建立Analyzer服務級別百分比報告

目錄

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>需求用元件</u> <u>問題</u> <u>解決方案</u>

簡介

本文檔介紹如何建立自定義服務級別%分析器報告。服務級別百分比用於度量等待時間小於配置的 閾值時間的百分比。在該閾值內處理或應答的任何會話都將計入以滿足服務級別。服務級別百分比 顯示為一個綜合百分比,它基於已滿足服務級別要求的會話數,並指示代理及時獲取會話。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題:

- Cisco Webex客服中心
- 分析器

採用元件

• 分析器

附註:本文檔面向已在其網路基礎設施中部署Webex聯絡中心的客戶和合作夥伴。

問題

服務級別%不是標準的Analyzer變數。您必須按照本文建立自定義服務級別% Analyzer報告。

解決方案

Service Level %是為隊列或技能設定的「服務級別」閾值內應答的呼叫數(在技能間隔按隊列報告 中),除以呼叫總數(包括放棄的呼叫)再乘以100。

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

不會顯示在站點級別或團隊級別的即時報告中。

附註:雖然此度量對於外撥呼叫可見,但是對於此類呼叫不相關。

已處理呼叫是具有正常和快速斷開連線終止型別的呼叫。已放棄呼叫是已放棄終止型別的呼叫。以 下是Webex客服中心中使用的各種終端型別。根據您的業務合理性判斷,可以將不同的終止型別分 類為已處理或已放棄。

可能的終止型別值:

- •已放棄 在將呼叫分發到目標站點之前終止呼叫,並且呼叫在系統中的持續時間長於為租戶設定的短呼叫閾值中指定的時間。此外,當呼叫響鈴給座席但座席未接聽呼叫時,也會發生這種終止型別。
- Transfer_error 由於各種原因,無法將呼叫轉接至座席。
- •正常 呼叫正常結束。
- 重新分類 呼叫傳送到另一個入口點。
- 已轉接 呼叫由座席轉接。
- Self_service 呼叫在IVR中結束,或者呼叫者請求回叫選項。
- Short_call 呼叫從未連線,並且呼叫的總持續時間小於指定的短呼叫閾值。
- 呼叫已連線Quick_disconnect,但呼叫的座席通話時間小於指定的突然斷開閾值。
- · 溢位 呼叫被轉移到為隊列設定的溢位目標號碼。通常,當呼叫排隊的時間超過路由策略中指定的最大隊列時間時,或者當呼叫傳送到座席時由於錯誤而發生這種情況,會發生這種情況。

預設情況下,Analyzer中沒有服務級別百分比報告。按照以下步驟建立服務級別百分比報告。

步驟1.開啟Analyzer模組並建立新的視覺化。

۲	🖶 Home	III Visualization	Dashboard	☐ Variables	🛔 mdanylch@cisco.com 🗸
Vie	ew				+ Create New Visualization Show: Everything

步驟2.從Type下拉式清單中選擇Customer Session Record



步驟3.新增Session ID配置檔案變數並將其命名為Total或Total Calls。

Service Level % ► New Save More → Edit Profile Variable: Count of Session ID × ► [ACD] Priority Name: Total 3	« 者 Home 🛙	II Visualization	🚯 Dashboard	🖵 Variables
Image: Segnents: Image: Segnents: <td< th=""><th> Home Service Leve New Save Table Hide Summary Row/Series Segments: </th><th>Visualization I % More + Profile Variation + Color on September 2015 7375 7433 2 2</th><th>ables: I Count of S gments: Profile</th><th>✓ Variables Edit Profile Variable: Count of Session ID</th></td<>	 Home Service Leve New Save Table Hide Summary Row/Series Segments: 	Visualization I % More + Profile Variation + Color on September 2015 7375 7433 2 2	ables: I Count of S gments: Profile	✓ Variables Edit Profile Variable: Count of Session ID

