Configurer l'environnement pour empêcher la déconnexion d'Agent Desktop

Table des matières

- Introduction
- Conditions préalables
  - Exigences
  - Composants utilisés
- Configurer
  - Configuration des navigateurs
    - Google Chrome (chrome://settings/performance)
    - Navigateur Microsoft Edge (edge://settings/system/managePerformance)
    - Firefox
  - Configurez le paramètre de veille sur votre ordinateur personnel Windows (PC) ou votre MAC
    - PC Windows
    - MAC
  - Configurer le délai d'inactivité du bureau
  - Configuration du réseau avec accès au domaine requis pour Agent Desktop
- Dépannage
- Informations connexes

Introduction

Ce document décrit comment configurer les paramètres du navigateur, de l'ordinateur et de l'application pour empêcher les agents d'être déconnectés de manière inattendue.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Portail du centre de contact Webex
- Webex Contact Center Agent Desktop (cisco.com)
- WxCC 2.0

Composants utilisés

L’information contenue dans le présent document est fondée sur cette version logicielle: 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.

Configurer

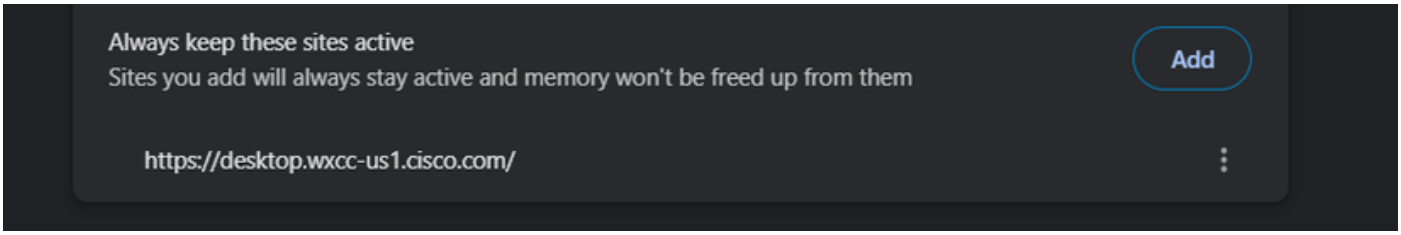
Configuration des navigateurs

Lorsqu'un navigateur dispose d'une configuration active pour la fonction d'onglet Veille, il met en veille les onglets inactifs (auxquels vous n'avez pas accédé depuis des minutes/heures) ou suspend ces onglets. Cela est utile pour éviter que les onglets n'occupent inutilement des ressources système ou de la mémoire. Cependant, l'application Agent Desktop peut perdre la connexion si l'onglet du navigateur passe en mode veille. Cisco recommande de désactiver la configuration de l'onglet Veille sur les navigateurs que les agents utilisent pour Webex Contact Center Agent Desktop.

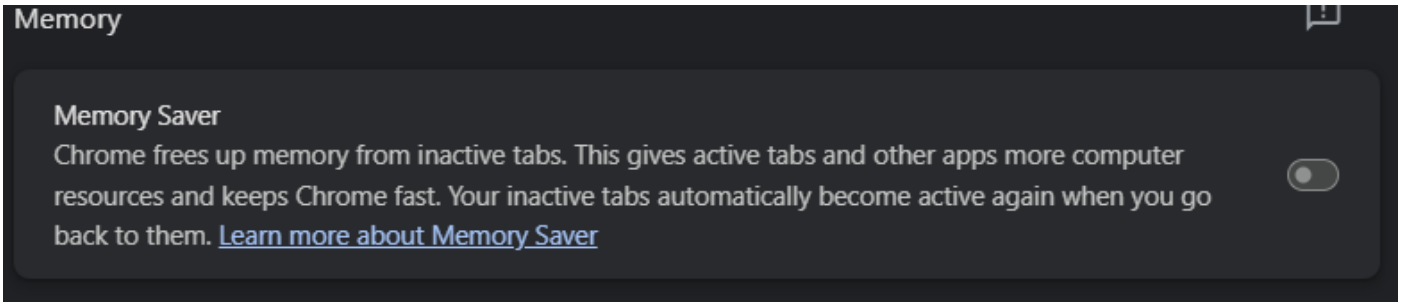
Google Chrome (chrome://settings/performance)

