Dépannage du minuteur de post-appel étendu sur Agent Desktop dans WxCC

Table des matières

Introduction

Conditions préalables

- Exigences
- Composants utilisés

Problème

Solution

Introduction

Ce document décrit les effets sur le minuteur de post-appel lorsqu'il y a une dérive entre l'ordinateur du système client et l'heure du réseau, et les étapes pour dépanner et atténuer le problème.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions logicielles suivantes :

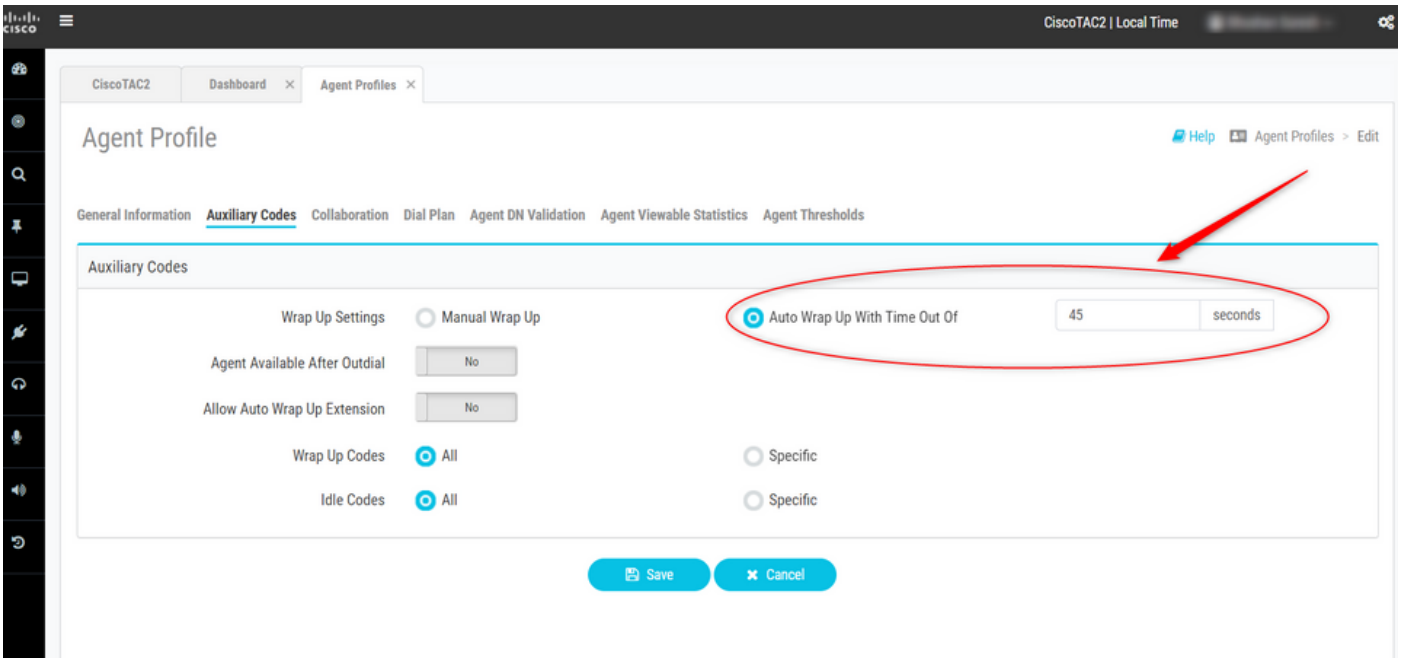
- WxCC 2.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

