# Criar Relatório de Porcentagem de Nível de Serviço do Analisador

## Contents

Introduction Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Problema Solução

#### Introduction

Este documento descreve como criar um relatório personalizado do analisador % de nível de serviço. O nível de serviço% é usado para medir qual porcentagem teve um tempo de espera menor que o tempo de limite configurado. Qualquer sessão tratada ou respondida dentro do limite é contada para atender ao nível de serviço. O nível de serviço % é mostrado como uma porcentagem agregada com base em quantas sessões atenderam ao nível de serviço e fornece uma indicação da coleta oportuna de sessões por agentes.

## Prerequisites

#### Requirements

A Cisco recomenda que você conheça os seguintes tópicos:

- Cisco Webex Contact Center
- Analisador

#### **Componentes Utilizados**

Analisador

**Note**: Este documento destina-se a clientes e parceiros que implantaram o Webex Contact Center em sua infraestrutura de rede.

## Problema

O nível de serviço % não é uma Variável do analisador padrão. Você deve seguir este artigo para criar um relatório personalizado do Service Level% Analyzer.

## Solução

O Nível de Serviço % é o número de chamadas atendidas dentro do limite do Nível de Serviço provisionadas para a fila ou habilidade (em um intervalo de habilidades por relatório da fila),



Não aparece nos relatórios em tempo real no nível do site ou da equipe.

**Note**: Embora essa métrica seja visível para chamadas de discagem externa, ela não é relevante para tais chamadas.

Chamadas tratadas são as chamadas com tipos de terminação normais e desconectadas rapidamente. Chamadas abandonadas são chamadas com tipo de terminação abandonado. Abaixo estão os vários tipos de terminação usados no Webex Contact Center. Com base na justificativa de sua empresa, diferentes tipos de terminação podem ser classificados como tratados ou abandonados.

Possíveis valores de tipo de terminação:

- Abandonada a chamada é encerrada antes de ser distribuída para um local de destino e a chamada está no sistema por mais tempo que o tempo especificado no limite de Chamada curta provisionado para o espaço. Além disso, esse tipo de terminação ocorre quando a chamada toca em um agente, mas o agente não atende a chamada.
- Transfer\_error a chamada não pode ser transferida para um agente por vários motivos.
- Normal a chamada termina normalmente.
- Reclassificado a chamada é enviada para outro ponto de entrada.
- Transferida a chamada é transferida por um agente.
- Self\_service a chamada termina na RVI ou a chamada solicita o retorno de chamada.
- Short\_call a chamada nunca está conectada e a duração total da chamada é inferior ao limite de Chamada curta especificado.
- Quick\_disconnect a chamada está conectada, mas o tempo de conversa do agente para a chamada é inferior ao limite de Desconexão Súbita especificado.
- Estouro a chamada é transferida para o número de destino de estouro provisionado para a fila. Geralmente, isso acontece quando a chamada é enfileirada por mais tempo que o tempo máximo de fila especificado na estratégia de roteamento ou quando ocorre um erro quando a chamada é enviada a um agente.

Por padrão, não há relatório de Nível de Serviço % no Analisador. Siga as etapas abaixo para criar o relatório Nível de serviço %.

Etapa 1. Abra o módulo do Analisador e crie a Nova Visualização.

۲	🖶 Home	Visualization	🚯 Dashboard	Uariables	📥 mdanylch@cisco.com 🗸	
Vie	W				Create New Visualization Show: Everything	٣





Etapa 3. Adicione a variável de perfil de ID de sessão e nomeie-a Total ou Total de chamadas.

« 🖷 Home 🎟 Visualization 🖓 Dashboard	🖵 Variables
<ul> <li>         A Home IVisualization A Dashboard     </li> <li>         Service Level %          Formation I Service Level %      </li> <li>         Hore          Profile Variables: If Count of Segments: IProfile Variables: IProfile</li></ul>	Edit Profile Variable: Count of Session ID

Etapa 4. Adicione a nova variável de perfil de ID de sessão e nomeie-a como Tratada. Arraste e solte a variável de perfil de Tipo de Terminação na caixa para usá-la como um filtro.



Etapa 5. Digite os tipos de terminação normal e quick\_disconnect.

Service Level %

Etapa 6. Adicione a nova variável de perfil de ID de sessão. Nomeie-o como Abandonado e filtreo por Tipo de Terminação abandonado.