Dans votre navigateur Google Chrome, accédez à Paramètres > Performances

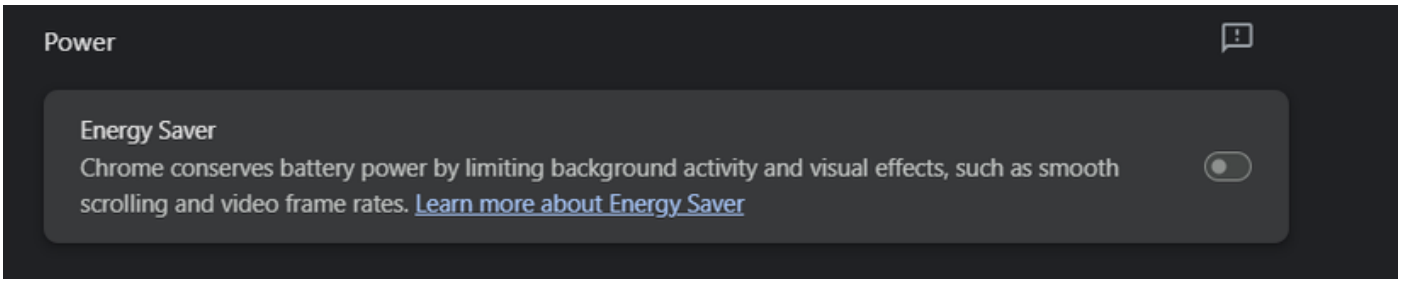
Ajoutez l'URL de bureau de votre emplacement dédié WxCC : https://desktop.wxcc-(DC).cisco.com: (par exemple, https://desktop.wxcc-us1.cisco.com).



