

Que signifie le nombre de durée de conversation moyenne et le nombre de durée d'attente moyenne dans les statistiques ICD IP Cisco ?

Contenu

[Introduction](#)

[Que signifient le nombre moyen de durée de conversation et de durée moyenne d'attente dans les statistiques ICD IP ?](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Pour les statistiques ICD (Cisco IP Integrated Contact Distribution), il existe deux catégories de rapports, des rapports en temps réel et des rapports historiques. Ce document décrit le nombre moyen de files d'attente de conversation et de files d'attente moyennes dans les statistiques ICD IP.

Q. Que signifient le nombre moyen de durée de conversation et de durée moyenne d'attente dans les statistiques ICD IP ?

A. La durée moyenne de conversation représente le temps moyen que les ressources consacrent à la conversation avec des contacts. La durée de conversation commence lorsqu'un contact se connecte d'abord à une ressource et se termine lorsque le contact se déconnecte de la dernière ressource à laquelle il est connecté et n'inclut aucune durée d'attente qui se produit entre ces deux événements. Le nombre moyen de durée de conversation dans les statistiques ICD IP est représenté en millisecondes. Le système définit cette valeur sur 0 lorsque les statistiques sont réinitialisées.

Remarque : Cette valeur n'inclut pas le temps d'attente.

La durée moyenne d'attente représente la durée moyenne d'attente des contacts avant d'être connectés à un agent. Cet état commence lorsque le contact est créé et se termine lorsque le contact cesse d'attendre (par exemple, le contact se déconnecte ou se connecte à un agent). Le nombre de durées d'attente moyennes dans les statistiques ICD IP est représenté en millisecondes. Le système définit cette valeur sur 0 lorsque les statistiques sont réinitialisées.

Remarque : Cette valeur n'inclut pas le temps d'attente.

Pour obtenir le nombre de secondes, divisez le nombre par 1 000. Pour obtenir le nombre de minutes, divisez le nombre par 60000 (60 secondes * 1000).

Informations connexes

- [Guide de l'administrateur des applications de réponse client Cisco \(2.2\)](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)