

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),

dividido pelo total de chamadas (incluir chamadas abandonadas) multiplicado por 100.

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

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:

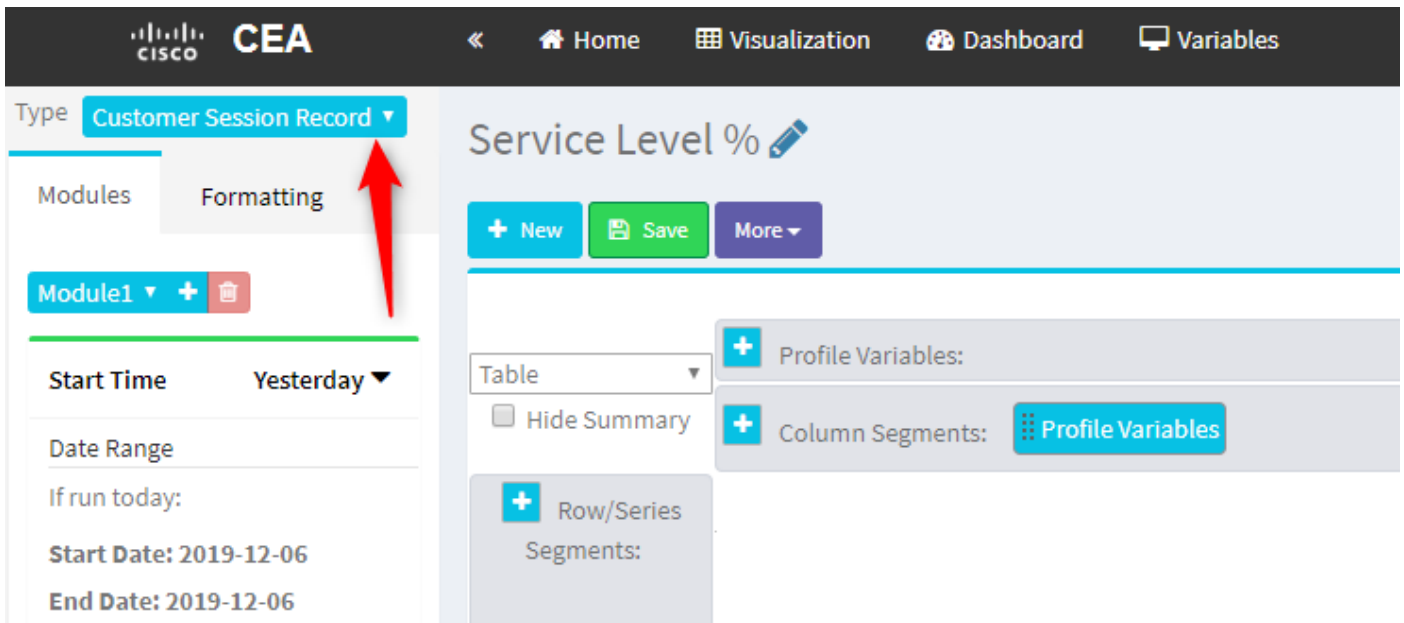
- Abandonada - a chamada é encerrada antes de ser distribuída para um local de destino e a chamada está no sistema por mais tempo que o tempo especificado no limite de Chamada curta provisionado para o espaço. Além disso, esse tipo de terminação ocorre quando a chamada toca em um agente, mas o agente 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 %.

