

# Wie viele durchschnittliche Gesprächsdauer und durchschnittliche Wartezeit (Wartezeit) gibt es in der Cisco IP ICD-Statistik?

## Inhalt

### [Einführung](#)

[Wie viele durchschnittliche Gesprächsdauer und durchschnittliche Wartezeit \(Wartezeit\) gibt es in der IP ICD-Statistik?](#)

### [Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

Für die Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) Statistics stehen zwei Kategorien von Berichten, Echtzeitberichten und Verlaufsberichten zur Verfügung. Dieses Dokument beschreibt, wie viele durchschnittliche Warteschlangen und Wartezeiten in IP-ICD-Statistiken bedeuten.

### **F. Wie viele durchschnittliche Gesprächsdauer und durchschnittliche Wartezeit (Wartezeit) gibt es in der IP ICD-Statistik?**

**Antwort:** Die durchschnittliche Gesprächsdauer repräsentiert die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Gespräch mit Kontakten erfordert. Die Gesprächsdauer beginnt, wenn ein Kontakt zuerst eine Verbindung zu einer Ressource herstellt, und endet, wenn der Kontakt von der letzten Ressource getrennt wird, mit der er verbunden ist, und schließt keine Haltezeit zwischen diesen beiden Ereignissen ein. Die Anzahl der durchschnittlichen Gesprächsdauer in IP ICD-Statistiken wird in Millisekunden dargestellt. Wenn die Statistiken zurückgesetzt werden, legt das System diesen Wert auf 0 fest.

**Hinweis:** Dieser Wert beinhaltet keine Haltezeit.

Die durchschnittliche Wartezeit stellt die durchschnittliche Wartezeit dar, die die Kontakte vor der Verbindung mit einem Agenten haben. Dieser Status beginnt bei der Erstellung des Kontakts und endet, wenn der Kontakt nicht mehr wartet (z. B. Verbindungsunterbrechungen oder Kontaktaufnahme mit einem Agenten). Die Anzahl der durchschnittlichen Wartezeiten in IP ICD-Statistiken wird in Millisekunden dargestellt. Wenn die Statistiken zurückgesetzt werden, legt das System diesen Wert auf 0 fest.

**Hinweis:** Dieser Wert beinhaltet keine Haltezeit.

Um die Anzahl der Sekunden abzurufen, teilen Sie die Zahl durch 1000. Um die Anzahl der Minuten zu ermitteln, teilen Sie die Zahl durch 60.000 (60 Sekunden \* 1000).

## Zugehörige Informationen

- [Administratorhandbuch für Cisco Customer Response-Anwendungen \(2.2\)](#)
- [Technischer Support - Cisco Systems](#)