Calcul du niveau de service pour les types d'appels

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

- [Exigences](#)
- [Composants utilisés](#)

[Problème : Calcul du niveau de service pour les types d'appels](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment exactement le niveau de service est calculé pour chaque intervalle dans un type d'appel et sur un intervalle de rapport. Elle indique également comment le pied de page Niveau de service est renseigné pour les rapports de tous les champs historiques de type d'appel.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Problème : Calcul du niveau de service pour les types d'appels

Comment exactement le niveau de service est-il calculé pour chaque intervalle dans un type d'appel et sur un intervalle de rapport ? Comment le pied de page Niveau de service est-il renseigné pour les rapports de tous les champs historiques de type d'appel ?

Solution

Tous les appels ayant obtenu une réponse ou abandonnés au cours d'un intervalle donné sont considérés comme des appels de niveau de service (SL) offerts pour cet intervalle.

Remarque : Le niveau de service n'est pas affecté pour les appels qui ne sont ni répondus ni abandonnés dans le délai du niveau de service. Par exemple, les appels qui rencontrent une condition d'erreur dans le seuil du niveau de service n'affectent pas le niveau de service.

Deux paramètres de configuration importants contribuent au calcul du niveau de service :

1. Seuil de niveau de service : nombre de secondes défini comme objectif pour traiter un appel. Pour calculer le niveau de service pour une période donnée. CCE détermine le nombre d'appels ayant eu un événement de niveau de service au cours de cet intervalle. Par exemple, si votre objectif est de répondre à 80 % des appels dans les deux minutes, vous devez définir le seuil de niveau de service sur 120 secondes. Les rapports vous indiquent le pourcentage d'appels ayant eu un événement de niveau de service au cours de cet intervalle.

2. Type de niveau de service : détermine l'impact des appels abandonnés avant le seuil de niveau de service sur le calcul du niveau de service. Cette option est configurée sous Configuration des informations système. Il existe trois options pour le type de niveau de service :

Ignorer : les appels abandonnés sont exclus du calcul du niveau de service.

Impact négatif : les appels abandonnés en deçà du seuil de niveau de service ne sont pas comptabilisés comme des appels traités.

Impact positif : les appels abandonnés dans le seuil du niveau de service sont comptabilisés comme des appels traités. Les calculs du niveau de service sont basés sur le type de niveau de service défini pour la configuration du niveau de service.

Voici la formule qui permet de les calculer :

1. IgnoreAbandCall :

AppelsNiveauService/(AppelsNiveauServiceOfferts- AppelsRouteurSupprimés de la file d'attente - AppelsRouteurAbandSupprimés de la file d'attente - AbandNiveauService)

2. Les appels abandonnés ont un impact négatif :

ServiceLevelCalls/(ServiceLevelCallsOffered- RouterCallsDequeued - RouterCallsAbandDequeued).

3. Les appels abandonnés ont un impact positif :

AppelsNiveauService + AbandNiveauService/(AppelsNiveauServiceOfferts- AppelsRouteurDéplacésFileAttente - AppelsAbandRouteurDéplacésFileAttente).

Elles sont décrites dans le Guide de l'utilisateur de Cisco Unified Contact Center Enterprise

Reporting

Ignorer les appels abandonnés :

AppelsNiveauService / (AppelsNiveauServiceOfferts - AbandNiveauService)

Impact négatif des appels abandonnés :

AppelsNiveauService / (AppelsNiveauServiceOfferts)

Impact positif des appels abandonnés :

(ServiceLevelCalls + ServiceLevelAband) / ServiceLevelCallsOffered

Le seuil et le type de niveau de service peuvent être définis pour le système dans son ensemble dans Configuration système UCCE et pour les types d'appels individuels, les groupes de compétences et les files d'attente de précision. Les paramètres des entités individuelles remplacent ceux définis au niveau du système.

Remarque : Pour calculer le niveau de service sur un intervalle de reporting (également appelé pied de page SL) , vous devez calculer les numérateurs et les dénominateurs séparément, puis appliquer l'opération de division afin d'obtenir le niveau de service.