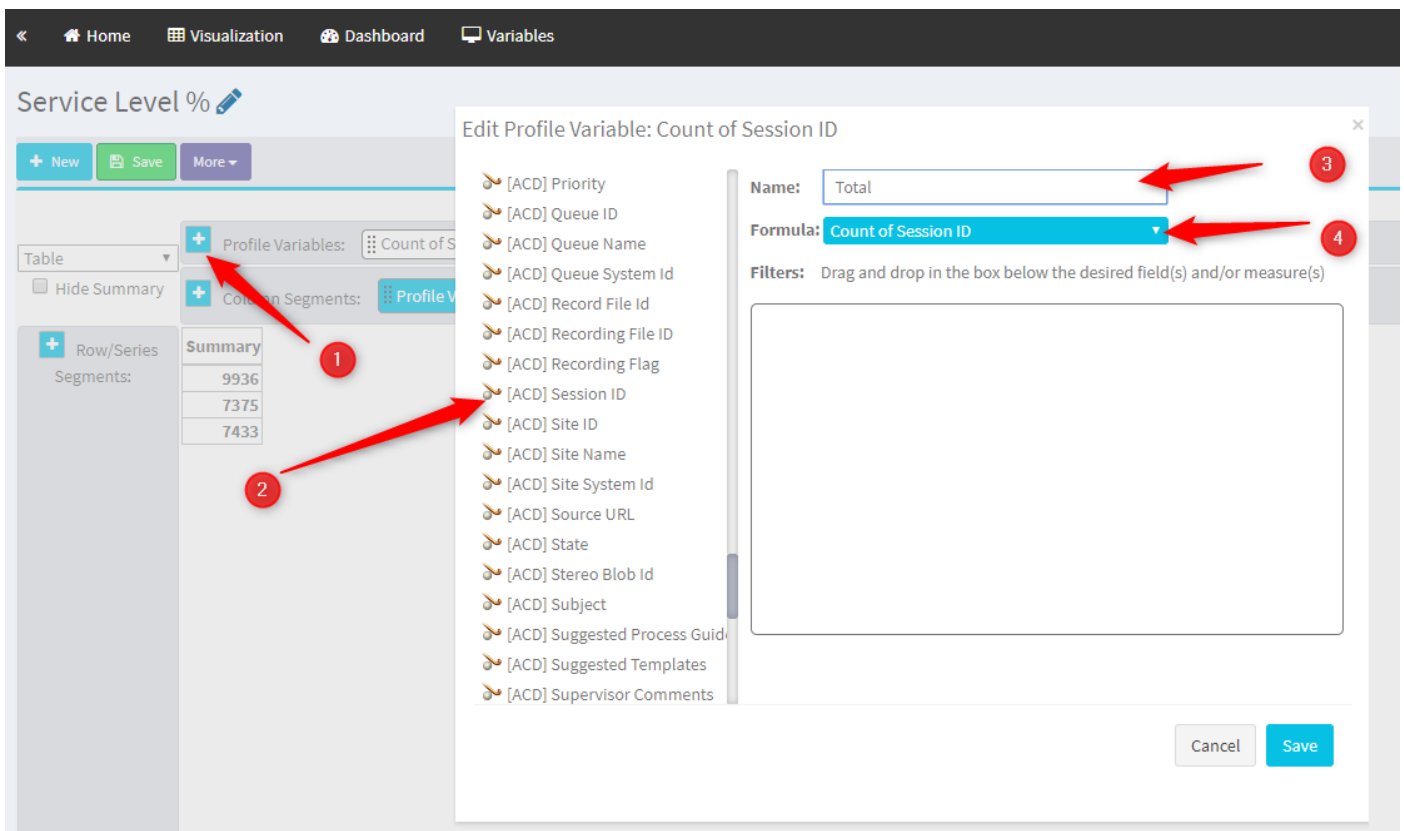
Etapa 1. Abra o módulo do Analisador e crie a Nova Visualização.



