



サービス レベル

- [サービス レベルについて \(1 ページ\)](#)

サービス レベルについて

指定された期間内にサービスレベルイベントがあるコールはすべて、その期間にオファーされたサービスレベルコールと見なされます。これは、サービスに最初に提供された時に各コールをカウントする、コールに提供された値とは異なることを示しています。



- (注) サービス レベルは、サービス レベル時間内に応答も放棄もされていないコールの影響は受けません。たとえば、サービス レベルのしきい値内でエラー条件が発生したコール、または監視されていないデバイスに（ラベル ノードを使用して）送信されたコールは、サービス レベルに影響を与えません。

サービス レベルの計算では、次の 2 つの設定パラメータが重要です。

- [サービス レベルのしきい値 (Service level threshold)] : コールを処理するための目標として設定する秒数。一定期間のサービスレベルを計算するために、Unified Webex CCE ソフトウェアは、その間隔内にサービスレベルイベントが発生したコールの数を特定します。
- [サービス レベル タイプ (Service level type)] : 放棄されたコールがサービス レベルに影響を与える方法。

サービス レベルしきい値

サービス レベルしきい値は、コールとエージェントを接続する場合の目標として設定する秒数単位の値です。

たとえば、コールの 80% を 2 分以内に応答するという目標を立てたとします。この場合、サービス レベルしきい値を 120 秒に設定します。レポートには、しきい値の時間内に応答されたコールのパーセンテージが表示されるため、目標を達成しているかどうかを確認できます。

サービス レベルしきい値を 0 秒に設定すると、コールにサービス レベル イベントが設定されず、コールはサービス レベル コールとして処理されません。

サービス レベル タイプ

サービス レベルのタイプによって、サービス レベルのしきい値よりも前に放棄されたコールがサービス レベル計算に与える影響が決まります。

サービスレベルタイプを表すオプションには、ポジティブ、ネガティブ、無視の3つがあります。

- 放棄呼が、プラスの影響を与える計算方法

一部のコンタクト センターでは、放棄呼がサービス レベルにプラスの影響を与えるようにする必要があります。これらのコンタクト センターでは、サービス レベルしきい値の時間内に放棄されたコールは処理済みコールと見なされます。放棄呼は、サービス レベルにプラスの影響を与えると見なされます。

- 放棄呼が、マイナスの影響を与える計算方法

他のコンタクト センターでは、サービス レベルのしきい値時間内に応答されたコールだけが処理済みコールと見なされます。これらのコンタクト センターでは、サービス レベル時間内に放棄されたコールによってサービス レベルに悪い影響が出ます。放棄呼は、サービス レベルにマイナスの影響を与えます。

- 放棄呼の無視

他のコンタクト センターでは、サービス レベルの計算から放棄呼が除外される場合があります（放棄呼を無視する計算方法）。

サービスレベルの計算は、サービスレベル構成に定義されているサービスレベルタイプに基づきます。これらについては、次の表で説明します。

表 1: サービスレベルタイプの式

| [サービス レベル タイプ (Service level type)] | サービス レベルを決定するために使用される数式 |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 放棄呼の無視 | コールタイプおよびサービス : $\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{ServiceLevelAband})$ |
| 放棄呼へのマイナスの影響 | コールタイプおよびサービス : $\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered})$ |
| 放棄呼へのプラスの影響 | コールタイプおよびサービス : $(\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelAband}) / (\text{ServiceLevelCallsOffered})$ |

サービス レベル タイプの計算方法の例については、次のコール数を考慮してください。

- サービス レベルしきい値 (ServiceLevelCalls) 内に応答 = 70 コール

- サービス レベルしきい値 (ServiceLevelAband) 内に放棄 = 10 コール
- 超過サービス レベルしきい値 (ServiceLevelCallsOffered – (ServiceLevelCalls + ServiceLevelAband)) = 20 コール
- 合計サービス レベル イベント (ServiceLevelCallsOffered) = 100 コール

