如何对Calltypes执行服务级别计算

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

问题：如何对Calltypes执行服务级别计算

解决方案

简介

本文档介绍如何为呼叫类型中每个时间间隔和报告时间间隔准确计算服务级别。它还显示了如何为Calltype Historical All Fields报告填充Service Level页脚。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科统一情报中心(CUIC)

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题：如何对Calltypes执行服务级别计算

如何为呼叫类型中每个时间间隔和报告时间间隔计算服务级别？此外，如何为Calltype历史全部字段报告填充服务级别页脚？

解决方案

在指定时间间隔内应答或放弃的所有呼叫都被视为在该时间间隔内受理的服务级别(SL)呼叫。

注意：对于在服务级别时间内既未应答也未放弃的呼叫，服务级别不受影响。例如，在服务级别阈值内遇到错误条件的呼叫不会影响服务级别。

两个重要的配置参数有助于计算服务级别：

1.服务级别阈值 — 设置为处理呼叫目标的秒数。计算某个时间段内的服务级别。CCE确定在该时间间隔内发生服务级别事件的呼叫数。例如，如果您的目标是在2分钟内应答80%的呼叫，则应将服务级别阈值设置为120秒。报告显示在该时间间隔内发生服务级别事件的呼叫的百分比。

2.服务级别类型 — 确定在服务级别阈值之前放弃的呼叫对服务级别计算的影响。这在系统信息配置下配置。服务级别类型有三个选项：

忽略 — 从服务级别计算中排除已放弃的呼叫。

负面影响 — 在服务级别阈值内放弃的呼叫不计为已处理的呼叫。

积极影响 — 在服务级别阈值内放弃的呼叫被视为已处理的呼叫。服务级别的计算基于为服务级别配置定义的服务级别类型。

以下是计算它们的公式：

1. IgnoreAbandCall:

ServiceLevelCalls/(ServiceLevelCallsOffered- RouterCallsDequeued - RouterCallsAbandDequeued -ServiceLevelAband)

2.放弃的呼叫有负面影响：

ServiceLevelCalls/(ServiceLevelCallsOffered- RouterCallsDequeued - RouterCallsAbandDequeued)。

3.已放弃呼叫具有积极影响：

ServiceLevelCalls + ServiceLevelAband/(ServiceLevelCallsOffered- RouterCallsDequeued - RouterCallsAbandDequeued)。

《Cisco Unified Contact Center Enterprise Reporting用户指南》中对这些功能进行了说明

忽略已放弃的呼叫：

ServiceLevelCalls /(ServiceLevelCallsOffered - ServiceLevelAband)

已放弃呼叫的负面影响：

ServiceLevelCalls /(ServiceLevelCallsOffered)

已放弃呼叫的积极影响：

(ServiceLevelCalls + ServiceLevelAband)/ ServiceLevelCallsOffered

在UCCE系统配置中，可以为整个系统设置服务级别阈值和类型，也可以为单个呼叫类型、技能组和精确队列设置服务级别阈值和类型。单个实体的设置会覆盖在系统级别设置的设置。

注意：要计算报告间隔（也称为SL页脚）上的服务级别，您必须分别计算分子和分母，然后应用除法操作以获取服务级别。

这完全是通过使用“DoNotUseSLTop”和“DoNotUseSLBottom”实现的。顾名思义，该词不得用于任何直接的表示方式。用于计算服务级别：

ServiceLevel =(∑ DoNotUseSLTop)/(∑ DoNotUseSLBottom)

“DoNotUseSLTop”和“DoNotUseSLBottom”的计算方式基于您在报告定义中看到的方式，

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

否则0结束，

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))