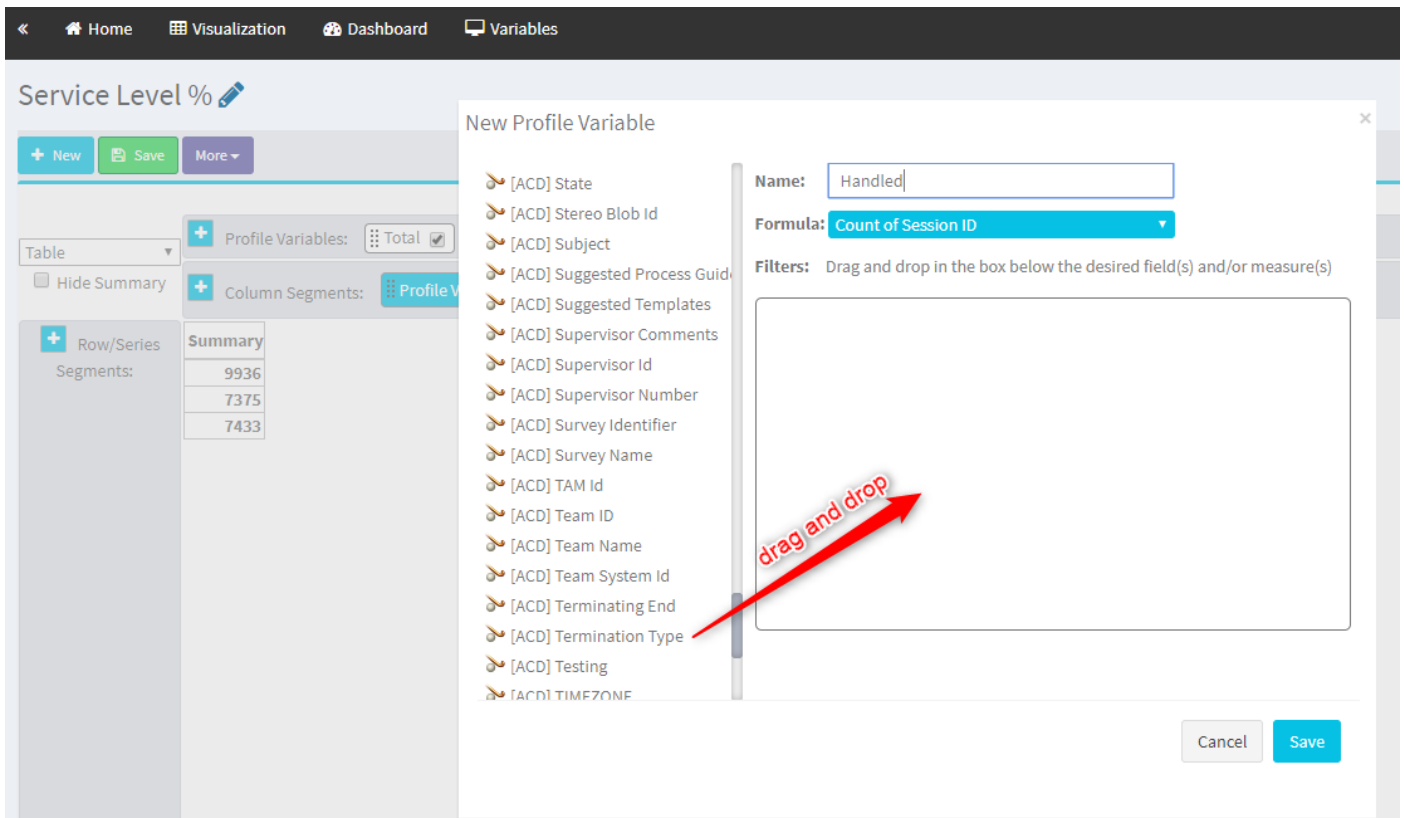
Etapa 2. Na lista suspensa **Tipo**, escolha **Registro de sessão do cliente**