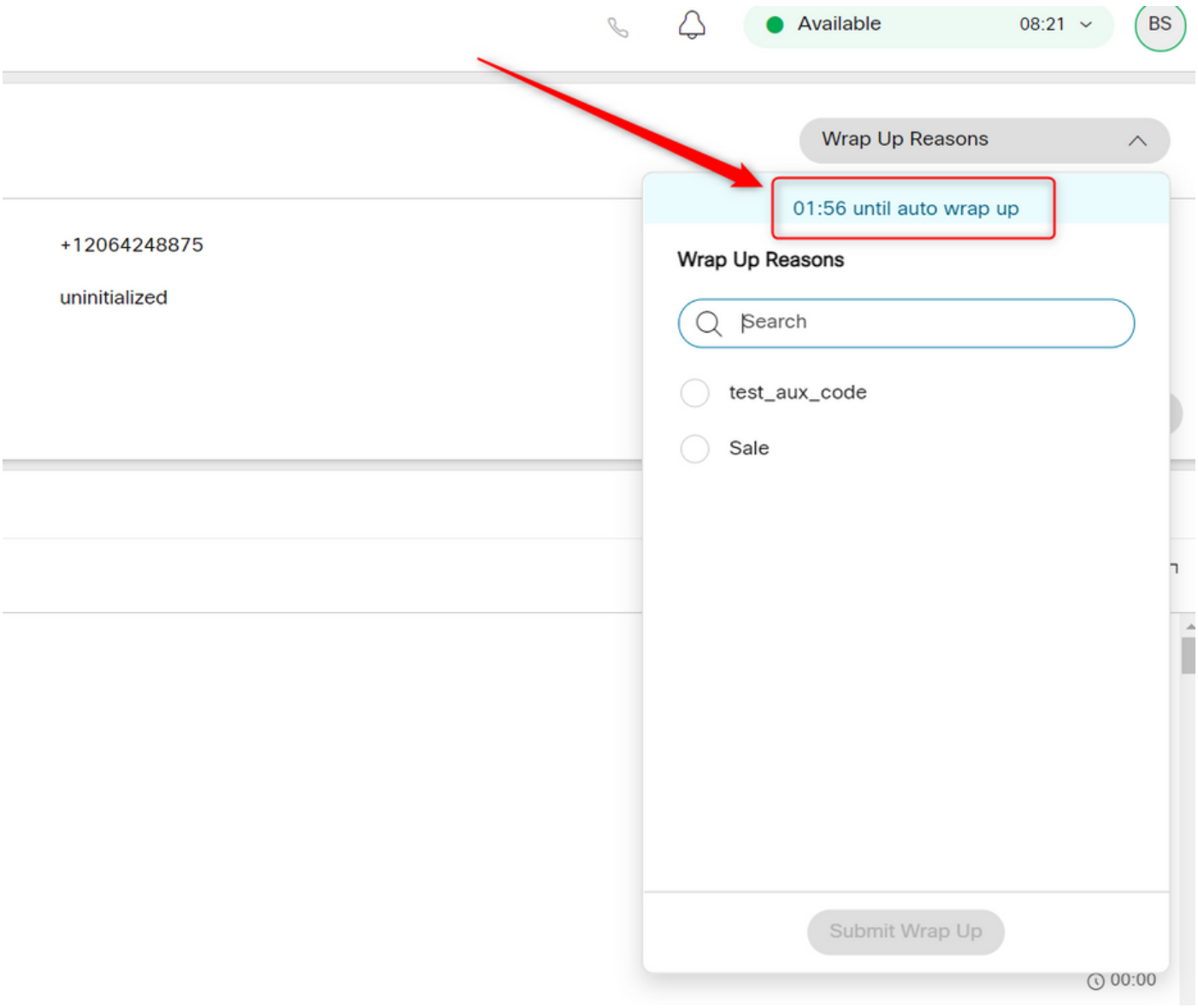
Problème

Les agents ont été affectés avec un profil d'agent avec une valeur Post-appel automatique avec

délai d'attente définie sur une certaine valeur. Par exemple, une valeur de 45 secondes a été définie



Mais lorsque les agents mettent fin à une interaction, le minuteur de post-appel affiche une valeur supérieure à celle définie dans le profil d'agent

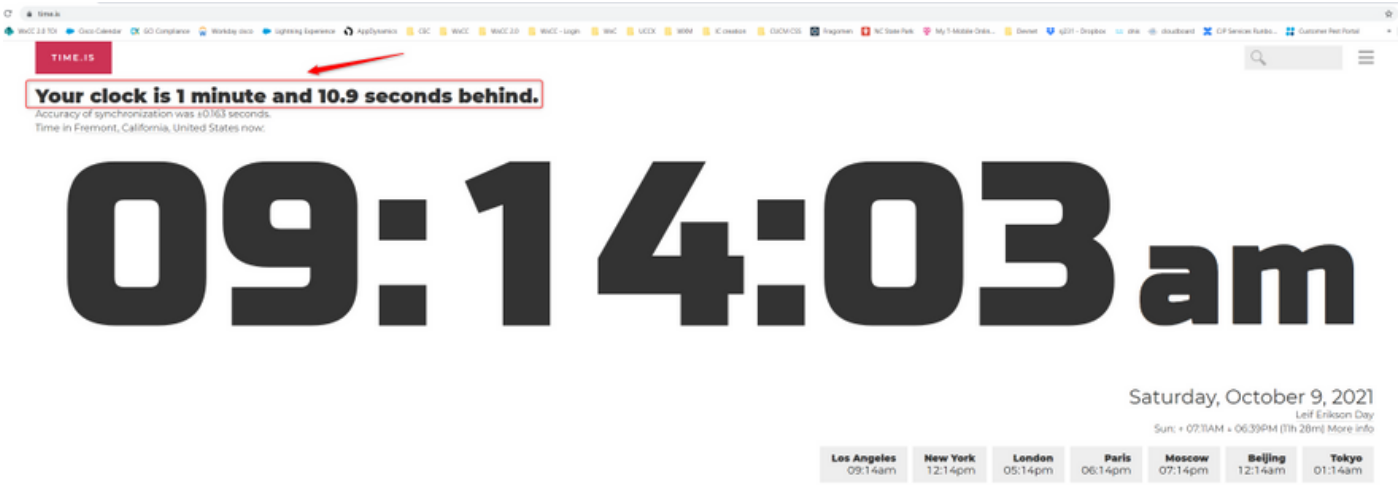


Dans les rapports de l'analyseur [Historique et en temps réel], la durée d'activité de l'agent à l'état Post-appel reflète la même chose.

