

O que significa o número da duração média de conversa e da duração média de espera nas estatísticas do ICD IP da Cisco?

Contents

[Introduction](#)

[O que significa o número da duração média de conversa e da duração média de espera nas estatísticas do ICD IP?](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Para as estatísticas do Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD), há duas categorias de relatórios, relatórios em tempo real e relatórios de histórico. Este documento descreve o que o número médio de filas de conversa e de espera média significam nas estatísticas do ICD IP.

P. O que significa o número da duração média de conversa e da duração média de espera nas estatísticas do ICD IP?

A. A duração média de conversa representa o tempo médio que os recursos estão gastando conversando com contatos. A duração da conversa começa quando um contato se conecta primeiro a um recurso e termina quando o contato se desconecta do último recurso ao qual está conectado e não inclui nenhum tempo de espera que ocorre entre esses dois eventos. O número de duração média de conversa em estatísticas ICD IP é representado em milissegundos. O sistema define esse valor como 0 quando as estatísticas são redefinidas.

Observação: esse valor não inclui o tempo de espera.

A duração média de espera representa a quantidade média de tempo que os contatos estão aguardando antes de serem conectados a um agente. Esse estado começa quando o contato é criado e termina quando o contato para de aguardar (por exemplo, o contato é desconectado ou o contato é conectado a um agente). O número de duração média de espera nas estatísticas ICD IP é representado em milissegundos. O sistema define esse valor como 0 quando as estatísticas são redefinidas.

Observação: esse valor não inclui o tempo de espera.

Para obter o número de segundos, divida o número por 1000. Para obter o número de minutos, divida o número por 60000 (60 segundos * 1000).

Informações Relacionadas

- [Guia do administrador do Cisco Customer Response Applications \(2.2\)](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)