

平均应答时间(ASA)报告计算选项

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

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联络中心和Cisco Unified智能联络管理(ICM)企业和主机的环境的不同的选项。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified联络中心
- Cisco Unified ICM
- Regedt32

[Components Used](#)

本档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise和主机的版本7.x和以后
- Cisco Unified ICM企业和主机的版本7.x和以后

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

背景信息

ASA被定义作为计算：

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

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

- DelayTime
- RingTime
- LocalQTime
- NetQTime

这四值是字段在终止呼叫细节表里。

问题

默认设置确定方法ASA被计算是不同的在7.x和以后，因此ASA的值跟预计是否能看上去不同从一个更早版本升级。使用ICM 7.x和以后，确定方法的注册值使用为了计算ASA，DeliveredEventsResetASACalculation，当前设置失效，默认情况下。在更早版本中，它设置对启用。

当设置此值失效时，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被重置，导致ASA值能看来不同或比预期大，如果升级和以前使用前期默认设置。

SkillGroupDelayQTime不是数据库值在终止呼叫细节表里，然而是由呼叫路由器定义的，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注册值的默认值被禁用的(0)值造成SkillGroupDelayQTime用于AnswerWaitTime。当此注册值是启用(1)时，DelayTime、NetQTime、LocalQTime和RingTime的值使用AnswerWaitTime，如提供在WebView在线帮助上。

这是注册值的完整路径：

```
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:
```

这是值：

```
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:
```

[Related Information](#)

- [CSCma10544 \(仅限注册用户\)](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)