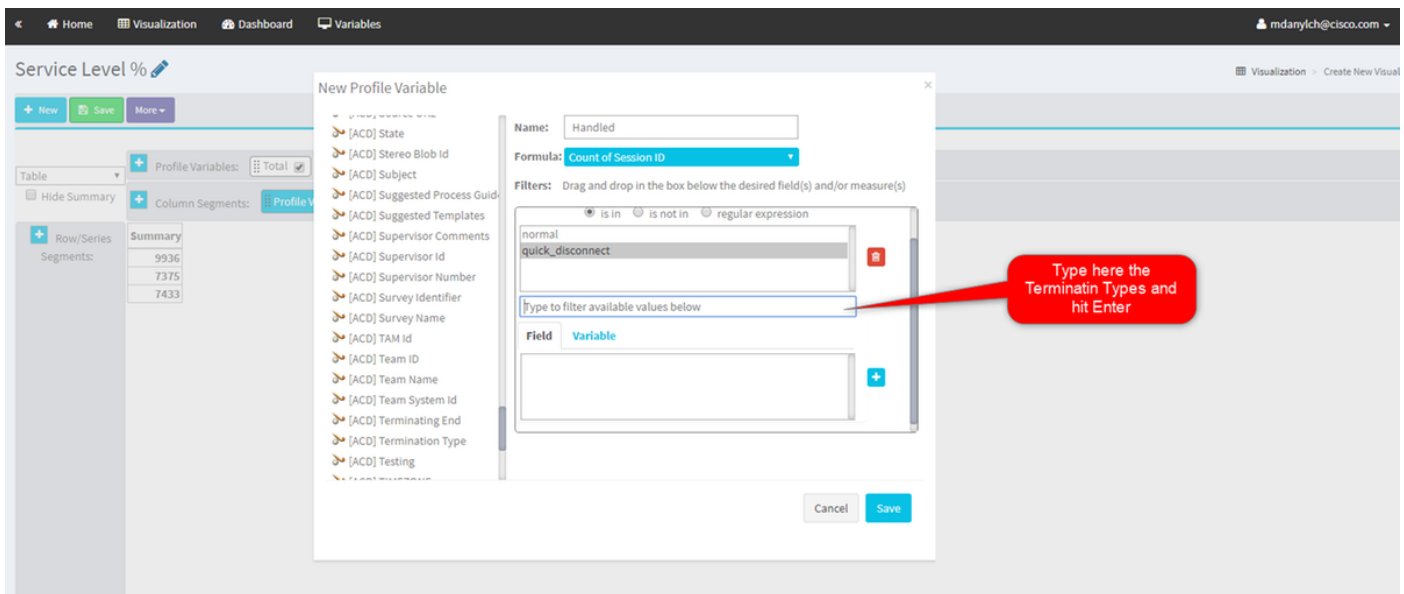
Etapa 3. Adicione a variável de perfil de ID de sessão e nomeie-a Total ou Total de chamadas.



