

Qual è il significato del numero di durata media delle conversazioni e della durata media delle attese nelle statistiche ICD IP Cisco?

Sommario

[Introduzione](#)

[Qual è il significato del numero di durata media della conversazione e della durata media di attesa nelle statistiche ICD IP?](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Per le statistiche Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD), sono disponibili due categorie di report, report in tempo reale e report cronologici. Questo documento descrive il significato del numero medio di code di conversazione e di code di attesa nelle statistiche ICD IP.

D. Qual è il significato del numero di durata media della conversazione e della durata media di attesa nelle statistiche ICD IP?

R. La durata media delle conversazioni rappresenta il tempo medio impiegato dalle risorse per comunicare con i contatti. La durata della conversazione inizia quando un contatto si connette per la prima volta a una risorsa e termina quando il contatto si disconnette dall'ultima risorsa a cui è connesso e non include il tempo di attesa che si verifica tra questi due eventi. Il numero della durata media delle conversazioni nelle statistiche ICD IP è rappresentato in millisecondi. Il sistema imposta questo valore su 0 quando le statistiche vengono reimpostate.

Nota: questo valore non include il tempo di attesa.

La durata media di attesa rappresenta il tempo medio di attesa dei contatti prima della connessione a un agente. Questo stato inizia quando il contatto viene creato e termina quando il contatto smette di attendere (ad esempio, il contatto si disconnette o il contatto si connette a un agente). Il numero della durata media di attesa nelle statistiche ICD IP è rappresentato in millisecondi. Il sistema imposta questo valore su 0 quando le statistiche vengono reimpostate.

Nota: questo valore non include il tempo di attesa.

Per ottenere il numero di secondi, dividere il numero per 1000. Per ottenere il numero di minuti, dividere il numero per 60000 (60 secondi * 1000).

Informazioni correlate

- [Guida per l'amministratore di Cisco Customer Response Applications \(2.2\)](#)

- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)