

통화 유형에 대한 서비스 수준 계산을 수행하는 방법

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제/장애: 통화 유형에 대한 서비스 수준 계산을 수행하는 방법](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 통화 유형의 각 간격 및 보고 간격의 서비스 수준을 정확하게 계산하는 방법에 대해 설명합니다. 또한 Calltype Historical All Fields(통화 유형 내역 모든 필드) 보고서에 대해 서비스 수준 바닥글이 채워지는 방법도 보여 줍니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제/장애: 통화 유형에 대한 서비스 수준 계산을 수행하는 방법

통화 유형 및 보고 간격의 각 간격에 대해 정확히 서비스 수준을 계산합니까? 또한 Calltype Historical All Fields(통화 유형 내역 모든 필드) 보고서에 대해 서비스 수준 바닥글이 어떻게 입력됩니까?

솔루션

지정된 간격 내에 응답되거나 취소된 모든 통화는 해당 간격 동안 제공된 서비스 수준(SL) 통화로 간주됩니다.

참고: 서비스 수준 시간 내에 응답되거나 취소되지 않은 통화에 대해서는 서비스 수준이 영향을 받지 않습니다. 예를 들어 서비스 수준 임계값 내에 오류 조건이 발생한 통화는 서비스 수준에 영향을 주지 않습니다.

서비스 수준 계산에는 두 가지 중요한 구성 매개 변수가 사용됩니다.

1. 서비스 수준 임계값 - 통화를 처리하는 목표로 설정한 시간(초)입니다. 일정 기간의 서비스 레벨을 계산합니다. CCE는 해당 간격 동안 서비스 수준 이벤트가 발생한 통화 수를 결정합니다. 예를 들어 2분 내에 통화의 80%에 응답하려는 경우 서비스 수준 임계값을 120초로 설정합니다. 해당 간격 동안 서비스 수준 이벤트가 발생한 통화의 백분율이 보고서에 표시됩니다.

2. 서비스 수준 유형 - 서비스 수준 임계값 이전에 취소된 통화가 서비스 수준 계산에 미치는 영향을 결정합니다. 시스템 정보 구성에서 구성됩니다. 서비스 수준 유형에는 세 가지 옵션이 있습니다.

Ignore(무시) - 취소된 통화는 서비스 수준 계산에서 제외됩니다.

Negative impact(부정적 영향) - 서비스 수준 임계값 내에 취소된 통화는 처리된 통화로 계산되지 않습니다.

Positive impact(긍정적 영향) - 서비스 수준 임계값 내에 취소된 통화는 처리된 통화로 계산됩니다. 서비스 수준 계산은 서비스 수준 구성에 대해 정의된 서비스 수준 유형을 기반으로 합니다.

다음은 이를 계산하는 수식입니다.

1. 통화 무시:

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

2. 취소된 통화는 다음과 같은 부정적인 영향을 미칩니다.

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

3. 취소된 통화는 다음과 같은 긍정적인 영향을 미칩니다.

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

Cisco Unified Contact Center Enterprise Reporting 사용 설명서에 설명되어 있습니다

취소된 통화 무시:

$$\text{서비스 수준 통화} / (\text{서비스 수준 통화 제공됨} - \text{서비스 수준 취소})$$

취소된 통화의 부정적 영향:

서비스 수준 통화 / (서비스 수준 통화 제공됨)

취소된 통화의 긍정적 영향:

$(ServiceLevelCalls + ServiceLevelAband) / ServiceLevelCallsOffered$

UCCE 시스템 컨피그레이션에서 시스템 전체에 대해 그리고 개별 통화 유형, 직무 그룹 및 정밀 대기열에 대해 서비스 수준 임계값 및 유형을 설정할 수 있습니다. 개별 엔티티에 대한 설정은 시스템 레벨에서 설정된 설정을 재정의합니다.

 참고: 보고 간격(SL 바닥글이라고도 함)에 대한 서비스 레벨을 계산하려면 분자와 분모를 별도로 계산한 다음 나눗셈 연산을 적용하여 서비스 레벨을 얻어야 합니다.

이는 정확히 "DoNotUseSLTop" 및 "DoNotUseSLBottom"을 통해 달성됩니다. 이름에서 알 수 있듯이, 이것은 어떤 직접적인 프레젠테이션에서도 사용되지 않습니다. 이는 서비스 레벨을 계산하는데 사용됩니다.

$ServiceLevel = (\sum DoNotUseSLTop) / (\sum DoNotUseSLBottom)$

"DoNotUseSLTop" 및 "DoNotUseSLBottom"은 보고서 정의에서 표시되는 방법에 따라 다음과 같이 계산됩니다.

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

$WHEN 1 THEN \sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) * 1.0$

$WHEN 2 THEN \sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) * 1.0$

$WHEN 3 THEN (\sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) + \sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0))) * 1.0$

그렇지 않으면 0 END,

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

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

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

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

그렇지 않으면 0 END,

이 문서의 앞부분에서 설명한 서비스 레벨 유형은 배합표에서 case 명령문을 선택할 때 사용됩니다

예를 들면 다음과 같습니다.

선택한 통화 유형 "Aamal_Ar_CT"에서 제공된/응답된 작업이 39/39를 표시하지만 서비스 레벨이 100%가 아닌 이유는 무엇입니까?

스크린샷에서 볼 수 있듯이 서비스 임계값은 30초로 설정됩니다. 그러나 한 간격의 평균 응답 속도는 다른 간격 값과 비교하여 높음(28초)입니다. 이것이 이 간격이 서비스 수준에 대해 50%를 표시하는 이유입니다. 해당 특정 간격의 통화 2건 중 1건이 서비스 수준 임계값을 초과했으므로 서비스 수준은 50%에 불과합니다.

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	

이 예에서 서비스 수준 유형은 취소된 통화가 부정적인 영향을 미치므로 모든 계산은 다음 공식을 기반으로 합니다.

$$\text{서비스 레벨} = \frac{\text{sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCalls,0))} * 1.0}{\text{sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCallsOffered,0))} - \text{sum(isnull(CTSG.RouterCallsDequeued,0))} - \text{sum(isnull(CTSG.RouterCallsAbandDequeued,0))}}$$

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.