« 👫 Home	🖽 Visualization 🛛 🔀 Dashboard 🖵 Variables	
Service Leve	el % 🖋	
🕂 New 🖺 Save	More 🕶	
		Click to add title
Table	Profile Variables: III Total 🕢 III Handled 🖉	
Hide Summary	Column Segments:      Profile Variables	New Profile Variable
+ Row/Series	Summary	➢ [ACD] Suggested Process Guide Name: Abandoned
Segments:	1447 7798	➢ [ACD] Suggested Templates Formula: Count of Session ID
	5300 4670	ACD] Supervisor Comments
	7457 1989	ACD] Supervisor Id Fitters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)
		Construction Termination Type
		ACDI Survey Identifier
		CACD) Survey Name
		CACDI Team Name
		> [ACD] Team System Id
		ACD] Terminating End
		➢ [ACD] Termination Type Field Variable
		➢ [ACD] Testing
		➢ [ACD] TIMEZONE
		V [ACD] VQ Far Voice Quality Ass
		🚱 [ACD] VQ Near Voice Quality As-
		MacDI Wrabub Code Id
		Cancel Save

Passo 7. Quando você clica com o botão direito do mouse na variável de perfil tratada, você pode ver a opção de criar uma nova variável de perfil.

«	🖶 Home	🆽 Visu	alizatio	n	🚯 Dashboard	🖵 Variables						
Se	Service Level % 💉											
+	+ New Save More -											
Tab	le	•	Profile	Variat	bles: 🚺 Total 🖉	) 🔛 Abandoned 🕞	🛛 🗒 Ha	ndled 🕡 Edit				
	Hide Summary	•	Colum	n Segr	ments: <b>Profi</b>	e Variables		New Profile Variable				
	_							Number Format 📃 🕨				
	Row/Series	S	umma	ry				Text Align 🕨				
	Segments:	3596	9204	8848				Formatting				
		6803	5587	1393				Save				
		9133	163	8994								

Etapa 8. Nomeie a nova variável como Oferecida. A fórmula abaixo mostra que a variável de perfil Oferta deve ser a soma das variáveis Tratadas e Abonadas.

« 👫 Home 🌐 Visualization 🏾 🎛 Dashboard	The Variables
Service Level % 🔗	New Profile Variable ×
+ New Save More -	Name: Offered
Table       Profile Variables:       III Total         Hide Summary       Column Segments:       IProfile         Row/Series       Summary       3596       9204       8848         6803       5587       1393       9133       163       8994	Formula: Arithmetic Expression Handled T Abandoned Swap Operands

Etapa 9. Adicione variáveis de perfil de ID de sessão adicionais. Dê um nome no SL. Este campo representa o número de chamadas atendidas dentro do limite do Nível de Serviço. Filtre-o pelo Tipo de terminação normal e Quick\_disconnect.

« 👫 Home 🛛	II Visualization	🚯 Da	shboard	🖵 Variables		
Service Leve	l % 💉					
+ New      Save     Table     Table     Hide Summary     Hide Summary     Segments:     Queue Name	Preview      Profile Varia      Column Seg      Queue Name -      Queue Name 1      Queue Name 2      Queue Name 3      Summary	More - ables: ( gments: Total 3082 8194 9891	Total Control	Edit Profile Variable: In SL (ACD) Outdial flag (ACD) Owning TimeStamp (ACD) Queue Count (ACD) Queue Duration (ACD) Queue Group (ACD) Realtime Update Timest (ACD) Record File Size (ACD) Record File Size (ACD) Record File Size (ACD) Survey Score (ACD) Survey Score (ACD) Talk Count (ACD) Talk Count (ACD) Talk Over Count (ACD) Tone (ACD) Tone	s SL unt of Session ID  g and drop in the box below the desired field(s) and/or measu  Termination Type  is in  is not in  regular expression  nnect  r available values below  ariable	× ire(s)
				[ACD] Total CTQ Answer Time     [ACD] Transfer Count     [ACD] VQ Far MOS Con	Cancel	ave

Etapa 10. O limite de nível de serviço é especificado na configuração da fila no painel. O valor especificado será usado para calcular as chamadas em nível de serviço no relatório do Analisador.