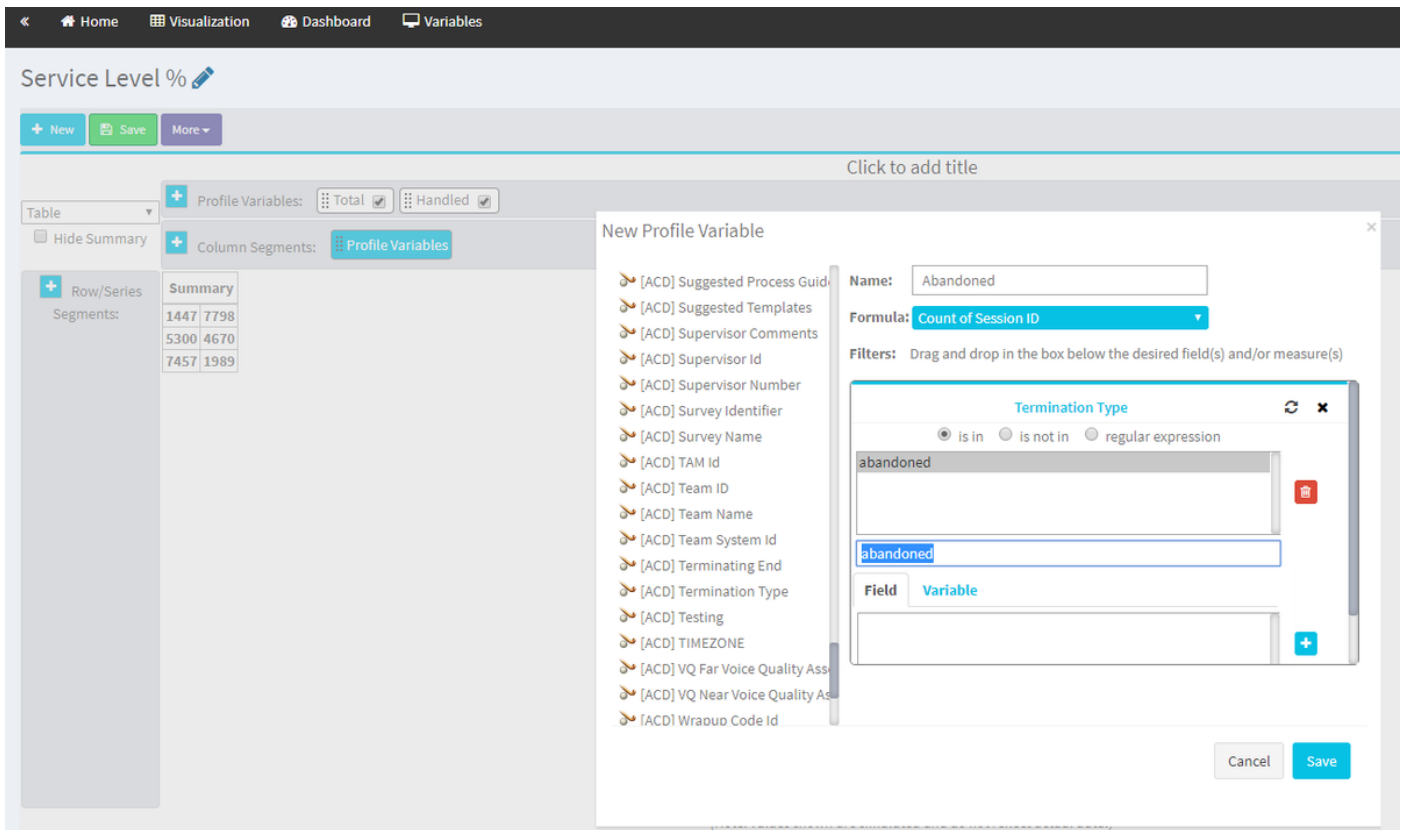
Etapa 4. Adicione a nova variável de perfil de ID de sessão e nomeie-a como Tratada. Arraste e solte a variável de perfil de Tipo de Terminação na caixa para usá-la como um filtro.



