

Opções do cálculo do relatório de Average Speed of Answer (ASA)

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve o cálculo do relatório de Average Speed of Answer (ASA) e detalha as opções diferentes que estão agora disponíveis a fim definir o valor ASA no centro de contato unificado Cisco e na empresa unificada Cisco do Intelligent Contact Management (ICM) e nos ambientes hospedados.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco unificou o centro de contato
- Cisco unificou o ICM
- Regedt32

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise e edições hospedadas 7.x e mais tarde
- Cisco unificou o empreendimento ICM e hospedou as edições 7.x e mais tarde

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Informações de Apoio

O ASA é definido como um cálculo de:

`Skill_Group_Half_Hour.AnswerWaitTimeToHalf/Skill_Group_Half_Hour.CallsAnsweredToHalf`

Tradicionalmente, nas versões mais cedo do que 7.x do produto, AnswerWaitTime é definido como um valor que consista em quatro contagens individuais:

- DelayTime
- RingTime
- LocalQTime
- NetQTime

Estes quatro valores são campos na tabela dos detalhes da chamada de terminação.

Problema

Configuração padrão que determina o método em que o ASA é calculado é diferente em 7.x e mais tarde, conseqüentemente o valor para o ASA pode parecer diferente do que esperado se você promove de uma versão anterior. Com ICM 7.x e mais tarde, o valor de registro que determina o método usou-se a fim calcular o ASA, DeliveredEventsResetASACalculation, é ajustado agora deficiente, à revelia. Nas versões anterior, é ajustado ao permitido.

Quando este valor é ajustado deficiente, o cálculo de AnswerWaitTime muda tais que as quatro contagens mencionadas na [informações de fundo](#) não estão usadas para AnswerWaitTime. Em seu lugar, um valor nomeado SkillGroupDelayQTime é usado a fim povoar o AnswerWaitTime que é usado subseqüentemente dentro do cálculo ASA.

O valor seguido por SkillGroupDelayQTime calcula desde o início do tratamento de chamada e não é restaurado de cada evento entregue, que conduz aos valores ASA que podem parecer ser diferentes ou esperados maior do que se você promove e usaram previamente a configuração padrão prévia.

SkillGroupDelayQTime não é um valor do base de dados na tabela dos detalhes da chamada de terminação mas é definido pelo roteador de chamada e pode ser encontrado no log do ICM CallRouter dentro dos eventos de DeviceTargetPreCallInd e de ICMCallPreRouteInd. Este é um exemplo de um evento. A função deste valor é controlada no 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:
```

Solução

(Os 0) valores desabilitado padrão para o valor de registro de **DeliveredEventsResetASACalculation** fazem com que **SkillGroupDelayQTime** seja usado para o **AnswerWaitTime**. Quando este valor de registro é permitido (1), os valores para **DelayTime**, **NetQTime**, **LocalQTime** e **RingTime** estão usados para **AnswerWaitTime**, como documentado na ajuda online do **WebView**.

Este é o caminho cheio do 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:
```

Este é o 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:
```

Informações Relacionadas

- [CSCma10544 \(clientes registrados somente\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)