

Comment effectuer le calcul du niveau de service pour les types d'appels

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème : Comment effectuer le calcul du niveau de service pour les types d'appels](#)

[Solution](#)

Introduction

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

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Components Used

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 : Comment effectuer le calcul du niveau de service pour les types d'appels

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

Solution

Tous les appels ayant obtenu une réponse ou abandonnés dans un intervalle spécifié sont considérés comme des appels de niveau de service (SL) offerts pour cet intervalle.

Note: Le niveau de service n'est pas affecté pour les appels qui ne reçoivent pas de réponse ou qui ne sont pas 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 : le nombre de secondes que vous définissez comme objectif de traitement d'un appel. Pour calculer le niveau de service pour une période de temps. CCE détermine le nombre d'appels qui ont eu un événement de niveau de service au cours de cet intervalle. Par exemple, si votre objectif est de répondre à 80 % des appels en deux minutes, vous définissez le seuil de niveau de service sur 120 secondes. Les rapports vous indiquent le pourcentage d'appels qui ont eu un événement de niveau de service au cours de cet intervalle.

2. Type de niveau de service : détermine comment les appels abandonnés avant le seuil de niveau de service affectent le calcul du niveau de service. Ceci est configuré 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 dans le seuil du 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 pour les calculer :

1. IgnorerAbandCall :

$$\text{AppelsNiveauService} / (\text{AppelsNiveauServiceOfferts} - \text{AppelsRouteurDémisFileAttente} - \text{AppelsAbandRouteurDémisFileAttente} - \text{NiveauServiceAband})$$

2. Les appels abandonnés ont un impact négatif :

$$\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{RouterCallsDefile d'attente} - \text{RouterCallsAbandDefile d'attente}).$$

3. Les appels abandonnés ont un impact positif :

$$\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelAband} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} - \text{RouterCallsDefile d'attente} - \text{RouterCallsAbandDefile d'attente}).$$

Ils sont décrits dans le Guide de l'utilisateur de Cisco Unified Contact Center Enterprise Reporting

Ignorer les appels abandonnés :

$$\text{AppelsNiveauService} / (\text{AppelsNiveauServiceOfferts} - \text{AbandNiveauService})$$

Impact négatif des appels abandonnés :

$\text{AppelsNiveauService} / (\text{AppelsNiveauServiceOfferts})$

Impact positif des appels abandonnés :

$(\text{AppelsNiveauService} + \text{AbandNiveauService}) / \text{AppelsNiveauServiceOfferts}$

Le seuil et le type de niveau de service peuvent être définis pour l'ensemble du système dans la configuration du 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.

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

C'est exactement ce qu'on obtient en utilisant " DoNotUseSLTop " et " DoNotUseSLBottom ". Comme son nom l'indique, il ne faut pas l'utiliser dans une présentation directe. Cette valeur est utilisée pour calculer le niveau de service :

$\text{NiveauService} = (\lambda\text{DoNotUseSLTop}) / (\lambda\text{NotUseSLBottom})$

Les " DoNotUseSLTop " et " DoNotUseSLBottom " sont calculés comme suit en fonction de la manière dont vous les verriez dans la définition du rapport,

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

$\text{WHEN 1 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) * 1.0}$

$\text{WHEN 2 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) * 1.0}$

$\text{WHEN 3 THEN (sum(isnull(CTI.ServiceLevelCalls,0)) + sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0))) * 1.0}$

0 EXTRÉMITÉ,

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

$\text{WHEN 1 THEN (sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0)) - sum(isnull(CTI.ServiceLevelAband,0)))}$

$\text{WHEN 2 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0))}$

$\text{WHEN 3 THEN sum(isnull(CTI.ServiceLevelCallsOffered,0))}$

0 EXTRÉMITÉ,

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 % ?

Comme le montre 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 d'intervalle. C'est la raison pour laquelle cet intervalle indique 50 % pour le niveau de service. Sur 2 appels de cet intervalle, un doit avoir dépassé le seuil du niveau de service et, par conséquent, le niveau de service n'est que de 50 %.

Edit Aamal_Ar_CT

Department	Global	Q
* Name	Aamal_Ar_CT	
Description	Aamal Services Arabic Call Type	
Service Level Threshold	System Default (30)	seconds
Service Level Type	Abandoned Calls have Negative Impact	
Bucket Interval	System Default (BuiltIn)	Q
ID	5020	

Call Type Historical All Fields

Call Type	DateTime	Service Level	Abandoned Within Service Level	Avg Speed of Answer	Tasks			Answer Wait Time	Completed Tasks			Return	Default_T...	Netwo...	Flow
					Offered	Assigned From Queue	Answered		Handled	Abandoned					
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	

Dans cet exemple, le type de niveau de service a été défini comme les appels abandonnés ont un impact négatif, donc tout le calcul est basé sur cette formule :

Niveau de service = $\frac{\text{sum}(\text{isnull}(\text{CTSG.ServiceLevelCalls},0)) * 1.0}{\text{sum}(\text{isnull}(\text{CTSG.ServiceLevelCallsOffered},0)) - \text{sum}(\text{isnull}(\text{CTSG.RouterCallsDequeued},0)) - \text{sum}(\text{isnull}(\text{CTSG.RouterCallsAbandDefile},0))}$