Désactiver le mode Économiseur de mémoire



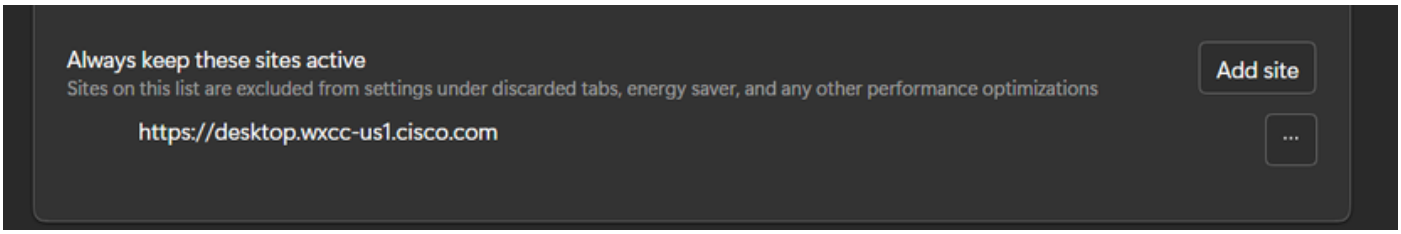
Désactiver le mode Économie d'énergie



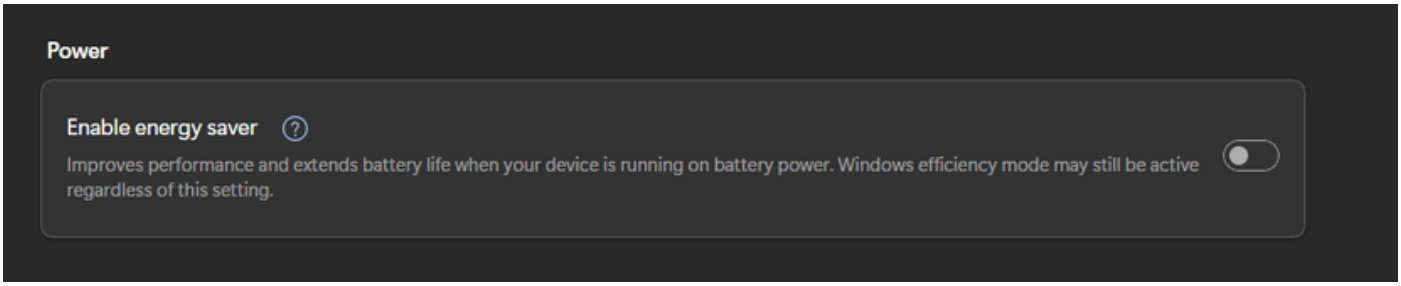
Navigateur Microsoft Edge (edge://settings/system/managePerformance)

Dans votre navigateur Microsoft Edge, sélectionnez Paramètres > Système et performances > Performances.

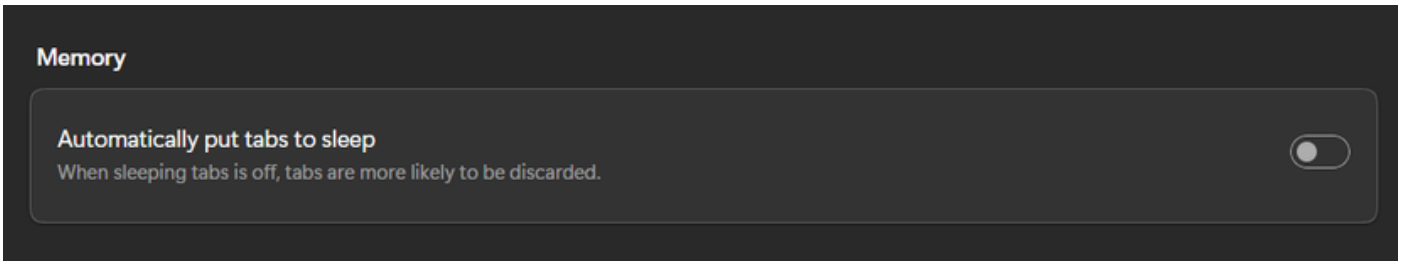
Ajoutez l'URL de bureau de votre emplacement dédié WxCC : https://desktop.wxcc-(DC).cisco.com: (par exemple, https://desktop.wxcc-us1.cisco.com).



