

# Contenu

## [Introduction](#)

[Que font le nombre de moyen de durée de durée de conversation moyenne et de durée d'attente de moyenne en statistiques IP ICD ?](#)

## [Informations connexes](#)

## Introduction

Pour l'IP de Cisco les statistiques intégrées de la distribution de contact (ICD), là sont deux catégories d'états, d'états de temps réel et d'états historiques. Ce document décrit ce que signifient le nombre de file d'attente de durée de conversation moyenne et la file des process en attente moyenne en statistiques IP ICD.

### **Q. Que font le nombre de moyen de durée de durée de conversation moyenne et de durée d'attente de moyenne en statistiques IP ICD ?**

A. La durée de durée de conversation moyenne représente les ressources en durée moyenne passent parler aux contacts. Les débuts de durée d'entretien quand un contact d'abord se connecte à une ressource et finit quand les démonter de contact de la dernière ressource à laquelle elle est connectée et n'inclut pas la durée d'attente l'une des qui se produit entre ces deux événements. Le nombre de durée de durée de conversation moyenne en statistiques IP ICD est représenté en quelques millisecondes. Le système place cette valeur à 0 quand les statistiques sont remises à l'état initial.

**Remarque:** Cette valeur n'inclut pas la durée d'attente.

La durée moyenne d'attente représente la durée moyenne de contacts attendent avant d'être connecté à un agent. Cet état commence quand le contact est créé et finit quand le contact cesse d'attendre (par exemple, les débranchements de contact ou le contact obtient connecté à un agent). Le nombre de durée moyenne d'attente en statistiques IP ICD est représenté en quelques millisecondes. Le système place cette valeur à 0 quand les statistiques sont remises à l'état initial.

**Remarque:** Cette valeur n'inclut pas la durée d'attente.

Pour obtenir le nombre de secondes, divisez le nombre par 1000. Pour obtenir le nombre de minutes, divisez le nombre par 60000 (60 secondes \* 1000).

## [Informations connexes](#)

- [Le guide d'administrateur d'applications de Cisco Customer Response \(2.2\)](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)