

在Cisco IP ICD統計資訊中，平均通話持續時間和平均等待持續時間的數量表示什麼意思？

目錄

[簡介](#)

[在IP ICD統計資訊中，平均通話持續時間和平均等待持續時間的數量表示什麼意思？](#)

[相關資訊](#)

簡介

對於Cisco IP Integrated Contact Distribution(ICD)統計，有兩種類別的報告：即時報告和歷史報告。本文檔描述了IP ICD統計資訊中平均通話隊列和平均等待隊列數的含義。

問：在IP ICD統計資訊中，平均通話持續時間和平均等待持續時間數表示什麼意思？

A.平均通話持續時間表示資源用於與聯絡人通話的平均時間。當聯絡人第一次連線到資源時，通話持續時間開始；當聯絡人與連線的最後一個資源斷開時，通話持續時間結束；通話持續時間不包括在這兩個事件之間發生的任何保持時間。IP ICD統計中的平均通話持續時間數（以毫秒為單位）。重置統計資訊時，系統將此值設定為0。

注意：此值不包括保持時間。

平均等待持續時間表示聯絡人在連線到座席之前等待的平均時間。此狀態在建立聯絡人時開始，在聯絡人停止等待時結束（例如，聯絡人斷開或聯絡人連線到座席）。IP ICD統計中的平均等待持續時間數（以毫秒為單位）。重置統計資訊時，系統將此值設定為0。

注意：此值不包括保持時間。

要獲取秒數，請將該數除以1000。要獲取分鐘數，請將該數除以60000（60秒* 1000）。

相關資訊

- [思科客戶響應應用管理員指南\(2.2\)](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)