Désactiver le mode Économie d'énergie

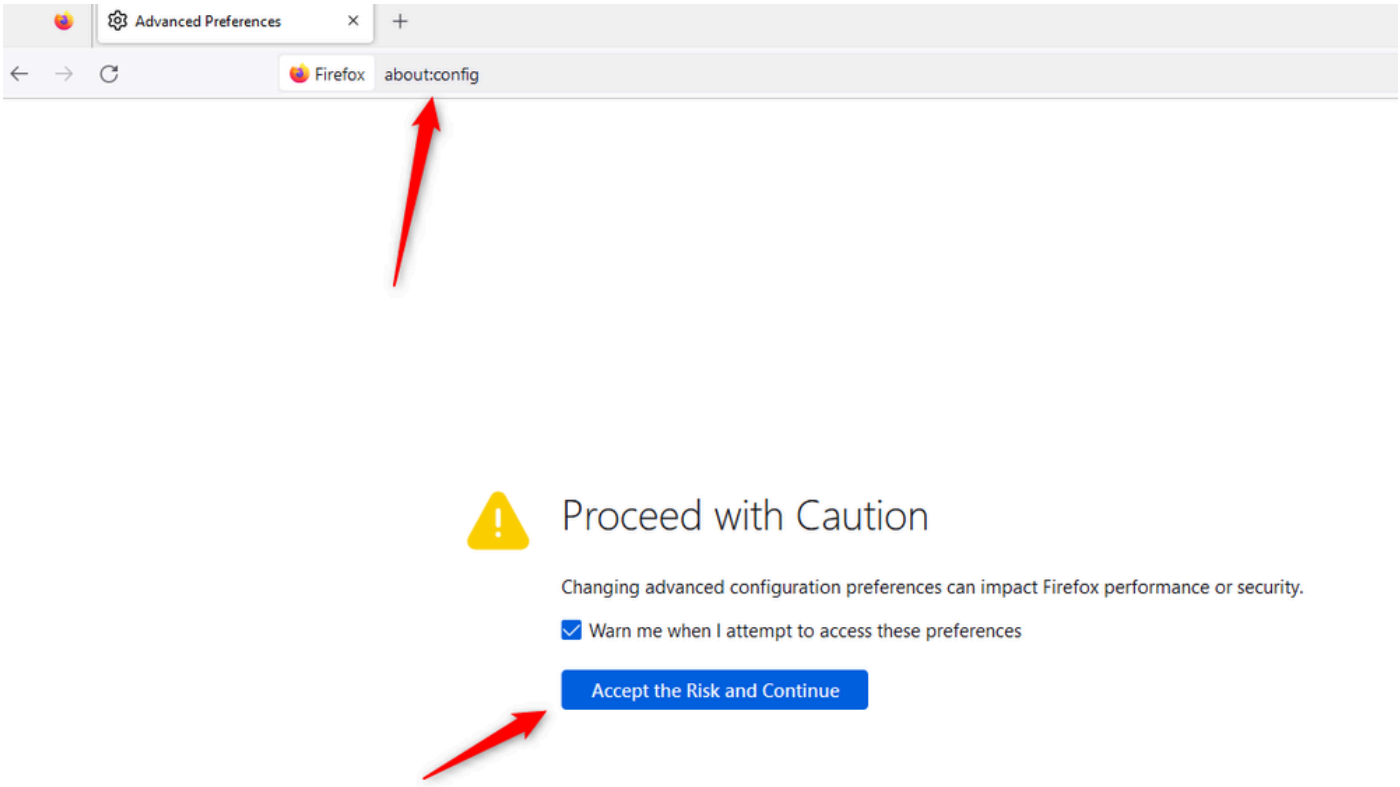


Désactiver le mode mémoire

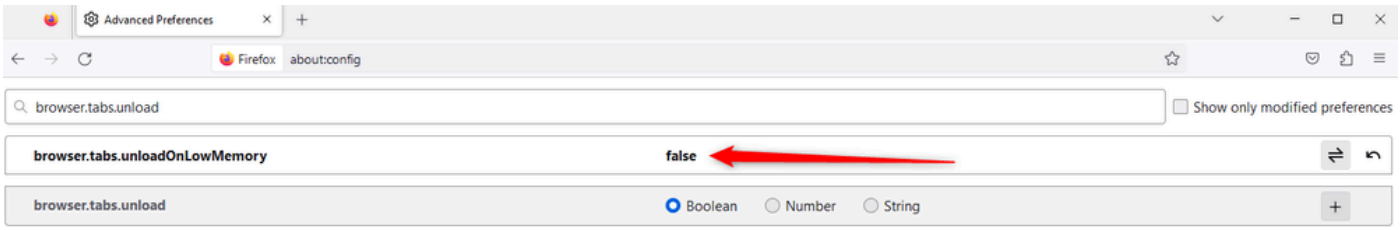


Firefox

Dans le champ d'adresse de votre navigateur Firefox, entrez about:config et sélectionnez Accept Risk and Continue.



Rechercher : browser.tabs.unloadOnLowMemory et définissez la configuration sur false.