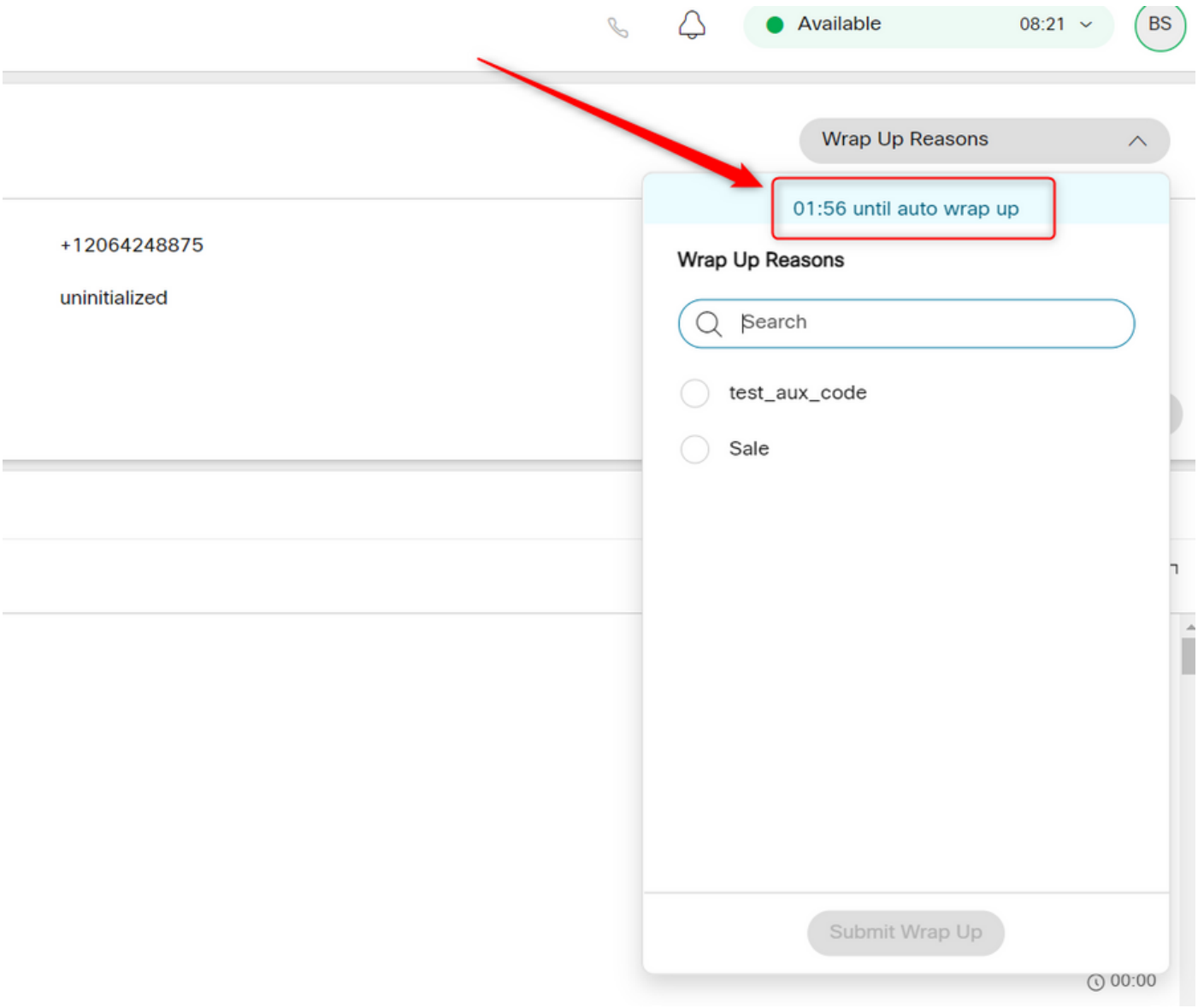
Value of Activity State	Value of Agent Name	Value of Activity Duration
wrapup	[redacted]	01:56

Solution

- Vérifiez la dérive temporelle entre l'ordinateur système client et l'heure réseau à l'aide de la commande URLhttps://time.is/



- Notez qu'il y a une dérive temporelle de 1 minute et 10 secondes. Dans ce cas, le temps de post-appel serait de 1 minute et 56 secondes (dérive du minuteur + minuteur de post-appel automatique) secondes au lieu de 45 secondes configurées sur le profil d'agent.



- Nous devons nous assurer que la machine du système client est synchronisée avec l'heure du réseau. Ceci a été documenté ICI

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.