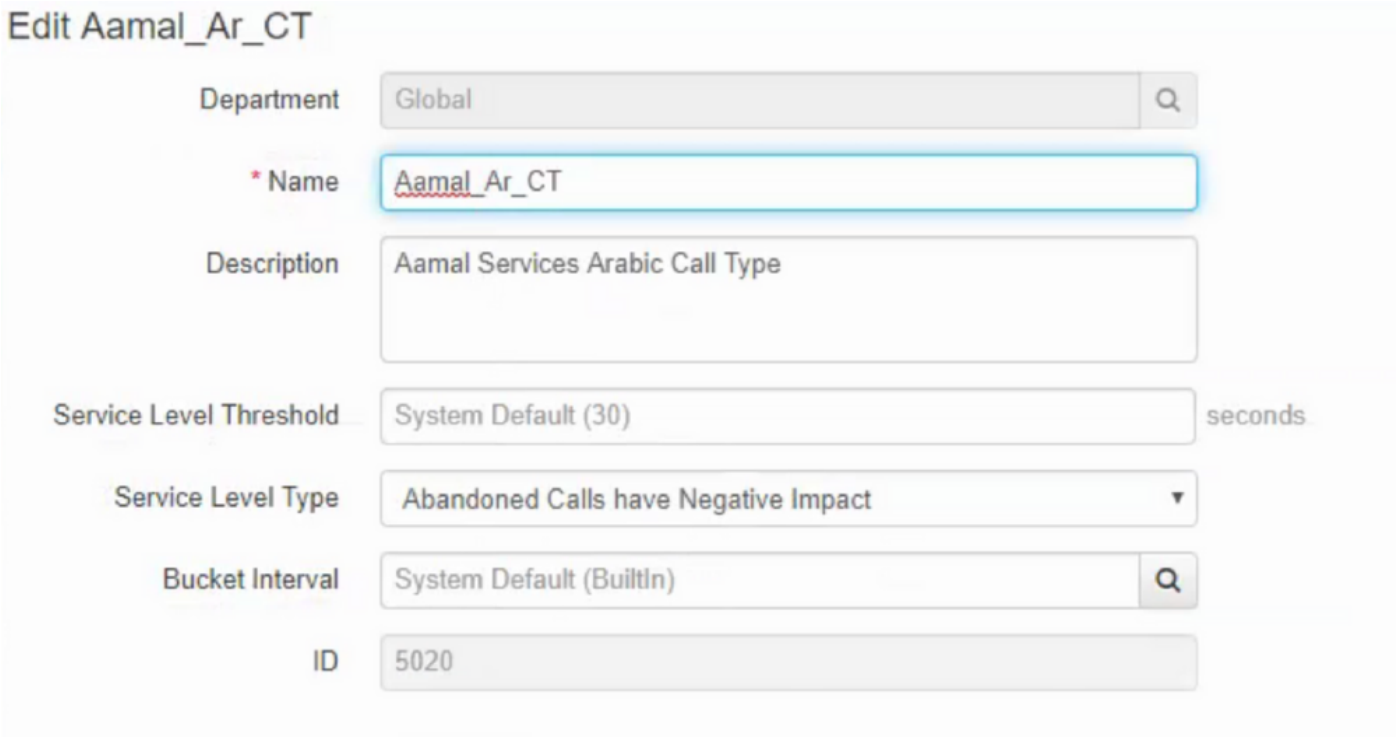
否则0结束，

在公式中选择case语句时，会使用文档中前面介绍的Service level类型。

例如:

在选定的呼叫类型“Aamal_Ar_CT”中，虽然“已受理/已应答任务”显示为39/39。为什么服务级别不是100%?

如屏幕截图所示，服务阈值设置为30秒。但是，对于一个间隔，与其他间隔值相比，应答的平均速度很高（28秒）。这就是此间隔显示服务级别为50%的原因。在该特定时间间隔内的2次呼叫中，1次必须超过服务级别阈值，因此服务级别仅为50%。



在本例中，“服务级别类型”(Service Level Type)设置为“已放弃”(Abandoned)呼叫具有负面影响，因此所有计算均基于以下公式：

服务级别= sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCalls，0))* 1.0 / sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCallsOffered，0))- sum(isnull(CTSG.RouterCallsDequeued，0))- sum(isnull(CTSG.RouterCallsAbandDequeued，0))

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。