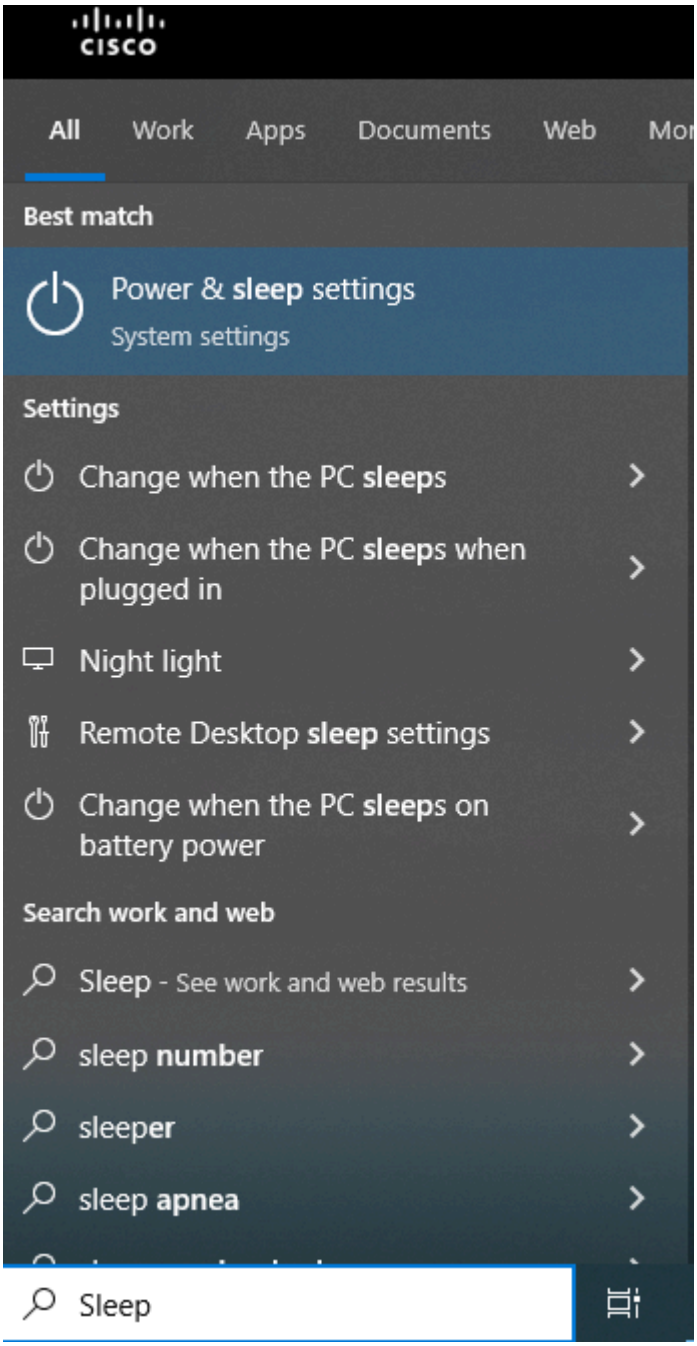


Configurez le paramètre de veille sur votre ordinateur personnel Windows (PC) ou votre MAC

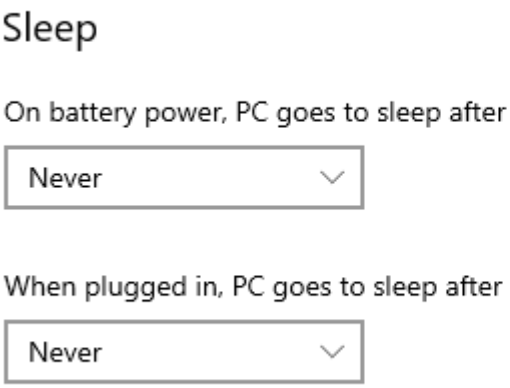
Lorsque votre PC ou votre MAC est mis en veille, l'application Agent Desktop peut perdre la connectivité avec le cloud et se déconnecter de l'agent. Cisco recommande d'ajuster la configuration de veille pour empêcher l'application Agent Desktop de se déconnecter.

