

عاونال ةمدخلال يوتسم يلع باسح ارجا ةيفيك تابلطلال

تايوتحملال

[ةمدقملال](#)

[ةيساسالال تابلطلتملال](#)

[تابلطلتملال](#)

[ةمدختسملال تانوكملال](#)

[تابلطلال عاونال ةمدخلال يوتسم يلع باسح ارجا ةيفيك: ةلكشمالال](#)

[لحلال](#)

ةمدقملال

عون" يف ينمزل لصال لكال طبضلاب ةمدخلال يوتسم باسح ةيفيك دننتسملال اذه حضوي ةمدخلال يوتسم لبيذت ةئبعت ةيفيك رهظت امك. ريراقتلال دادعإ ةرتف لالحو "ةملاكملال CallType History All Fields ريراقتلال

ةيساسالال تابلطلتملال

تابلطلتملال

ةيلالال عيضاوملاب ةفرعم كيديل نوكت ناب Cisco يوصوت:

- Cisco (UCCE) نم ةدحوملال لاصلتالال زكارم تاسسؤم لولح
- Cisco (CUIC) نم دحوملال اكالذال زكرم

ةمدختسملال تانوكملال

ةنيم ةيدام تانوكموجمارب تارادصلال يلع دننتسملال اذه رصتقي ال

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملال ةزهجالال نم دننتسملال اذه يف ةدراولال تامولعملال عاشنإ مت تناك اذإ. (يضاارتفا) حوسمم نيوكتب دننتسملال اذه يف ةمدختسملال ةزهجالال عيمج تادب رمالال لمحتحملال ريثاتلل كمهف نم دكاتف، لبيغشتالال ديقتكتكباش

عاونال ةمدخلال يوتسم يلع باسح ارجا ةيفيك: ةلكشمالال تابلطلال

ةرتف لالحو "ةملاكملال عون" يف ينمزل لصال لكال طبضلاب ةمدخلال يوتسم باسح متي فيك ريراقتلال ةمدخلال يوتسم لبيذت ةئبعت متي فيك اضيال ريراقتلال دادعإ CallType History All Fields؟

لحلال

ددمحمة نمر ةرتف لالخ اهنع يلختللا واهيلع درلا مت يتللا تاعاددسالا عيمج رابتعإ متي ةرتفللا كلتل ةمدقملا (SL) ةمدخللا يوتسم تاعاددسالا

لالخ اهنع يلختللا واهيلع درلا متي ال يتللا تاملكملا ب ةمدخللا يوتسم رثأت ال :**ةظحال**م دح نمض أطخ ةلاح هجاوت يتللا تاعاددسالا رثوت ال ، لاثملا ليلبس يلع . ةمدخللا يوتسم تقو ةمدخللا يوتسم يلع ةمدخللا يوتسم

ةمدخللا يوتسم باسح يف ناتمهم نيوكت تاملعم مهاس ت

1. ةمدخللا يوتسم باسحل . ةملاكمل ةجلالعمل فدهك اهددحت يتللا يناوثللا ددع - ةمدخللا يوتسم دح . لالخ ةمدخللا يوتسم يلع ثدح اهل ناك يتللا تاعاددسالا ددع CCE ددحي . تقولا نم ةرتفل نوضغ يف تاملكملا نم 80% يلع درلا وه كفده ناك اذا ، لاثملا ليلبس يلع . ةرتفللا كلت ةبسنللا ريراقتلا رهظت . ةيناث 120 يلع ةمدخللا يوتسم دح نييعت كيلع ف ، نيتقيد ةرتفللا هذه لالخ ةمدخللا يوتسم يلع ثدح ءارجإ مت يتللا تاملكملا ل ةيويئلا

2. دح لبق اهنع يلختللا متي يتللا تاملكملا ريثأت ةيفيكي ددحي—**ةمدخللا يوتسم عون** . تامولعم نيوكت تحت اذه نيوكت متي و . ةمدخللا يوتسم باسح يلع ةمدخللا يوتسم تامولعم نيوكت تحت اذه نيوكت متي و . ةمدخللا يوتسم باسح يلع ةمدخللا يوتسم :**ةمدخللا يوتسم عون** ل تاراخي ةثالث كانه . ماطنلا

ةمدخللا يوتسم باسح نم ةلمهملا تاملكملا داعبتسإ متي—**ignore**

ةمدخللا يوتسم دح نمض اهنع يلختللا مت يتللا تاملكملا باسح متي ال—**يبلسلا ريثأت**لا . اهتجالعم تمت تاملكملا

ةمدخللا يوتسم دح نمض اهنع يلختللا مت يتللا تاملكملا باسح متي — **يباجي**إل ريثأتلا ددحمل ةمدخللا يوتسم عون ال ةمدخللا يوتسم تاباسح دنست . اهتجالعم تمت تاملكملا ةمدخللا يوتسم نيوكتل

مهباسحل ةلداعملا يه هذه

1. **IgnoreAbandCall:**

`ServiceLevelCalls/(ServiceLevelCallsOffer- RouterCallDequeued - RouterCallsAbandDequeued - ServiceLevelAband)`

2. **يبلس ريثأت اهل ةلمهملا تاملكملا:**

`ServiceLevelCalls/(ServiceLevelCallsOffer- RouterCallDequeued - RouterCallsAbandDequeued)`.