步驟4.新增新的會話ID配置檔案變數並將其命名為Handled。將「終端型別」配置檔案變數拖放到框中,以將其用作過濾器。



步驟5.鍵入normal和quick_disconnect終止型別。

« 者 Home 🕯	III Visualization 🛛 😚 Dashboard	🖵 Variables		🚢 mdanylch@cisco.com 🗸
Service Leve	l % x Mor - Profile Variables: ∰ Total & Column Segments: Profile Summary 9336 7375 7433	New Profile Variable (ACD) State (ACD) State (ACD) Subject (ACD) Subject (ACD) Supgested Process Guide (ACD) Supervisor Comments (ACD) Supervisor Number (ACD) Supervisor Number (ACD) Survey Identifier (ACD) Survey Identifier (ACD) TAN Id (ACD) TAN Id (ACD) Team Name (ACD) Team Name (ACD) Terminating End (ACD) Terminating End (ACD) Testing	Ame: Handled formula: Count of Session 10 itters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s) in sin © is in © is in to "regular expression normal guick, disconnect itters variable values below Field variable Cancel Save	Type here the errminatin Types and hit Enter

步驟6.新增新的會話ID配置檔案變數。將其命名為「已放棄」,並根據已放棄的終止型別進行篩選

o

« 🖶 Home 🌐 Visualization 🤬 Dashboard 🖵 Variables	
Service Level % 🖋	
+ New B Save More→	
	Click to add title
Table Table	
Hide Summary Column Segments: Profile Variables	New Profile Variable
+ Pow/Series Summary	> [ACD] Suggested Process Guide Name: Abandoned
Segments: 1447 7798	[ACD] Suggested Templates Formula: Count of Session ID
5300 4670	Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)
7457 1989	ACD] Supervisor Number
	➢ [ACD] Survey Identifier Termination Type ♂ ×
	➢ [ACD] Survey Name Is in ○ is not in ○ regular expression
	> [ACD] TAM Id abandoned
	> [ACD] Team ID
	➢ [ACD] Team Name
	ACD] Team System Id
	ACD] Terminating End
	ACD) Termination Type
	ACD] VO Far Voice Ouality Asse
	▶ [ACD] VQ Near Voice Quality As_
	> IACDI Wrapup Code Id
	Cancel Save

步驟7.按一下右鍵「已處理」配置檔案變數時,可以看到用於建立新配置檔案變數的選項。

*	🖶 Home 🛛	Visualization	on 🚯 Da	shboard	🖵 Variables			
Se	ervice Leve	l % 🖋						
E	New 🖺 Save	More 🕶						
Г								
Та	ible 🔻	Profile	Variables:	🗄 Total 🖉	Abandoned	✓ Ha	andled 🕡 Edit	1
(Hide Summary	Colum	n Segments:	II Profile	Variables		New Profile Variable	
	_						Number Format 📃 🕨	
	📩 Row/Series	Summa	ry				Text Align	
	Segments:	3596 9204	8848				Formatting	
		6803 5587	1393				Save	
		9133 163	8994					

步驟8.將新變數命名為Offered。下面的公式顯示Offer配置檔案變數應為Handled和Abundred變數的 總和。

« 👫 Home 🛛		🚯 Dashboard	The Variables
Service Leve	l % 💉		
L New P Save	Mara –		New Profile Variable
T New E Save	More		Name: Offered
	Profile Varia	ables: 🔡 Total 🕑	Formula: Arithmetic Expression
Hide Summary	Column See	ments: Profile	Handled + Abandoned
+ Devu/Caries	Summary		" Swap Operands 🔐
Segments:	3596 9204 8848	3	
	6803 5587 1393 9133 163 8994	3	

步驟9.新增其他會話ID配置檔案變數。將其命名為SL。此欄位表示在服務級別閾值內應答的呼叫數。按Termination Type normal和quick_disconnect進行過濾。

« 🕈 Home 🛛	Uisualization	🚯 Da	shboard	☐ Variables	
Service Leve	l % 💉				
🕇 New 🖺 Save	- y Preview	More -		Edit Profile Variable: In SL	×
Table Hide Summary Kow/Series Segments:	Profile Varia Column Seg Queue Name Queue Name 1	ables: (gments: Total 3201	I Total Total Offered 6166	 [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 	(s)
Uueue Name	Queue Name 2 Queue Name 3 Summary	3082 8194 9891	5822 18594 9993	 ▲ [ACD] Silence Count ▲ [ACD] Survey Score ▲ [ACD] Talk Count ▲ [ACD] Talk Duration ▲ [ACD] Talk Over Count ▲ [ACD] Talk Over Count ▲ [ACD] Tone ▲ [ACD] Total CTQ Answer Time ▲ [ACD] Total CTQ Answer Time ▲ [ACD] Transfer Count 	
				[ACD] VQ Far MOS Con [ACD] VQ Far MOS Con Cancel Sav	е