PC Windows

Sur votre ordinateur, ouvrez Paramètres d'alimentation et de veille.

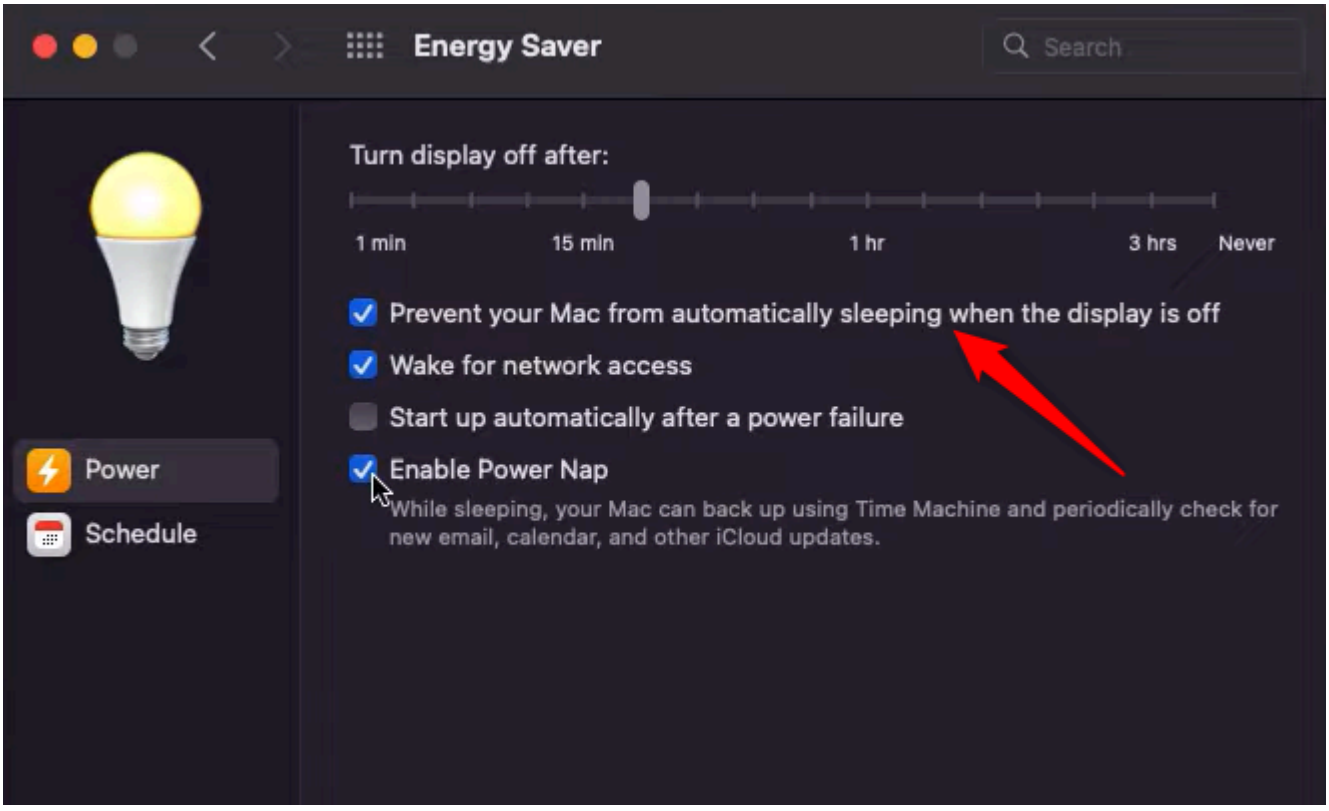


Ajustez les paramètres de veille à l'heure à laquelle vous souhaitez que l'agent soit inactif et reste connecté.



