

Opciones del cálculo del informe de Average Speed of Answer (ASA)

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe el cálculo del informe de Average Speed of Answer (ASA) y detalla las diversas opciones que están disponibles ahora para definir el valor ASA en el Centro de contacto unificado Cisco y la empresa y los entornos alojados unificados Cisco del Intelligent Contact Management (ICM).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco unificó el Centro de contacto
- Cisco unificó el ICM
- Regedt32

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise y ediciones recibidas 7.x y posterior
- Cisco unificó el ICM enterprise y recibió las ediciones 7.x y posterior

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando,

asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedentes

El ASA se define como cálculo de:

```
Skill_Group_Half_Hour.AnswerWaitTimeToHalf/Skill_Group_Half_Hour.CallsAnsweredToHalf
```

Tradicionalmente, en las versiones anterior que 7.x del producto, AnswerWaitTime se define como valor que consista en cuatro cuentas individuales:

- DelayTime
- RingTime
- LocalQTime
- NetQTime

Estos cuatro valores son campos en la tabla del detalle de terminación de llamada.

Problema

Configuración predeterminada que determina el método en el cual se calcula el ASA es diferente en 7.x y posterior, por lo tanto el valor para el ASA puede aparecer diferente que esperado si usted actualiza de una versión anterior. Con ICM 7.x y posterior, el valor de registro que determina el método utilizó para calcular el ASA, DeliveredEventsResetASACalculation, ahora se fija discapacitado, por abandono. En las versiones anteriores, se fija a habilitado.

Cuando este valor se fija discapacitado, el cálculo de AnswerWaitTime cambia tales que las cuatro cuentas citadas en la [información previa](#) no están utilizadas para AnswerWaitTime. En su lugar, un valor nombrado SkillGroupDelayQTime se utiliza para poblar el AnswerWaitTime que se utiliza posteriormente dentro del cálculo ASA.

El valor seguido por SkillGroupDelayQTime calcula desde el principio del Tratamiento de llamada y no se reajusta de cada evento entregado, que da lugar a los valores ASA que pueden aparecer ser diferentes o más en gran parte que esperados si usted actualiza y utilizaron previamente la configuración predeterminada anterior.

SkillGroupDelayQTime no es un valor de la base de datos en la tabla del detalle de terminación de llamada sino es definido por el router de llamadas y se puede encontrar en el registro del CallRouter ICM dentro de los eventos de DeviceTargetPreCallInd y de ICCallPreRouteInd. Éste es un ejemplo de un evento. La función de este valor se controla en el registro:

```
09:48:57 ra-rtr Trace: DeviceTargetPreCallInd_V9: PeripheralID=5000 RouteID=5259
NetworkTargetID=6874
09:48:57 ra-rtr Trace: SkillGroupSkillTargetID=5144 AgentSkillTargetID=8564
09:48:57 ra-rtr Trace: DN=9000 ANI=4803912951 CED=, customerDBProvidedDigits=
09:48:57 ra-rtr Trace: CRSCallID_Date=148247 CRSCallID_ID=2941, RouterCallKeySequenceNumber=1
```

```
DelayQTime=16 DelayRouterTime=17 SkillGroupDelayQTime =16
09:48:57 ra-rtr Trace: InvokeID=1209440
09:48:57 ra-rtr Trace: PV1=0 PV2= PV3= PV4=016308940 PV5=07/11/1945
09:48:57 ra-rtr Trace: PV6=AZ PV8=0 PV8=4803912951 PV9=PClaims PV10=20061121852831720011
09:48:57 ra-rtr Trace: NIC_CalledPartyNumber=71112
09:48:57 ra-rtr Trace: nXferEnabled, NIC_CallID{PhysCtrlrID=5005 RCID=5005 RemotePhysCtrlrID=0
RemoteRCID=0 DialogID=137225 XferNicCapability=0 XferRouterAllowed=1 RouterPrivateData=0
RemoteDlgID=0}
09:48:57 ra-rtr Trace: Dialog (56021 x 0 : 0 0) RouteComplete:
```

Solución

(Los 0) valores discapacitado predeterminado por el valor de registro de **DeliveredEventsResetASACalculation** hacen **SkillGroupDelayQTime** ser utilizados para el **AnswerWaitTime**. Cuando este valor de registro se habilita (1), los valores para **DelayTime**, **NetQTime**, **LocalQTime** y **RingTime** se utilizan para **AnswerWaitTime**, como se documenta en la ayuda en línea del **WebView**.

Ésta es la ruta completa del valor de registro:

```
09:48:57 ra-rtr Trace: DeviceTargetPreCallInd_V9: PeripheralID=5000 RouteID=5259
NetworkTargetID=6874
09:48:57 ra-rtr Trace: SkillGroupSkillTargetID=5144 AgentSkillTargetID=8564
09:48:57 ra-rtr Trace: DN=9000 ANI=4803912951 CED=, customerDBProvidedDigits=
09:48:57 ra-rtr Trace: CRSCallID_Date=148247 CRSCallID_ID=2941, RouterCallKeySequenceNumber=1
DelayQTime=16 DelayRouterTime=17 SkillGroupDelayQTime =16
09:48:57 ra-rtr Trace: InvokeID=1209440
09:48:57 ra-rtr Trace: PV1=0 PV2= PV3= PV4=016308940 PV5=07/11/1945
09:48:57 ra-rtr Trace: PV6=AZ PV8=0 PV8=4803912951 PV9=PClaims PV10=20061121852831720011
09:48:57 ra-rtr Trace: NIC_CalledPartyNumber=71112
09:48:57 ra-rtr Trace: nXferEnabled, NIC_CallID{PhysCtrlrID=5005 RCID=5005 RemotePhysCtrlrID=0
RemoteRCID=0 DialogID=137225 XferNicCapability=0 XferRouterAllowed=1 RouterPrivateData=0
RemoteDlgID=0}
09:48:57 ra-rtr Trace: Dialog (56021 x 0 : 0 0) RouteComplete:
```

Éste es el valor:

```
09:48:57 ra-rtr Trace: DeviceTargetPreCallInd_V9: PeripheralID=5000 RouteID=5259
NetworkTargetID=6874
09:48:57 ra-rtr Trace: SkillGroupSkillTargetID=5144 AgentSkillTargetID=8564
09:48:57 ra-rtr Trace: DN=9000 ANI=4803912951 CED=, customerDBProvidedDigits=
09:48:57 ra-rtr Trace: CRSCallID_Date=148247 CRSCallID_ID=2941, RouterCallKeySequenceNumber=1
DelayQTime=16 DelayRouterTime=17 SkillGroupDelayQTime =16
09:48:57 ra-rtr Trace: InvokeID=1209440
09:48:57 ra-rtr Trace: PV1=0 PV2= PV3= PV4=016308940 PV5=07/11/1945
09:48:57 ra-rtr Trace: PV6=AZ PV8=0 PV8=4803912951 PV9=PClaims PV10=20061121852831720011
09:48:57 ra-rtr Trace: NIC_CalledPartyNumber=71112
09:48:57 ra-rtr Trace: nXferEnabled, NIC_CallID{PhysCtrlrID=5005 RCID=5005 RemotePhysCtrlrID=0
RemoteRCID=0 DialogID=137225 XferNicCapability=0 XferRouterAllowed=1 RouterPrivateData=0
RemoteDlgID=0}
09:48:57 ra-rtr Trace: Dialog (56021 x 0 : 0 0) RouteComplete:
```

Información Relacionada

- [CSCma10544 \(clientes registrados solamente\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)