

Que fazem o número do meio médio da duração da conversa e da duração da espera da média em estatísticas de ICD IP de Cisco?

Índice

[Introdução](#)

[Que fazem o número do meio médio da duração da conversa e da duração da espera da média em estatísticas de ICD IP?](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Para estatísticas do Cisco ip integrated contact distribution (ICD), há duas categorias de relatórios, de relatórios de tempo real e de relatórios de histórico. Este documento descreve o que o número da fila média da conversa e a fila de espera média significam em estatísticas de ICD IP.

Q. Que fazem o número do meio médio da duração da conversa e da duração da espera da média em estatísticas de ICD IP?

A. A duração média da conversa representa os recursos do tempo médio está gastando a fala aos contatos. A duração da conversa começa quando um contato primeiramente conecta a um recurso e às extremidades quando as desconexões do contato do último recurso a que está conectado e não inclui algum do tempo de contenção que ocorre entre estes dois eventos. O número da duração média da conversa em estatísticas de ICD IP é representado nos milissegundos. O sistema ajusta este valor a 0 quando as estatísticas são restauradas.

Note: Este valor não inclui o tempo de contenção.

A duração média da espera representa o valor médio de contatos do tempo está esperando antes de ser conectada a um agente. Este estado começa quando o contato é criado e termina quando o contato para de esperar (por exemplo, as desconexões do contato ou o contato obtêm conectadas a um agente). O número da duração média da espera em estatísticas de ICD IP é representado nos milissegundos. O sistema ajusta este valor a 0 quando as estatísticas são restauradas.

Note: Este valor não inclui o tempo de contenção.

Para obter o número de segundos, divida o número por 1000. Para obter o número de minutos, divida o número por 60000 (60 segundos * 1000).

Informações Relacionadas

- [O guia de administrador de aplicativo de resposta do cliente Cisco \(2.2\)](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)