MAC

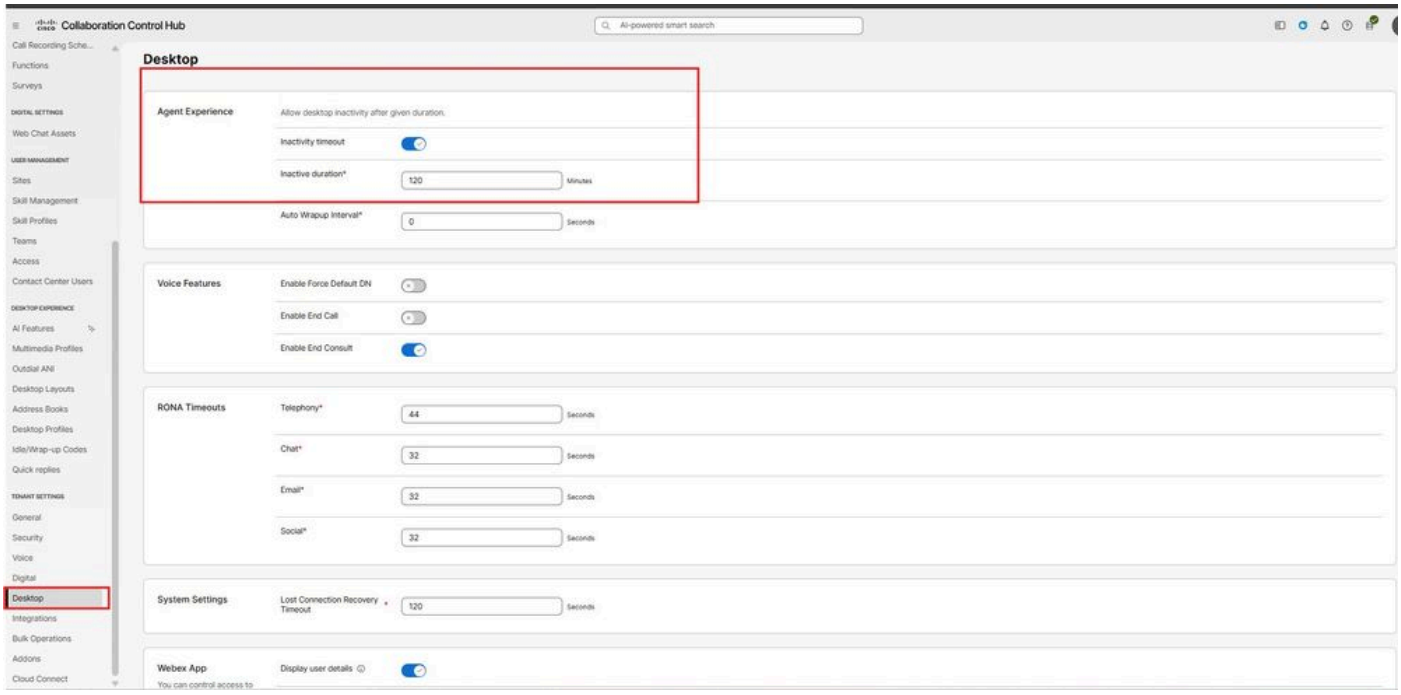
Sur votre MAC, recherchez les configurations Energy Saver et assurez-vous que vous avez coché la case Empêcher votre Mac de se mettre automatiquement en veille lorsque l'écran est éteint.



