

Contenido

[Introducción](#)

[¿Qué hacen el número de medio medio de la duración de la charla y de la duración de la espera de la media en estadísticas de ICD IP?](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Para las estadísticas del Cisco ip integrated contact distribution (ICD), hay dos categorías de informes, de informes en tiempo real y de informes históricos. Este documento describe lo que significan el número de cola media de la charla y la cola de espera media en estadísticas de ICD IP.

Q. ¿Qué hacen el número de medio medio de la duración de la charla y de la duración de la espera de la media en estadísticas de ICD IP?

A. La duración media de la charla representa los recursos del tiempo promedio está pasando hablar con los contactos. La duración de la charla comienza cuando un contacto primero conecta con un recurso y los extremos cuando las desconexiones del contacto del recurso más reciente con el cual está conectado y no incluye el tiempo en espera un de los que ocurre entre estos dos eventos. El número de duración media de la charla en estadísticas de ICD IP se representa en los milisegundos. El sistema fija este valor a 0 cuando se reajustan las estadísticas.

Nota: Este valor no incluye el tiempo en espera.

La duración media de la espera representa la cantidad promedio de contactos del tiempo está esperando antes de ser conectada con un agente. Este estado comienza cuando se crea el contacto y termina cuando el contacto para el esperar (por ejemplo, las desconexiones del contacto o el contacto consigue conectado con un agente). El número de duración media de la espera en estadísticas de ICD IP se representa en los milisegundos. El sistema fija este valor a 0 cuando se reajustan las estadísticas.

Nota: Este valor no incluye el tiempo en espera.

Para conseguir el número de segundos, divida el número por 1000. Para conseguir el número de minutos, divida el número por 60000 (60 segundos * 1000).

Información Relacionada

- [La guía de administrador de aplicación de respuesta del cliente de Cisco \(2.2\)](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)