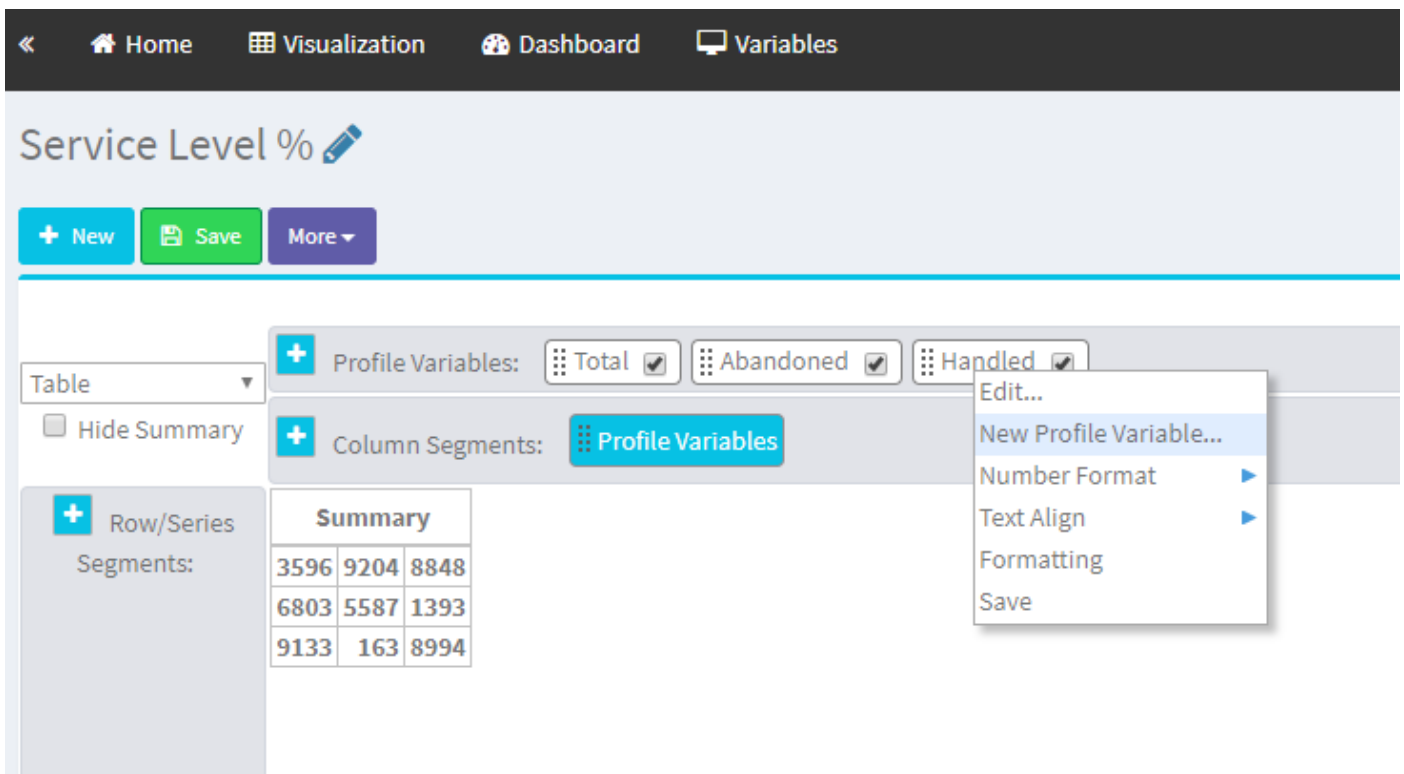
Etapa 5. Digite os tipos de terminação normal e quick_disconnect.



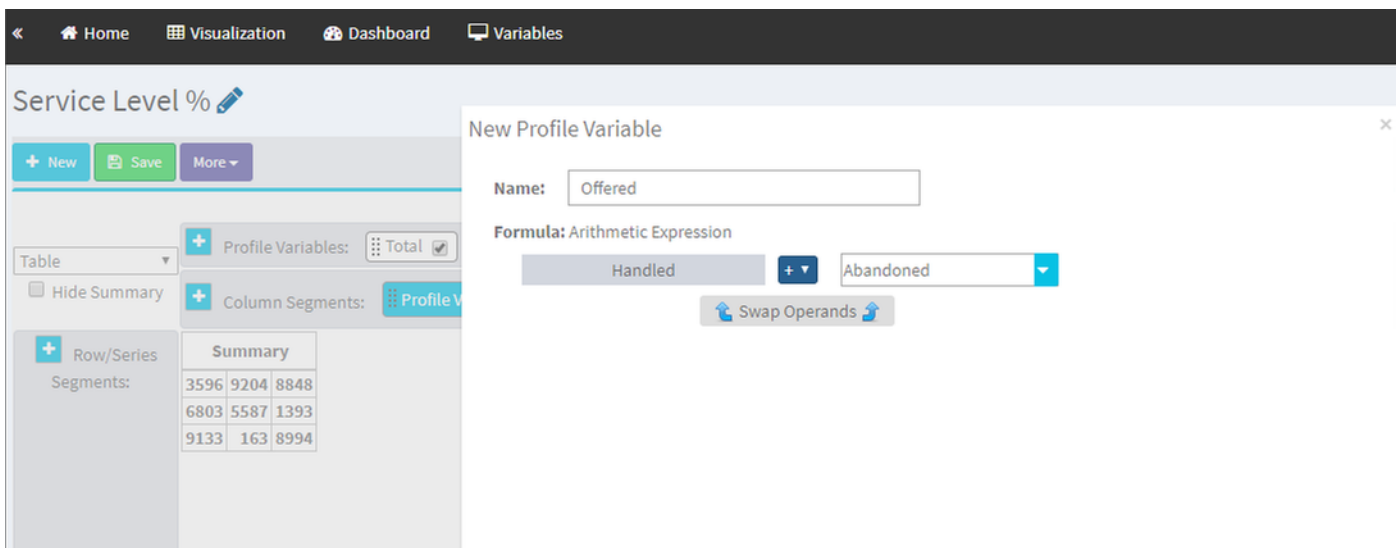
Etapa 6. Adicione a nova variável de perfil de ID de sessão. Nomeie-o como Abandonado e filtre-o por Tipo de Terminação abandonado.



