

¿Qué significa el número promedio de duración de conversación y el promedio de duración de espera en las estadísticas de Cisco IP ICD?

Contenido

[Introducción](#)

[¿Qué significa el número de duración promedio de conversación y la duración media de espera en las estadísticas de IP ICD?](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Para las estadísticas de Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD), hay dos categorías de informes, informes en tiempo real e informes históricos. Este documento describe lo que significa el número promedio de cola de conversación y cola de espera media en las estadísticas de IP ICD.

P. ¿Qué significa el número de duración promedio de conversación y la duración media de espera en las estadísticas de IP ICD?

A. La duración media de la conversación representa el tiempo medio que los recursos dedican a hablar con los contactos. La duración de la conversación comienza cuando un contacto se conecta por primera vez a un recurso y finaliza cuando el contacto se desconecta del último recurso al que está conectado y no incluye el tiempo de espera que se produce entre estos dos eventos. El número de duración promedio de conversación en las estadísticas de IP ICD se representa en milisegundos. El sistema establece este valor en 0 cuando se restablecen las estadísticas.

Nota: Este valor no incluye el tiempo de espera.

La duración media de espera representa la cantidad media de tiempo que los contactos están esperando antes de conectarse a un agente. Este estado comienza cuando se crea el contacto y finaliza cuando el contacto deja de esperar (por ejemplo, el contacto se desconecta o se conecta a un agente). El número de duración promedio de espera en las estadísticas de IP ICD se representa en milisegundos. El sistema establece este valor en 0 cuando se restablecen las estadísticas.

Nota: Este valor no incluye el tiempo de espera.

Para obtener el número de segundos, divida el número por 1000. Para obtener el número de minutos, divida el número entre 60000 (60 segundos * 1000).

Información Relacionada

- [Guía del administrador de Cisco Customer Response Applications \(2.2\)](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)