

Cisco IP ICD 統計情報の平均通話時間と平均待ち時間は何を意味するか

内容

[概要](#)

[IP ICD 統計情報の平均通話時間と平均待ち時間は何を意味するか](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco IP Integrated Contact Distribution (ICD) の統計情報では、リアルタイムレポートと履歴レポートの 2 つのカテゴリのレポートがあります。このドキュメントでは、IP ICD の統計情報における平均通話キューおよび平均待機キューの数の意味について説明します。

Q. IP ICD 統計情報の平均通話時間と平均待機時間は何を意味しますか。

A. 平均通話期間は、リソースがコンタクトに通話している平均時間を表します。通話時間は、コンタクトがリソースに最初に接続したときから開始され、接続していた最後のリソースからコンタクトが切断したときに終了します。これら 2 つのイベント間に発生した保留時間は含まれません。IP ICD 統計情報の平均通話時間数はミリ秒単位で表されます。システムは、統計情報がリセットされたときに、この値を 0 に設定します。

注：この値には保留時間は含まれません。

平均待ち時間は、エージェントに接続されるまでコンタクトが待機している平均時間を表します。この状態は、コンタクトが作成されたときに開始され、コンタクトの待機が終わる（たとえば、コンタクトが切断する、またはコンタクトがエージェントに接続される）と終了します。IP ICD 統計情報の平均待ち時間数はミリ秒単位で表されます。システムは、統計情報がリセットされたときに、この値を 0 に設定します。

注：この値には保留時間は含まれません。

秒数を取得するには、数値を 1000 で除算します。秒数を取得するには、数値を 60000 (60 秒 X 1000) で除算します。

関連情報

- [Cisco Customer Response Applications 管理者ガイド \(2.2 \)](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)