Ceci est exactement réalisé en utilisant « DoNotUseSLTop » et « DoNotUseSLBottom ». Comme son nom l'indique, il ne doit pas être utilisé dans une présentation directe. Il est utilisé pour calculer le niveau de service :

NiveauService = (∑ DoNotUseSLTop)/ (∑ DoNotUseSLBottom)

Les valeurs « DoNotUseSLTop » et « DoNotUseSLBottom » sont calculées comme suit, en fonction de la façon dont vous les voyez dans la définition du rapport,

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

AUTREMENT 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))

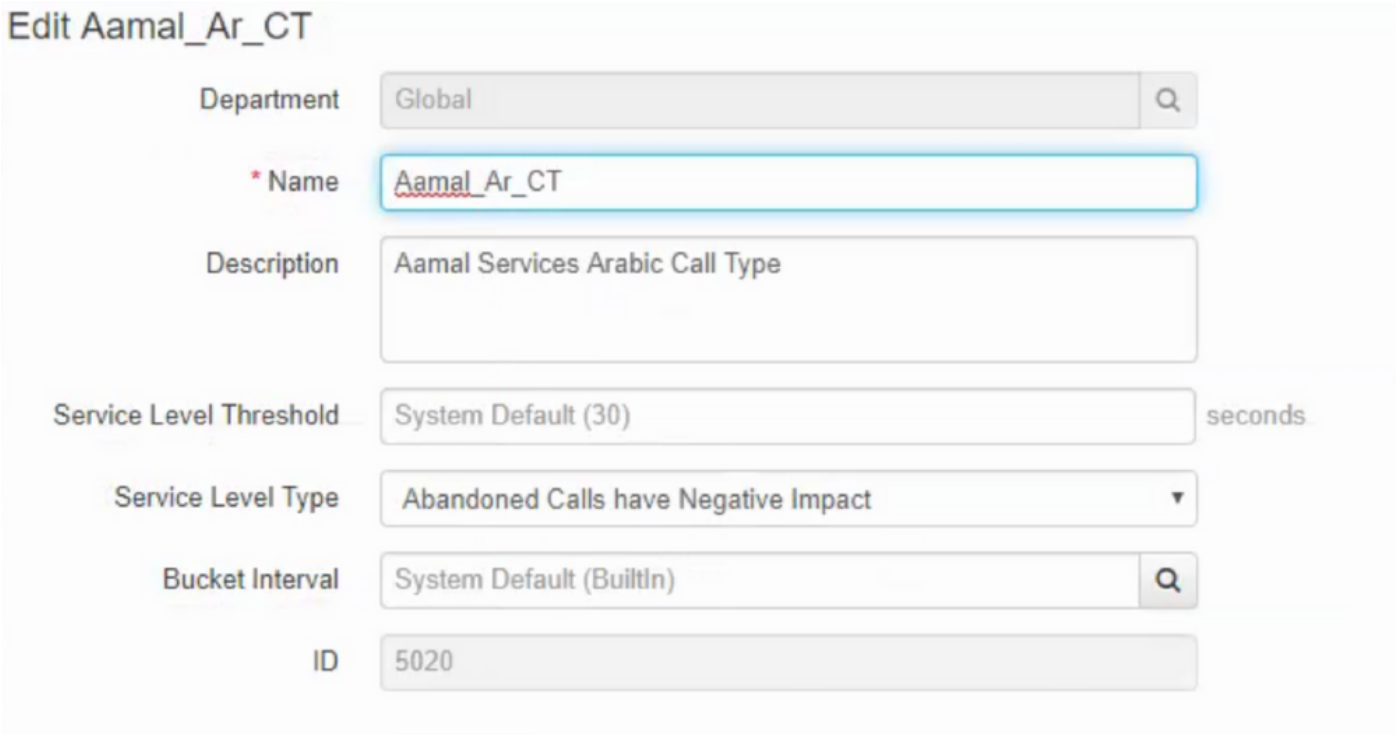
AUTREMENT 0 END,

Les types de niveau de service décrits précédemment dans le document sont utilisés lorsque vous sélectionnez l'instruction case dans la formule.

Exemple :

Dans le type d'appel sélectionné « Aamal_Ar_CT », bien que Tâches offertes/Répondues affiche 39/39. Pourquoi le niveau de service n'est-il pas de 100 pour cent ?

Comme vous pouvez le voir dans la capture d'écran, le seuil de service est défini sur 30 secondes. Cependant, pour un intervalle, la vitesse moyenne de réponse est élevée (28 secondes) par rapport aux autres valeurs de l'intervalle. C'est la raison pour laquelle cet intervalle affiche 50 % pour le niveau de service. Sur 2 appels dans cet intervalle particulier, un doit avoir dépassé le seuil du niveau de service et donc le niveau de service est seulement de 50 %.



Dans cet exemple, le type de niveau de service a été défini comme les appels abandonnés ont un impact négatif. Tous les calculs sont donc basés sur la formule suivante :

Niveau de service = sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCalls,0)) * 1,0 / sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCallsOffered,0)) - sum(isnull(CTSG.RouterCallsDequeued,0)) - sum(isnull(CTSG.RouterCallsAbandDequeued,0))

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.