步驟10.服務級別閾值是在儀表板上的隊列配置中指定的。指定的值將用於計算Analyzer報告中的在服務水準呼叫。

CCOne_TAC Dashboard × Queue ×		
Queue		
General Settings		
Name	Test Queue	
Description	Test Queue	
Туре	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	6A
Overflow Number		

此外,請使用隊列持續時間值篩選In SL。這是在隊列中配置的服務級別閾值的毫秒值。

Edit Profile Variable: In SL	
 [ACD] State [ACD] Stereo Blob Id [ACD] Subject 	Name: In SL Formula: Count of Session ID
[ACD] Suggested Process Guide [ACD] Suggested Templates	Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)
 [ACD] Supervisor Comments [ACD] Supervisor Id 	Queue Duration 😂 🗙
 [ACD] Supervisor Number 	(Range: 0.0 - 7.52776683E8)
 [ACD] Survey Identifier [ACD] Survey Name 	Value: 60000

×



Service Level % 🔗							
🕂 New 🖺 Save	✓ Preview More						
		Click to add title					
Table •	Profile Variables: III Total 🕢 III Offered 🕢 III Abandoned 🕢 III Handled						
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						

步驟12.將其命名為SL%並調整公式,使SL%等於In SL除以Offered。

Service Level % 🔗									
+ New E Save - Preview More -									
			Click to add title						
Table T	Profile Variables: 🗒 Total	I 🖉 🗍 Offered 🖉 🔛 Abandoned 🖉 🔛 Handled 🖉) (# In SL 🖉						
Hide Summary	• Column Segments:	ofile Variables	New Profile Variable	¢					
• Row/Series	Summary		Name: SL %						
Segments:	1444 11005 1241 9764 5616		Formula: Arithmetic Expression						
	8587 15226 9986 5240 7752		In SL 🗧 🗸 Offered						
	5445 0078 3123 2313 1168		雀 Swap Operands 🎓						

步驟13.在行/系列段中新增隊列名稱配置檔案變數。

cisco CEA	« 者 Home 🖽	Visualization	🚯 Das	shboard 🖵 Variable	s				
Type Customer Session Record V	Service Level	% 🖋							
Details Formatting	🕈 New 🖺 Save	- 🕴 Preview	More 🕶						
Start Time Last Week 🔻									Click to add title
Date Range	Table 🔻	Profile Varia	ibles:	Total 🖉 🔛 SL % 🖉) [] Offered	i 💌 🔡 Aband	oned 🕢	Handle	d 🖉 🏥 In SL 🖉
If run today:	Hide Summary Column Segments: Profile 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	
Including		Queue Name 2	9113	0.9913190979844343	10022	5566	4456	9935	
All Days		Queue Name 3	2799	0.37310052600818233	13688	9394	4294	5107	
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	ummary	9261	0.3384091073888768	13791	5459	8332	4667	
Compute									
▼ Add Filter									

步驟14.配置SL% profile變數,以百分比形式顯示資料。按一下右鍵SL%變數以修改資料表示法 ,如下所示

cisco CEA	« 🕐 Home ⊞ Visualization 🍘 Dashboard 🖵 Variables
Type Customer Session Record V	Service Level % 🔗
Details Formatting	+ New 🗈 Save → 🕴 Preview More→
Start Time Last Week 🔻	Click to add title
Date Range	Table Variables: III Total V III St Constant Abandoned V III Handled V III n SL V
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 Formating Currency 5555 II: Queue Name 2 9113 0.99131909791 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	

步驟15.儲存並運行報告。

cisco CEA		» 🕫 Setti	ings 📥	Export -		
Queue Name 👻	Total	Abandoned	Handled	Offered	In SL	SL %
terminal control the	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%

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件,讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注 意,即使是最佳機器翻譯,也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準 確度概不負責,並建議一律查看原始英文文件(提供連結)。