SI]	
≫ [ACD] Stereo Blob Id			
➢ [ACD] Subject	Formula: Count of Session ID		
➢ [ACD] Suggested Process Guide	Filters: Drag and drop in the box below the desired field	d(s) and/or meas	ure
	0		
[ACD] Suggested Templates			
 [ACD] Suggested Templates [ACD] Supervisor Comments 	Oueue Duration	c	×
 [ACD] Suggested Templates [ACD] Supervisor Comments [ACD] Supervisor Id 	Queue Duration	C	×
 [ACD] Suggested Templates [ACD] Supervisor Comments [ACD] Supervisor Id [ACD] Supervisor Number 	Queue Duration (Range: 0.0 - 7.52776683E8)	C	×
 [ACD] Suggested Templates [ACD] Supervisor Comments [ACD] Supervisor Id [ACD] Supervisor Number [ACD] Survey Identifier 	Queue Duration (Range: 0.0 - 7.52776683E8) Comparator:	e	×

ステップ11:[In SL]を右クリックして、新しいプロファイル変数を作成します。

Service Level	. % 💉	
🕂 New 🖺 Save	✓ Preview More	
		Click to add title
Table •	Profile Variables: III Total 🖉 III Offered 🖉 III Abandoned 🖉 III Handled 🖉	Edit
Hide Summary	Column Segments: Profile Variables	New Profile Variable Number Format
🛨 Row/Series	Summary	Text Align
Segments:	1444 11005 1241 9764 5616	Formatting
	8587 15226 9986 5240 7752	Save
	5445 6098 3125 2973 7768	

ステップ12:SL%という名前を付け、SL%がIn SL divided in Offeredに等しくなるように数式を調整します。

Service Level	% 💉					
+ New 🖺 Save	✓ Preview More ▼					
				Click to add title		
Tabla	Profile Variables:	I ♥ II Offered ♥ II Abandoned ♥ II 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	Offered 🗸	
	545 000 515 1515 1100			😤 Swap (Operands 🍙	

ステップ13:[Row/Series Segments(行/シリーズのセグメント)]で、キュー名プロファイル変数 を追加します。

cisco CEA	« 🕈 Home 🗄	■ Visualization	🚯 Das	shboard 🖵 Variable	s				
Type Customer Session Record 🔻	Service Level	% 💉							
Details Formatting	+ New 🖹 Save	▼ 🦻 Preview	More v						
Start Time Last Week 🔻									Click to add title
Date Range	Table •	+ Profile Varia	bles:	Total 🖉 🔛 SL % 🖉	Gffered	Aband	oned 💌 🗄	Handle	d 🖉 🗒 🔛 🖉
If run today: Start Date: 2019-11-25	Hide Summary + Column Segments: Frofile 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 Dave	Uueue Name	Queue Name 2	9113	0.9913190979844343	10022	5566	4456	9935	
All Days		Queue Name 3	2799	0.37310052600818233	13688	9394	4294	5107	
Compute T Add Filter		unnary	9261	0.3384091013888168	13791	5453	6332	4001	

手順14:データをパーセンテージで表示するようにSL%プロファイル変数を設定します。SL%変数を右クリックして、次のようにデータ表現を変更します

cisco CEA	≪ 🖶 Home ⊞ Visualization 🍪 Dashboard 🖵 Variables
Type Customer Session Record V	Service Level % 🧪
Details Formatting	+ New B Save + ∮ Preview More +
Start Time Last Week 🔻	Click to add title
Date Range	Table
If run today:	Hide Summary Column Segments: Profile Variat Number Format Integer Integer
End Date: 2019-12-01	Row/Series Queue Name - Total SL % Text Align Number In SL
Including	Segments: Queue Name 1 8982 0.3785607196 Save Currency 5555 II Queue Name Queue Name 2 9113 0.9913190979 Save Percentage ##.##% (12.34%)
All Days	Queue Name 3 2799 0.37310052600818233 13688 Date Time ##% (12%) Summary 9261 0.3384091073888768 13791 Duration 4667
Compute	
▼ Add Filter	

ステップ15:レポートを保存して実行します。

cisco CEA		» 🕫 Setti	ings 📥	Export 🗸		
Queue Name 👻	Total	Abandoned	Handled	Offered	In SL	SL %
territory content that	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%

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人に よる翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっ ても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性につ いて法的責任を負いません。原典である英語版(リンクからアクセス可能)もあわせて参照する ことを推奨します。