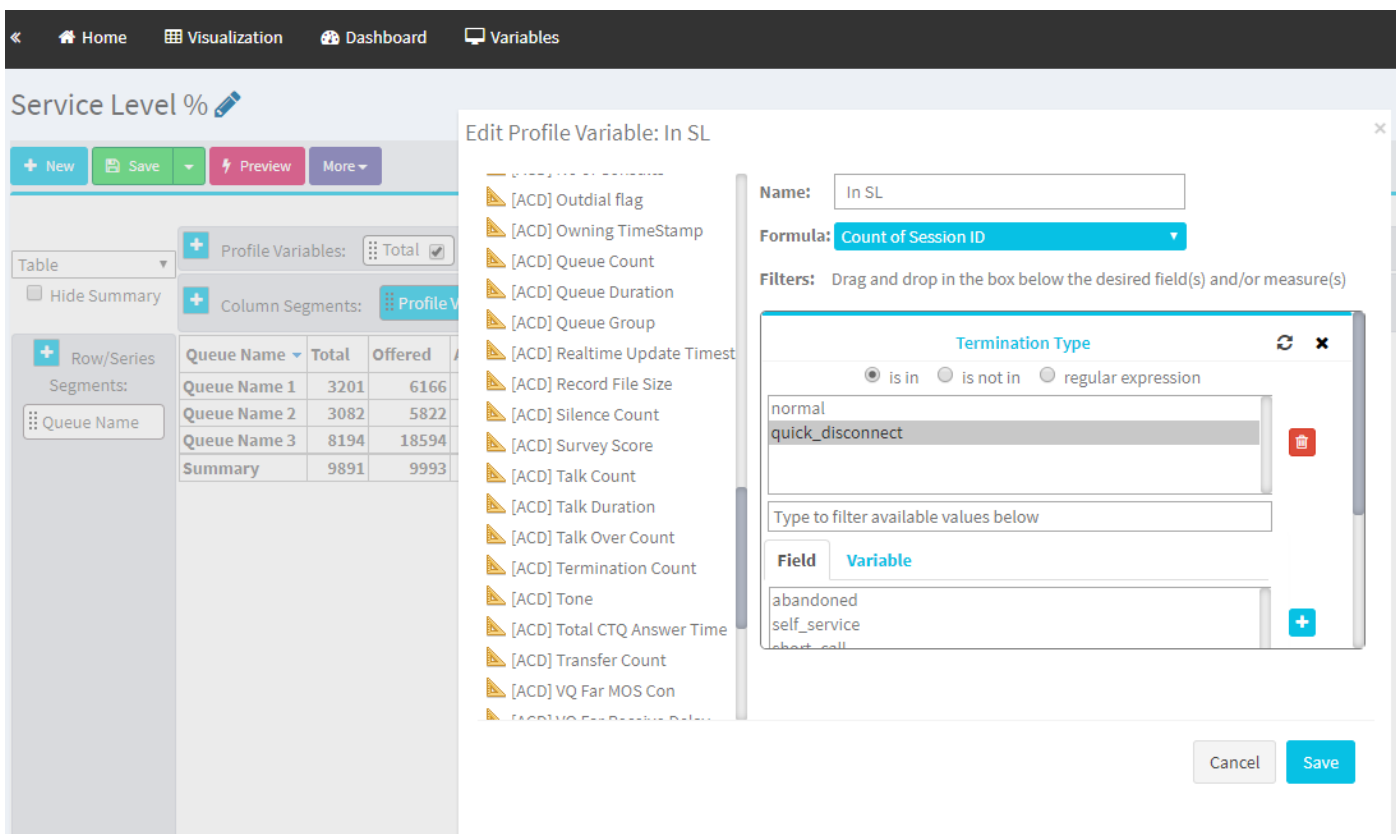
Passo 7. Quando você clica com o botão direito do mouse na variável de perfil tratada, você pode ver a opção de criar uma nova variável de perfil.