3. **يباجي ريثأت ةلمهملا تاملكملا نوكي:**

`ServiceLevelCalls + ServiceLevelAband/(ServiceLevelCallsOffer- RouterCallDequeued - RouterCallsAbandDequeued)`.

Cisco نم دحوملا لاصتالا زكرملا تاسسؤملا ريراقت مدختسم ليلدي ف اهفصو متي

ةلمهملا تاملكملا لهاجت:

`ServiceLevelCalls / (ServiceLevelCallsOffer - ServiceLevelAband)`

ةلمهملا تاملكملا ليلبسلا ريثأت:

ServiceLevelCalls / (ServiceLevelCallsOffer)

قلمهمل تاملكم لل بباي ال اريثأتا:

(ServiceLevelCalls + ServiceLevelAband) / ServiceLevelCallsOffer

عاونأل و UCCE ماظن ةئيهت يف لكك ماظنلل اهعونو ةمدخلل يوتسم دح نييغت نكمي ةصاخلا تادادإل زواجتت. ةقدلا راطتنا مئووقو تاراهملا تاومجمو ةيدرفلا تاملكملا ماظنلل يوتسم يلع ةومجملا كلت ةيدرفلا تانايلكلاب.

اضيأ اهيل راشي) ريراقت دادعإ ةرتف ربع ةمدخلل يوتسم باسح لجا نم: **ةظالم** ةيلمع قيبطت مئ لصفنم لكشب ماقملاو طوسبلا باسح بجي، (SL ليليذتب ةمدخلل يوتسم يلع لوصحلل ميسقتلا.

مسال احرثقي امكو. "DoNotUseSLBottom" و "DoNotUseSLTop" مادختساب امامت كلذ ققحتي و ةمدخلل يوتسم باسحل اذه مدختسي. رشابم ضرع يأي فكلذ لامعتسا بجي ال:

$$\text{ServiceLevel} = \sum (\text{DoNotUseSLTop}) / (\sum \text{DoNotUseSLBottom})$$

اهل كتيؤر ةيفيكل اداانتسا يلي امك "DoNotUseSLBottom" و "DoNotUseSLTop" باسح مئتي ريرقتلا فيرعت يفي:

DoNotUseSLTop = $\min(\text{isnull}(\text{CTI.ServiceLevelType},0))$ اءل

SUM(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0) * 1.0) نوكي امءنع

SUM(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0) * 1.0) 2 نوكي امءنع

(sum(isnull(cti.ServiceLevelCalls,0)) + sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0)) * 1.0) 3 مقررلا نوكي امءنع

ءياهن 0 رخآ،

DoNotUseSLBottom = $\min(\text{isnull}(\text{CTI.ServiceLevelType},0))$ اءل

(sum(isnull(cti.ServiceLevelCallsOffer,0)) - sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0))) 1 مقررلا نوكي امءنع

SUM(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffer,0) 2 نوكي امءنع

SUM(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffer,0) 3 دنع

ءياهن 0 رخآ،

ءلءال نايب ديءحت دنع دنتمسمل يفي اقباس ةحضوملا ةمدخلل يوتسم عونأ مادختسا مئتي ةلءامل يفي.

لءملا ليلبس يلع:

ءبءل/اهميءقت مئتي ملماهملا نأ نم مءررلا يلع، "aamal_ar_ct" طءللا نم دءءملا عونلا يفي ةئملا يفي 100 سيل ةمدخلل يوتسم اءامل. 39/39 رهظت اهيلع

لصاف دحاول امهم .ناوٲ 30 ىلع ءمدخلال دح نبيعت متي ،ءشاشلال ءطقل ي ف حضوم وه امك اذه نا ي ف ببسال وهو .لصاف رخا عم ءنراقملاب (ناوٲ 28) عفرم ءباجا ءعرس ال avg ل ناوكي ينمزلال لصافلا اذه ي ف تاءاءءسا 2 نم .ءمدخلال يوتسمل ءئاملاب 50 رهظي ينمزلال لصافلا طقف 50% ءمدخلال يوتسمل ناوكي يلالابو ،ءمدخلال يوتسمل دح دحاو زواجتي نا بجي ددحملال

Edit Aamal_Ar_CT

Department

* Name

Description

Service Level Threshold seconds

Service Level Type

Bucket Interval

ID

Call Type Historical All Fields

Call Type	Date/Time	Service Level	Abandoned Within Service Level	Avg Speed of Answer	Tasks Offered	Assigned From Queue	Answered	Answer Wait Time	Completed Tasks Handled	Abandoned	Return	Default Tr...	Netwo...	Flow
Aamal_Ar_CT		88.24%	0	00:00:12	17	3	17	00:03:27	17	0	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	0

بيبلس ريئات اهل ءكورتملال تاملكملا نال "ءمدخلال يوتسمل عون" نبيعت مت ،لالملا اذه ي ف ءغيصلال هذه لىل تاباسحلال ءفاك دنست اذل

$$\text{ءمدخلال يوتسمل} = \frac{\text{sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCalls,0)) * 1.0}{\text{sum(isnull(CTSG.ServiceLevelCallsOffer,0)) - \text{sum(isnull(CTSG.RouterCallsDequeued,0)) - \text{sum(isnull(CTSG.RouterCallsAbandDequeued,0))}}$$

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن مة و مچم مادختساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت
ملاعلاء نأ عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تحم م ي دقت ل ي رش ب ل و
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ل ي ل ة مچرت ل ض ف أ ن ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن إ ل ا دن تسمل ا