

什么平均的通话期限和平均值等待期限平均值的编号在Cisco IP ICD统计数据的数据的？

目录

[简介](#)

[IP ICD统计中平均通话持续时间和平均等待持续时间的平均数是多少？](#)

[相关信息](#)

简介

对于思科IP集成联系人分发(ICD)统计信息，有两类报告：实时报告和历史报告。本文档介绍IP ICD统计信息中平均通话队列和平均等待队列的平均数。

问：IP ICD统计中平均通话持续时间和平均等待持续时间的平均数是多少？

答：平均通话持续时间表示资源与联系人通话所花费的平均时间。通话持续时间在联系人首次连接到资源时开始，在联系人断开与其连接的最后一个资源的连接时结束，并且不包括在这两个事件之间发生的任何保持时间。IP ICD统计信息中的平均通话持续时间数以毫秒为单位。重置统计信息时，系统将此值设置为0。

注意：此值不包括保持时间。

平均等待持续时间表示联系人在连接到座席之前等待的平均时间。此状态从创建联系人开始，在联系人停止等待时结束（例如，联系人断开或联系人连接到座席）。IP ICD统计信息中的平均等待持续时间数以毫秒为单位。重置统计信息时，系统将此值设置为0。

注意：此值不包括保持时间。

要获取秒数，请将该数除以1000。要获取分钟数，请将该数除以60000（60秒* 1000）。

相关信息

- [思科客户响应应用管理员指南\(2.2\)](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)