

# Содержание

## [Введение](#)

[Что количество среднего числа говорят продолжительность и среднее значение продолжительности Average Wait в статистике ICD IP?](#)

## [Дополнительные сведения](#)

## Введение

Для Cisco ip integrated contact distribution (ICD) Статистика существует две категории отчётов, оперативных отчётов и отчетов предыстории. Этот документ описывает то, что количество средней очереди разговора и средней очереди ожидания означает в статистике ICD IP.

### **Вопрос. Что количество среднего числа говорят продолжительность и среднее значение продолжительности Average Wait в статистике ICD IP?**

О. Средняя продолжительность разговора представляет ресурсы среднего времени, тратят говорящий с контактами. Продолжительность разговора запускается, когда контакт сначала соединяется с ресурсом и заканчивается, когда разъединения контакта от последнего ресурса, до которого это связано и не включает ни одного времени удержания, которое происходит между этими двумя событиями. Количество средней продолжительности разговора в статистике ICD IP представлено в миллисекундах. Когда статистические данные перезагружены, система устанавливает это значение в 0.

**Примечание:** Это значение не включает время удержания.

Средняя продолжительность ожидания представляет среднюю величину контактов времени, ждут прежде чем быть связанным с агентом. Это состояние начинается, когда контакт создан и заканчивается, когда контакт прекращает ждать (например, свяжитесь с разъединениями, или контакт связан с агентом). Количество средней продолжительности ожидания в статистике ICD IP представлено в миллисекундах. Когда статистические данные перезагружены, система устанавливает это значение в 0.

**Примечание:** Это значение не включает время удержания.

Для получения кол-ва секунд разделите номер на 1000. Для получения количества минут разделите номер на 60000 (60 секунд \* 1000).

## Дополнительные сведения

- [Руководство администратора Cisco Customer Response Application \(2.2\)](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)