

Como executar o cálculo do nível de serviço para tipos de chamada

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema: Como executar o cálculo do nível de serviço para tipos de chamada](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve exatamente como o nível de serviço é calculado para cada intervalo em um tipo de chamada e durante um intervalo de relatório. Ele também mostra como o rodapé de Nível de Serviço é preenchido para os relatórios Histórico de Todos os Campos de Tipos de Chamada.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problema: Como executar o cálculo do nível de serviço para tipos de chamada

Como exatamente o nível de serviço é calculado para cada intervalo em um tipo de chamada e durante um intervalo de relatório? Além disso, como o rodapé de Nível de Serviço é preenchido para os relatórios Histórico de Todos os Campos de Tipos de Chamada?

Solução

Todas as chamadas atendidas ou abandonadas em um intervalo especificado são consideradas chamadas de Nível de Serviço (NS) oferecidas para esse intervalo.

Note: O nível de serviço não é afetado para chamadas que não são atendidas nem abandonadas no tempo do nível de serviço. Por exemplo, as chamadas que encontram uma condição de erro dentro do limite do nível de serviço não afetam o nível de serviço.

Dois parâmetros importantes de configuração contribuem para o cálculo do nível de serviço:

1. Limite de nível de serviço - o número de segundos que você definiu como meta para tratar uma chamada. Para calcular o nível de serviço por um período de tempo. O CCE determina o número de chamadas que tiveram um evento de nível de serviço nesse intervalo. Por exemplo, se seu objetivo for atender 80% das chamadas em dois minutos, você definirá o limite de nível de serviço como 120 segundos. Os relatórios mostram o percentual de chamadas que tiveram um evento de nível de serviço dentro desse intervalo.

2. Tipo de nível de serviço —determina como as chamadas abandonadas antes do limite do nível de serviço impactam o cálculo do nível de serviço. Isso é configurado na configuração Informações do sistema. Há três opções para o tipo de nível de serviço:

Ignorar — As chamadas abandonadas são excluídas do cálculo do nível de serviço.

Impacto negativo — As chamadas abandonadas dentro do limite do nível de serviço não são contadas como chamadas tratadas.

Impacto positivo — As chamadas abandonadas dentro do limite do nível de serviço são contadas como chamadas tratadas. Os cálculos para o nível de serviço são baseados no tipo de nível de serviço definido para a configuração do nível de serviço.

Aqui está a fórmula para calculá-los:

1. Ignorar Chamada Aband:

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

2. As chamadas abandonadas têm um impacto negativo:

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

3. Chamadas abandonadas têm impacto positivo:

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

Eles são descritos no Guia do usuário do Cisco Unified Contact Center Enterprise Reporting

Ignorar chamadas abandonadas:

$$\text{ChamadasNívelServiço} / (\text{ChamadasNívelServiçoOferecidas} - \text{NívelServiçoAband})$$

Impacto negativo das chamadas abandonadas:

$\text{ChamadasNívelServiço} / (\text{ChamadasNívelServiçoOferecidas})$

Impacto positivo das chamadas abandonadas:

$(\text{ChamadasNívelServiço} + \text{NívelServiçoAband}) / \text{ChamadasNívelServiçoOferecidas}$

O limite e o tipo de nível de serviço podem ser definidos para o sistema como um todo na Configuração do sistema UCCE e para tipos de chamada individuais, grupos de habilidades e filas de precisão. As configurações de entidades individuais substituem as definidas no nível do sistema.

Note: Para calcular o Nível de Serviço em um Intervalo de Relatório (também conhecido como rodapé de NS), você deve calcular os numeradores e os denominadores separadamente e, em seguida, aplicar a operação de divisão para obter o nível de serviço.

Isso é obtido exatamente com o uso de "DoNotUseSLTop" e "DoNotUseSLBottom". Como o nome sugere, isso não deve ser usado em nenhuma apresentação direta. Isso é usado para calcular o nível de serviço:

$\text{Nível de Serviço} = (\text{NãoUtilizaSLTop}) / (\text{NãoUtilizaSLBottom})$

O "DoNotUseSLTop" e "DoNotUseSLBottom" são calculados da seguinte forma, com base na forma como você o veria na definição do relatório,

$\text{DoNotUseSLTop} = \text{CASE min(nulo(CTI.ServiceLevelType,0))}$

$\text{QUANDO 1 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) * 1.0}$

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

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

FIM DO ELSE 0,

$\text{DoNotUseSLBottom} = \text{CASE min(nulo(CTI.ServiceLevelType,0))}$

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

$\text{QUANDO 2 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0))}$

$\text{QUANDO 3 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0))}$

FIM DO ELSE 0,

Os tipos de nível de serviço descritos anteriormente no documento são usados quando você seleciona a instrução do caso na fórmula.

Por exemplo:

Na chamada selecionada, digite "Aamal_Ar_CT", embora Tarefas oferecidas/atendidas mostre 39/39. Por que o nível de serviço não é 100%?

Como pode ser visto na captura de tela, o limite de serviço é definido como 30 segundos. No entanto, para um intervalo, a velocidade média de resposta é alta (28 segundos) em comparação com outros valores de intervalo. Essa é a razão pela qual esse intervalo mostra 50% para o nível de serviço. De 2 chamadas nesse intervalo específico, uma deve ter excedido o Limite de nível de serviço e, portanto, o nível de serviço é de apenas 50%.

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	

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...
Aamal_Ar_CT		88.24%	0	00:00:12	17	3	17	00:03:27	17	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
	7/10/19 11:00:00 am	100.00%	0	00:00:05	2	0	2	00:00:10	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
	7/10/19 12:30:00 pm	100.00%	0	00:00:02	1	0	1	00:00:02	1	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
	7/10/19 4:30:00 pm	100.00%	0	00:00:03	1	0	1	00:00:03	1	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
	7/10/19 5:30:00 pm	0.00%	0	00:01:51	0	1	1	00:01:51	1	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
	7/10/19 7:00:00 pm	100.00%	0	00:00:03	1	0	1	00:00:03	1	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
	7/10/19 10:00:00 pm	100.00%	0	00:00:04	1	0	1	00:00:04	1	0	0	0	0

Neste exemplo, o Tipo de Nível de Serviço foi definido como Chamadas Abandonadas têm impacto negativo, portanto todo o cálculo é baseado nesta fórmula:

$$\text{Nível de Serviço} = \frac{\text{soma}(\text{nula}(\text{CTSG.ServiceLevelCalls},0)) * 1.0}{\text{soma}(\text{nula}(\text{CTSG.ServiceLevelCallsOffered},0)) - \text{soma}(\text{nula}(\text{CTSG.RouterCallsDequeued},0)) - \text{soma}(\text{nula}(\text{CTSG.RouterCallsAbandDequed},0))}$$