これらのコール数では、次のように、各タイプに対してサービス レベルが計算されます。

表 2: サービスレベルの計算

| このサービス レベル タイプの場合 : | サービス レベル計算 : |
|----------------------|--------------------------|
| 放棄呼を無視する計算方法 | $70 / (100 - 10) = 77\%$ |
| 放棄呼が、マイナスの影響を与える計算方法 | $70 / 100 = 70\%$ |
| 放棄呼が、プラスの影響を与える計算方法 | $(70 + 10) / 100 = 80\%$ |

放棄呼を追跡しない場合は、[放棄待機時間 (Abandon Wait Time)] フィールドを空白のままにします。

コール タイプのサービス レベル

カスタマー エクスペリエンスを全体的に測定するためにコール タイプを使用すると、コール 処理全体と発信者によるシステムの使用状況について深く理解できるようになります。

コールタイプのサービスレベルしきい値タイマーは、サービスレベルが定義されているコール タイプにコールが入った時点で開始されます。サービス レベル タイマーが経過すると、サービス レベルは、このコールに関連付けられている現在のコール タイプに適用されます。

サービスレベルは、[キューイング (Queue To)] ノードおよび [LAAの選択 (LAA Select)] ノードを使用するスクリプトに関連付けられたコールタイプでのみ定義されます。

コールタイプがスクリプト変更またはコール タイプ ノードを使用して変更されると、サービスしきい値タイマーはリセットされます。CallFlowに何かある場合は、以前のコールタイプのサービスレベル統計も 0 にリセットされます。コールタイプを同じコールタイプに変更しても、サービスレベルタイマーは 0 にリセットされません。

たとえば、コールタイプがコールタイプ ID 5000 に設定されているとします。

- CallType ノードを使用して、コールタイプを ID 5003 に変更します。
- ID 5003 に対するサービスレベル (SL) タイマーが期限切れになります。
- もう一度 CallType ノードを使用して、コールタイプ ID 5003 に変更します。
- SL タイマーはリセットされません。

コールタイプに対して発生する可能性のあるサービスレベルイベントには、次の4つがあります。

- サービスレベルのしきい値が経過する前に、エージェントがコールに応答する。この場合、ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelCalls データベース フィールドが増加します。
- サービスレベルのしきい値が経過する前に、VRU（プロンプトまたはキュー）またはエージェントの電話でコールが放棄される。この場合、ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelAband データベースフィールドの値が増加します。
- サービス レベルのしきい値が経過する前に応答されなかったため、コールがリダイレクトされた場合。この場合、ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelRONA データベース フィールドの値が増加します。
- サービス レベルのしきい値タイマーが経過した場合。例：コールがエージェントによって応答、または放棄されないまま、サービス レベルのしきい値に達しました。この場合、ServiceLevelCallsOffered データベースフィールドの値が増加します。

サービスレベルのしきい値が経過する前にコールでエラーが発生した場合、ServiceLevelError データベースフィールドは増加しますが、ServiceLevelOffered は増加しません。サービス レベルしきい値が経過した後にコールにエラーが発生した場合は、[ServiceLevelOffered] の値が増加します。

Webex CCE は、RONA になったコール（IP IVR を VRU として使用している場合）と、コールタイプでのいくつかのタイプのエラーについてメトリックを収集します。カスタムレポートを作成すると、コールタイプのサービスレベルからこれらのメトリックを除外できます。

RONA を行うコールを除外する場合：

- サービス レベルのしきい値が経過する前に無応答時リダイレクトが行われるコールのみを除外する場合は、ServiceLevelRONA のコールを除外して ServiceLevelCallsOffered を調整します。この例では、放棄呼がマイナスの影響を与えます。

$$\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsoffered} - \text{ServiceLevelRONA})$$

- サービス レベルのしきい値に関係なく無応答時リダイレクトが行われるすべてのコールを除外する場合は、すべての RONA のコールを除外して ServiceLevelCallsOffered を調整します。この例では、放棄呼がマイナスの影響を与えます。

$$\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{CallsRONA})$$

サービスレベルの計算からエラーを除外するには、エラーコールを除外して ServiceLevelCallsOffered を調整します。この場合の式は、調整後の SL オファークール = SL オファークール - (エラーコールの合計数 - ServiceLevelError) となります。

次の例では、放棄呼がマイナスの影響を与えます。ServiceLevel = ServiceLevelCalls / (ServiceLevelCallsoffered - (AgentErrorCount + ErrorCount - ServiceLevelError))

