

# 平均应答时间(ASA)报告计算选项

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述平均应答时间(ASA)报告计算并且选派当前是可用为了定义ASA值在Cisco Unified Contact Center和Cisco Unified智能联络管理(ICM)企业和托管的环境的不同的选项。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center
- Cisco Unified ICM
- Regedt32

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise和托管的版本7.x和以后
- Cisco Unified ICM企业和托管的版本7.x和以后

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 背景信息

ASA定义作为计算：

```
Skill_Group_Half_Hour.AnswerWaitTimeToHalf/Skill_Group_Half_Hour.CallsAnsweredToHalf
```

传统上，在版本早于产品的7.x，AnswerWaitTime定义作为包括四各自的计数的值：

- DelayTime
- RingTime
- LocalQTime
- NetQTime

这四个值是字段在终止呼叫细节表里。

## 问题

默认设置确定方法ASA计算不同的在7.x和以后，因此ASA的值跟预计是否能看上去不同从更早版本升级。使用ICM 7.x和以后，确定的注册表值方法使用为了计算ASA，DeliveredEventsResetASACalculation，当前设置的已禁用，默认情况下。在更早版本中，它设置对已启用。

当此值设置的已禁用时，AnswerWaitTime的计算更改这样在[背景信息](#)援引的四计数没有使用AnswerWaitTime。在他们的地方，名为在ASA计算内随后使用的SkillGroupDelayQTime的值用于为了填充AnswerWaitTime。

SkillGroupDelayQTime跟踪的值从开始计算呼叫处理和没有从每个提供的事件重置，导致ASA值能看来不同的或比预期大，如果升级和以前使用前期默认设置。

SkillGroupDelayQTime不是一个数据库值在终止呼叫细节表里，然而由呼叫路由器定义，并且可以在DeviceTargetPreCallInd和ICCallPreRouteInd事件内的ICM CallRouter日志找到。这是事件的示例。此值的功能在注册被控制：

```
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:
```

## 解决方案

**DeliveredEventsResetASACalculation**注册表值的默认禁用的(0个)值造成SkillGroupDelayQTime用于AnswerWaitTime。当此注册表值启用(1)时，DelayTime、NetQTime、LocalQTime和RingTime的值使用AnswerWaitTime，如提供在WebView在线帮助上。

这是注册表值的完整路径：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\software\Cisco Systems,
```

Inc.\icm\

这是值：

DeliveredEvetnsResetASACalculation:REG\_DWORD: [Default Value is 0 = Disabled]

## 相关信息

- [CSCma10544 \(仅限注册用户\)](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)