CCOne_TAC Dashboard ×	Queue ×		
Queue			
General Settings			
	Nama	The Output	
	ivanie	Les Gaana	
	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
	Overflow Number		

Além disso, filtre no SL com o valor de duração da fila. Esse é o valor, em milissegundos, do Limite de Nível de Serviço configurado na Fila.

 $\times$ 

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

Etapa 11. Clique com o botão direito do mouse em In SL para criar uma nova variável de perfil.

Service Level % 🔗									
🕂 New 🖺 Save	✓ Y Preview More								
		Click to add title							
Table 🔻	▶ Profile Variables: (# Total 🖉 ) (# Offered 🖉 ) (# Abandoned 🖉 ) (# Handled 🖉 ) (#	Ip SL 🔊							
Hide Summary	Column Segments: Frofile Variables	New Profile Variable Number Format							
Row/Series	Summary	Text Align							
Segments:	1444 11005 1241 9764 5616	Formatting							
	8587 15226 9988 5240 7752	Save							
	5445         6098         3125         2973         7768								

Etapa 12. Nomeie-o como SL% e ajuste a fórmula para que o SL% seja igual a Em SL dividido em Oferecido.

Service Level	Service Level % 🔗									
+ New Save + Preview More+										
		Click to add title								
Tabla	Profile Variables: 🔢 Total 🕢 🔛 Offered 🕢 🔛 Abandoned 🕢 🔛 Handled 🖉	🗄 In SL 🕑								
Hide Summary	Column Segments: Profile Variables	New Profile Variable								
Row/Series	Summary	Name: <u>51</u> %								
Segments:	1444 11005 1241 9764 5616	Formula: Arithmetic Expression								
	8587 15226 9986 5240 7752 5445 6098 3125 2973 7768	In SL 👻 Offered 🔽								
		雀 Swap Operands 🎓								

Etapa 13. Em Segmentos de Linha/Série, adicione a variável de perfil Nome da Fila.

cisco CEA	« 者 Home 🖽	Visualization	🚯 Dast	hboard 🖵 Variable	S				
Type Customer Session Record Details Formatting	Service Level + New 🗈 Save	% 🔊	More -						
Start Time Last Week 🔻									Click to add title
Date Range	Table 🔻	Profile Varia	ables: 🔡	Total 🖉 🔡 SL % 🖉	) [] Offered	i 💌 🔡 Aband	oned 🕢 🗄	Handle	d 🖉 🗒 🗰 In SL 🖉
If run today:	Hide Summary	🛨 Column Seg	gments:	Profile Variables					
End Date: 2019-12-01	Row/Series	Queue Name 🔻	Total	<b>SL</b> %	Offered	Abandoned	Handled	In SL	
Including	Segments:	Queue Name 1	8982	0.3785607196401799	14674	6359	8315	5555	
All Days	Uueue Name	Queue Name 2	2799 (	0.9913190979844343	13688	9394	4456	5107	
		ummary	9261	0.3384091073888768	13791	5459	8332	4667	
Compute									

Etapa 14. Configure a variável de perfil SL% para mostrar dados em representação percentual. Clique com o botão direito do mouse na variável SL% para modificar a representação de dados conforme mostrado abaixo

cisco CEA	≪ 🕈 Home ⊞ Visualization 🚓 Dashboard 🖵 Variables
Type Customer Session Record <b>*</b>	Service Level % 🔗
Details Formatting	+ New B Save → Y Preview More →
Start Time Last Week 🔻	Click to add title
Date Range	Table   Profile Variables: I Total  Table  T
If run today:	Hide Summary Column Segments: Profile Variat Number Format Integer
End Date: 2019-12-01	Row/Series Queue Name - Total SL % Text Align Number In SL
	Segments:         Queue Name 1         8982         0.3785607196         Save         Percentage         ##.##% (12.34%)           II Queue Name         9113         0.99131909791         Save         Percentage         ##.##% (12.34%)
	Queue Name 3         2799         0.37310052600818233         13688         Date Time         ##%         (12%)           Summary         9261         0.3384091073888768         13791         Duration         4667
Compute	
▼ Add Filter	

### Etapa 15. Salve e execute o relatório.

cisco CEA		» 🕫 Setti	ings 🛓	Export <del>+</del>		
Queue Name 👻	Total	Abandoned	Handled	Offered	In SL	SL %
second contract 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%

#### Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.