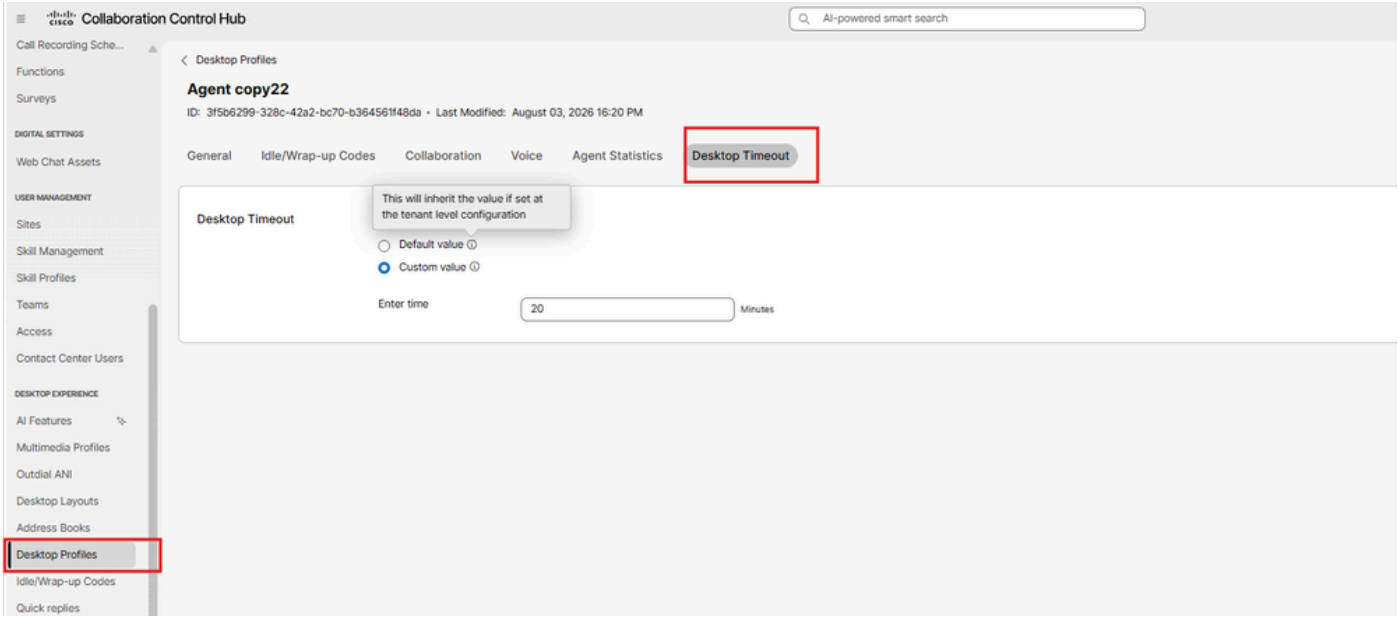
Configurer le délai d'inactivité du bureau

Si le service partagé est configuré avec le délai d'inactivité du bureau, les agents inactifs sont automatiquement déconnectés après le délai spécifié dans les configurations.

Si le délai d'inactivité du bureau est activé, vous pouvez activer ou désactiver l'indicateur de fonctionnalité dans le portail d'administration du Centre de contacts Webex et ajuster le délai en fonction des besoins de votre entreprise.



N'oubliez pas que les configurations de délai d'attente de l'agent dans le profil de bureau remplacent les configurations de délai d'attente du locataire. Par exemple, si le délai d'attente du service partagé est configuré sur 30 minutes alors que le délai d'attente du service Bureau est configuré sur 20 minutes dans le profil Desktop, l'agent inactif se déconnecte après 20 minutes dans ce scénario.



Configuration du réseau avec accès au domaine requis pour Agent Desktop

Pour vous assurer que le bureau répond comme prévu sur votre réseau, veuillez ajouter des domaines à la liste des domaines autorisés du pare-feu/réseau privé virtuel (VPN) dans la partie « Accès au domaine pour le bureau » de l'article suivant :

https://help.webex.com/en-us/article/p31548/Webex-Contact-Center-network-connectivity-requirements

Dépannage

Si les agents rencontrent toujours des problèmes de déconnexion après avoir configuré les configurations suggérées, contactez le TAC avec le rapport d'erreurs et les journaux HAR (Browser networking) (les étapes pour les collecter sont fournies dans la section Capture Browser Logs) pour approfondir le dépannage.

Informations connexes

Assistance technique de Cisco et téléchargements

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.