スキル グループのサービス レベル

スキル グループ レベルでは、エージェントおよびスキル グループ パフォーマンスを監視する場合にサービス レベル メトリックが役に立ちます。スキル グループのサービス レベルのしきい値タイマーは、コールがスキル グループにキューイングされた時点で開始されます。

プレジジョンキューは、スキルグループを拡張または置き換えるために使用できます。



(注) デフォルトでは、スキル グループのサービス レベルしきい値は、スキル グループの **Peripheral** のデフォルト値に設定されます。スキル グループは **Configuration Manager** で手動により選択し、**Peripheral** のデフォルト値から別の値に変更できます。

このスキル グループに対して発生する可能性があるサービス レベル イベントは、次の 5 つです。

- サービス レベルのしきい値が経過する前に、エージェントがコールに応答します。この場合、コールに応答したスキル グループの **[ServiceLevelsCallsOffered]** および **[ServiceLevelCalls]** データベース フィールドの値が増加します。コールが複数のスキル グループにキューイングされた場合は、他のスキル グループに対する **[ServiceLevelsCallsOffered]** および **[ServiceLevelCallsDequeued]** データベース フィールドの値が増加します。
- サービス レベルしきい値が経過する前に、スキル グループからコールがキューイング解除されます。この場合、**ServiceLevelsCallsOffered** および **ServiceLevelCallsDequeued** データベース フィールドが増加します。コールは、別のスキル グループにルーティングされるスキル グループからキューイング解除される場合に、キャンセル キュー ノードを使用してキューイング解除されることがあります。
- サービス レベルのしきい値が経過する前に、VRU（キュー）またはエージェントの電話でコールが放棄された場合。この場合、**ServiceLevelCallsOffered** および **ServiceLevelAband** データベースフィールドの値が増加します。
- サービス レベルのしきい値が経過する前に応答されなかったため、コールがリダイレクトされた場合。この場合、**ServiceLevelCallsOffered** データベースフィールドの値が増加します。
- サービス レベルのしきい値タイマーが経過した場合。例：コールがエージェントによって応答、または放棄されないまま、サービス レベルのしきい値に達しました。この場合、**ServiceLevelCallsOffered** データベースフィールドの値が増加します。

使用するスクリプティングによってはコールを複数のスキルグループにキューイングできるため、1つのコールがキューイングされたそれぞれのスキルグループのサービス レベルメトリックが更新されます。

そのような場合に、サービス レベルにどのような影響があるかを理解することが重要です。

- コールが複数のスキル グループにキューイングされ、サービス レベルしきい値が経過する前に応答された場合は、コールに応答したスキル グループの **[ServiceLevelsCallsOffered]** および **[ServiceLevelCalls]** データベース フィールドの値が増加します。他のスキル グループ

プでは、[ServiceLevelsCallsOffered] および [ServiceLevelCallsDequeued] データベース フィールドの値が増加します。

- コールが複数のスキルグループにキューイングされ、サービスレベルしきい値が経過する前にキュー内で放棄された場合は、すべてのスキルグループについて、ServiceLevelsCallsOffered および ServiceLevelCallsAband データベースフィールドの値が増加します。この結果によりすべてのスキル グループのサービス レベルにマイナスまたはプラスのどちらの影響が出るかは、個々のスキル グループの設定でのサービス レベルの計算で放棄呼をどのように処理するかに基づきます。
- コールが複数のスキルグループにキューイングされ、サービスレベルしきい値が経過した後にキュー内で放棄された場合は、すべてのスキルグループについて、ServiceLevelsCallsOffered データベースフィールドの値が増加します。この結果、サービス レベルにマイナスの影響が出ます。
- コールが複数のスキル グループにキューイングされ、スキル グループにルーティングされてから（例：エージェントを呼び出す場合に放棄する）、サービスレベルしきい値が経過するまでにコールを放棄する場合は、放棄されたスキル グループに対して [ServiceLevelCallsOffered] および [ServiceLevelCallsAband] データベース フィールドの値が増加し、他のスキルグループで [ServiceLevelCallsOffered] および [ServiceLevelCallsDequeued] データベース フィールドの値が増加します。

