

# Cisco IP ICD 통계에서 평균 통화 기간 및 평균 대기 기간은 어떻게 됩니까?

## 목차

### [소개](#)

[IP ICD 통계에서 평균 통화 기간 및 평균 대기 기간은 어떻게 됩니까?](#)

### [관련 정보](#)

## 소개

Cisco IP ICD(Integrated Contact Distribution) 통계의 경우 두 가지 보고서 범주, 실시간 보고서 및 내역 보고서가 있습니다. 이 문서에서는 IP ICD 통계에서 평균 통화 대기열과 평균 대기 대기열의 수를 설명합니다.

### Q. IP ICD 통계에서 평균 통화 기간 및 평균 대기 기간은 어떻게 됩니까?

A. 평균 통화 기간은 리소스가 연락처와 통신하는 데 소비하는 평균 시간을 나타냅니다. 통화 기간은 연락처가 리소스에 처음 연결할 때 시작되며, 연락처가 연결된 마지막 리소스와 연결이 끊어질 때 종료되며, 이 두 이벤트 사이에 발생하는 보류 시간은 포함되지 않습니다. IP ICD 통계의 평균 통화 지속 시간 수는 밀리초 단위로 표시됩니다. 통계가 재설정되면 시스템에서 이 값을 0으로 설정합니다.

주: 이 값은 보류 시간을 포함하지 않습니다.

평균 대기 기간은 상담원이 상담원에게 연결되기 전에 대기하는 평균 시간을 나타냅니다. 이 상태는 연락처가 작성될 때 시작되며, 연락처가 대기하는 것을 중지할 때 종료됩니다(예: 연락처가 연결을 끊거나 연락처가 상담원에게 연결됨). IP ICD 통계의 평균 대기 기간 수는 밀리초 단위로 표시됩니다. 통계가 재설정되면 시스템에서 이 값을 0으로 설정합니다.

주: 이 값은 보류 시간을 포함하지 않습니다.

시간(초)을 얻으려면 숫자를 1000으로 나눕니다. 분 수를 가져오려면 숫자를 60000(60초 \* 1000)으로 나눕니다.

## 관련 정보

- [Cisco Customer Response Applications 관리자 가이드\(2.2\)](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)