

# Wat betekent het aantal gemiddelde duur van de Gesprek en de gemiddelde duur van de Wacht in de Statistieken van Cisco IP ICD?

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Wat betekent het aantal gemiddelde praatduur en de gemiddelde wachttijd Duur in IP ICD statistieken?](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## Inleiding

Voor Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) Statistieken, zijn er twee categorieën rapporten, realtime rapporten en historische rapporten. Dit document beschrijft wat het aantal gemiddelde talkwachtrijen en de gemiddelde wachtrij betekenen in IP ICD-statistieken.

### **Q. Wat betekent het aantal gemiddelde duur van de praatjes en de gemiddelde duur van de wachttijd in IP ICD statistieken?**

A. De gemiddelde duur van de gesprekken vertegenwoordigt de gemiddelde tijd die de middelen besteden aan het praten met contacten. De duur van de lezing begint wanneer een contact eerst met een middel verbindt en eindigt wanneer het contact van het laatste middel losmaakt waarmee het verbonden is en omvat geen van de houdtijd die tussen deze twee gebeurtenissen plaatsvindt. Het aantal gemiddelde praatduur in IP ICD statistieken wordt weergegeven in milliseconden. Het systeem stelt deze waarde in op 0 wanneer de statistieken opnieuw worden ingesteld.

**Opmerking:** Deze waarde omvat geen wachttijd.

De gemiddelde wachttijd staat voor de gemiddelde hoeveelheid tijd die de contacten wachten alvorens met een agent te worden verbonden. Deze status begint wanneer het contact gemaakt wordt en eindigt als het contact stopt met wachten (bijvoorbeeld, contact sluit of contact wordt verbonden met een agent). Het aantal gemiddelde wachttijden in IP ICD-statistieken wordt in milliseconden weergegeven. Het systeem stelt deze waarde in op 0 wanneer de statistieken opnieuw worden ingesteld.

**Opmerking:** Deze waarde omvat geen wachttijd.

Verdeel het aantal seconden door 1000. Verdeel het aantal minuten door 60000 (60 seconden \* 1000) om het aantal minuten te winnen.

## Gerelateerde informatie

- [Cisco Customer Response Application Administrator's Guide \(2.2\)](#)
- [Technische ondersteuning - Cisco-systemen](#)