Webex CCE は、RONA になったコール（IP IVR を VRU として使用している場合）と、スキルグループでのいくつかのタイプのエラーについてメトリックを収集します。カスタム レポートを書けば、スキル グループのサービス レベルからこれらのメトリックを除外できます。

RONA コールを除外するには、次の手順を実行します。

- サービス レベルのしきい値が経過する前に無応答時リダイレクトが行われるコールのみを除外する場合は、ServiceLevelRONA のコールを除外して ServiceLevelCallsOffered を調整します。この例では、放棄呼がマイナスの影響を与えます。

$$\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{RouterCallsDequeued} - \text{ServiceLevelRONA})$$

- サービス レベルのしきい値に関係なく無応答時リダイレクトが行われるすべてのコールを除外する場合は、すべての RONA のコールを除外して ServiceLevelCallsOffered を調整します。この例では、放棄呼がマイナスの影響を与えます。

$$\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{RouterCallsDequeued} - \text{CallsRONA})$$

ServiceLevelCallsOffered からエラーを削除する場合は、カスタム レポートで
$$\text{ServiceLevelCallsOffered} - (\text{Errors} - \text{SLErrors})$$
 という数式を使用できます。

ペリフェラル VRU サービスのサービスレベル (Webex CCE の側面のみ)



(注) Peripheral VRU のサービス レベルは Aspect ACD に対してのみ設定可能です。

VRU サービスのサービス レベルのしきい値タイマーは、コールが VRU サービスに到達した時点で開始します。

Peripheral VRU サービスに対して発生する可能性があるサービス レベルイベントは、次の3つです。

- サービス レベルタイマーが経過する前に、コールがエージェントにルーティングされる。この場合、[ServiceLevelsCallsOffered] および [ServiceLevelCalls] データベース フィールドの値が増加します。
- サービス レベル タイマーが経過する前に、コールが VRU 内で放棄される。この場合、ServiceLevelAband および ServiceLevelCallsOffered データベース フィールドが増加します。
- サービス レベルのしきい値タイマーが経過する。この場合、ServiceLevelCallsOffered データベース フィールドが増加します。

VRU サービスでは、Peripheral エージェント サービスで発生した放棄は検出されません。したがって、これらのコールは VRU サービスのサービス レベルには含まれません。VRU サービスでは、エージェントが実際にいつコールに応答したかは検出されません。コールがいつエージェントにルーティングされたかが認識されるだけです。

サービスレベルのガイドライン

サービス レベルの設定およびスクリプティングを行う場合は、次のガイドラインを考慮してください。

- サービスレベル時間は、コールがコールタイプに入った時点で開始されます。キューとエージェント統計情報を収集するために、専用のコールタイプスクリプトをセットアップします。コールがスキルグループにキューイングされた後にサービスレベル時間が始まるようにスクリプトを設定します。サービスレベルは、[スキルグループへのキューイング (Queue to Skill Group)] ノードのあるスクリプトを指すコールタイプに対してのみ定義します。
- キューイング前に統計を収集するコールタイプ (つまり、コールタイプマッピングを通じてスクリプトに指定される初期コールタイプ) を1つセットアップします。
- キューおよびエージェントの統計の収集に使用される他のコール タイプを設定します。
- ルーティング スクリプトで、キューイング情報の収集に使用されるコール タイプにコールを送信するために、[スクリプト変更 (Requalify)] または [コールタイプ (Call Type)] ノードを含めます。

- スキル グループ/プレジジョン キューおよびサービス レベル メトリックは、1つのコールがキューイングされるそれぞれのスキル グループ/プレジジョン キューで更新されます。このような場合、サービスレベルのしきい値の範囲内または外部で放棄されたコールにより、サービスレベルに悪影響が生じることがあります。サービスレベルの計算に放棄を含める場合、放棄によるサービスレベルへの悪影響を避けるには、単一のスキルグループ/プレジジョンキューにキューイングすることを検討してください。

これらのガイドラインに従うと、コールがスキルグループにキューイングされる前に、コールが最初にマップされたコールタイプで統計が収集されます。スクリプトは、コールがスキルグループ/プレジジョンキューにキューイングされた後で、そのコールを情報収集用に設定されたコールタイプに渡します。