

目录

[简介](#)

[什么平均的谈话持续时间和平均值等待持续时间平均值编号在IP ICD统计信息的？](#)

[相关信息](#)

简介

对于Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD)统计信息，有报告、实时报告和历史报告两个类别。本文描述什么平均的谈话队列编号和平均的等待排队在IP ICD统计信息含义。

Q. 什么平均的谈话持续时间和平均值等待持续时间平均值编号在IP ICD统计信息的？

A. 平均的谈话持续时间代表平均时间资源度过谈与联系方式。谈话持续时间开始，当联系方式首先连接对资源和末端，当联系方式从连接时的最后资源断开和不包括发生在这两个事件之间的其中任一保持时间。平均的谈话持续时间编号在IP ICD统计信息的以毫秒代表。当统计信息重置时，系统设置此值到0。

注意： 此值不包括保持时间。

平均的等待持续时间代表平均数量时间联系方式在连接前等待到代理程序。此状态开始，当联系方式创建时并且结束，当联系方式停止等待(例如，联系方式断开或联系方式得到连接到代理程序)。平均的等待持续时间编号在IP ICD统计信息的以毫秒代表。当统计信息重置时，系统设置此值到0。

注意： 此值不包括保持时间。

要获得秒钟数量，请除编号1000。要获得分钟数量，请除编号60000 (60秒* 1000)。

相关信息

- [Cisco用户答复应用程序管理员的指南\(2.2\)](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)