

Варианты расчета сводки о среднем времени ответа

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает Average Speed of Answer (ASA) Вычисление Отчёта и детализирует различные варианты, которые теперь доступны для определения значения ASA в Cisco Унифицированный Contact Center и Cisco Унифицированное Предприятие Intelligent Contact Management (ICM) и Размещенные среды.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco унифицированный Contact Center
- Cisco унифицированный ICM
- Regedt32

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise и Размещенные Выпуски 7.x и позже
- Cisco Унифицированный ICM Enterprise и Размещенные Выпуски 7.x и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить

потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

ASA определен как вычисление:

`Skill_Group_Half_Hour.AnswerWaitTimeToHalf/Skill_Group_Half_Hour.CallsAnsweredToHalf`

Традиционно, в версиях ранее, чем 7.x продукта, AnswerWaitTime определен как значение, которое состоит из четырех отдельного количества:

- DelayTime
- RingTime
- LocalQTime
- NetQTime

Эти четыре значения являются полями в таблице Подробностей завершения вызова.

Проблема

Настройка по умолчанию, которая определяет метод, в котором вычислен ASA, является другой в 7.x и позже, поэтому значение для ASA может казаться другим, чем ожидаемый, если вы обновляете от более ранней версии. С ICM 7.x и позже, значение регистра, которое определяет метод, используемый для вычисления ASA, DeliveredEventsResetASACalculation, теперь установлено в отключенный по умолчанию. В более ранних версиях это установлено во включенный.

Когда это значение установлено в отключенный, вычисление AnswerWaitTime изменяется таким образом, что четыре количества, процитированное в [Общих сведениях](#), **не** используется для AnswerWaitTime. В их месте значение под названием SkillGroupDelayQTime используется для начальной загрузки AnswerWaitTime, который впоследствии используется в рамках вычисления ASA.

Значение, отслеженное SkillGroupDelayQTime, вычисляет от запуска обработки вызовов и не перезагружено от каждого доставленного события, которое приводит к значениям ASA, которые, может казаться, являются другими или больше, чем ожидаемый, если вы обновляете и ранее использовали предшествующую настройку по умолчанию.

SkillGroupDelayQTime не является значением базы данных в таблице Подробностей завершения вызова, но определен Маршрутизатором Call Router и может быть найден в журнале ICM CallRouter в событиях DeviceTargetPreCallInd и ICCallPreRouteInd. Это - пример события. Функция этого значения управляется в реестре:

```
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:
```

Решение

По умолчанию отключил (0), значение для значения регистра **DeliveredEventsResetASACalculation** заставляет SkillGroupDelayQTime использоваться для AnswerWaitTime. Когда это значение регистра включено (1), значения для DelayTime, NetQTime, LocalQTime и RingTime используются для AnswerWaitTime, как задокументировано в веб-представление онлайн помогают.

Это - полный путь значения регистра:

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

Это - значение:

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

Дополнительные сведения

- [CSCma10544 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)