

Options de calcul du rapport de délai moyen de réponse (ASA)

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit le délai moyen du calcul d'état de la réponse (ASA) et détaille les différentes options qui sont maintenant disponibles afin de définir la valeur ASA dans l'entreprise de l'Intelligent Contact Management de Cisco Unified Contact Center et de Cisco Unified (missile aux performances améliorées) et les environnements hébergés.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center
- Missile aux performances améliorées de Cisco Unified
- Regedt32

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise et éditions hébergées 7.x et plus tard
- Entreprise et éditions hébergées 7.x missile aux performances améliorées de Cisco Unified et plus tard

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

L'ASA est définie comme calcul de :

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

Traditionnellement, dans les versions plus tôt que 7.x du produit, AnswerWaitTime est défini comme valeur qui se compose de quatre différents comptes :

- DelayTime
- RingTime
- LocalQTime
- NetQTime

Ces quatre valeurs sont des champs dans la table de détail d'appel d'arrêt.

Problème

Valeur par défaut qui détermine la méthode dans laquelle l'ASA est calculée est différente dans 7.x et plus tard, donc la valeur pour l'ASA peut sembler différente que prévu si vous améliorez d'une version antérieure. Avec le missile aux performances améliorées 7.x et plus tard, la valeur de registre qui détermine la méthode l'a utilisé afin de calculer l'ASA, DeliveredEventsResetASACalculation, est maintenant placée handicapé, par défaut. Dans les versions antérieures, il est placé à activer.

Quand cette valeur est placée handicapée, le calcul d'AnswerWaitTime change tels que les quatre comptes cités dans l'[information générale](#) ne sont pas utilisés pour AnswerWaitTime. Dans leur endroit, une valeur nommée SkillGroupDelayQTime est utilisée afin de remplir AnswerWaitTime qui ultérieurement est utilisé dans le calcul ASA.

La valeur dépiquée par SkillGroupDelayQTime calcule dès le début du traitement d'appel et n'est pas remise à l'état initial de chaque événement fourni, qui a comme conséquence les valeurs ASA qui peuvent sembler être différentes ou plus en grande partie que prévues si vous améliorez et ont précédemment utilisé la valeur par défaut antérieure.

SkillGroupDelayQTime n'est pas une valeur de base de données dans la table de détail d'appel d'arrêt mais est défini par le routeur d'appels et peut être trouvé dans le log de CallRouter missile aux performances améliorées dans les événements de DeviceTargetPreCallInd et d'ICCallPreRouteInd. C'est un exemple d'un événement. La fonction de cette valeur est contrôlée dans le registre :

```
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:

Solution

(Les 0) valeurs handicapée par défaut pour la valeur de registre de **DeliveredEventsResetASACalculation** causent SkillGroupDelayQTime d'être utilisé pour l'AnswerWaitTime. Quand cette valeur de registre est activée (1), les valeurs pour DelayTime, NetQTime, LocalQTime et RingTime sont utilisées pour AnswerWaitTime, comme documenté dans l'aide en ligne de WebView.

C'est le chemin d'accès complet de la valeur de registre :

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\software\Cisco Systems,
Inc.\icm\
```

C'est la valeur :

```
DeliveredEvetnsResetASACalculation:REG_DWORD: [Default Value is 0 = Disabled]
```

Informations connexes

- [CSCma10544 \(clients enregistrés seulement\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)