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.



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.



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

Name: Test Queue

Description: Test Queue

Type: 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.

Edit Profile Variable: In SL

- [ACD] State
- [ACD] Stereo Blob Id
- [ACD] Subject
- [ACD] Suggested Process Guide
- [ACD] Suggested Templates
- [ACD] Supervisor Comments
- [ACD] Supervisor Id
- [ACD] Supervisor Number
- [ACD] Survey Identifier
- [ACD] Survey Name

Name: In SL

Formula: Count of Session ID

Filters: Drag and drop in the box below the desired field(s) and/or measure(s)

Queue Duration ↻ ✕

(Range: 0.0 - 7.52776683E8)

Comparator: <=

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 Preview More

Click to add title

Table

Profile Variables: Total Offered Abandoned Handled In SL

Column Segments: Profile Variables

Row/Series Segments:

Summary					
1444	11005	1241	9764	5616	
8587	15226	9986	5240	7752	
5445	6098	3125	2973	7768	

Edit...
New Profile Variable...
Number Format
Text Align
Formatting
Save

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

Service Level %

+ New Save Preview More

Click to add title

Table

Profile Variables: Total Offered Abandoned Handled In SL

Column Segments: Profile Variables

Row/Series Segments:

Summary					
1444	11005	1241	9764	5616	
8587	15226	9986	5240	7752	
5445	6098	3125	2973	7768	

New Profile Variable

Name: SL %

Formula: Arithmetic Expression

In SL Offered

Swap Operands

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

CEA

Home Visualization Dashboard Variables

Type Customer Session Record

Service Level %

+ New Save Preview More

Click to add title

Table

Profile Variables: Total SL % Offered Abandoned Handled In SL

Column Segments: Profile Variables

Row/Series Segments: Queue Name

Queue Name	Total	SL %	Offered	Abandoned	Handled	In SL
Queue Name 1	8982	0.3785607196401799	14674	6359	8315	5555
Queue Name 2	9113	0.9913190979844343	10022	5566	4456	9935
Queue Name 3	2799	0.37310052600818233	13688	9394	4294	5107
Summary	9261	0.3384091073888768	13791	5459	8332	4667

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

CEA Home Visualization Dashboard Variables

Type: Customer Session Record

Service Level %

+ New Save Preview More

Click to add title

Profile Variables: Total Abandoned Handled In SL

Column Segments: Profile Variable

Queue Name Total SL %

Queue Name 1 8982 0.3785607196

Queue Name 2 9113 0.9913190979

Queue Name 3 2799 0.37310052600818233 13688

Summary 9261 0.3384091073888768 13791

Number Format: Integer, Number, Currency, Percentage (12.34%), Date Time (12%), Duration 4667

Start Time: Last Week

Date Range

If run today:

Start Date: 2019-11-25

End Date: 2019-12-01

Including: All Days

Compute

Add Filter

Etapa 15. Salve e execute o relatório.

CEA Settings Export

Queue Name	Total	Abandoned	Handled	Offered	In SL	SL %
	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.