配置环境以防止Agent Desktop注销

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

配置

- 配置浏览器
  - Google Chrome(chrome://settings/performance)
  - Microsoft Edge浏览器(edge://settings/system/managePerformance)
  - Firefox
- 在Windows个人计算机(PC)或MAC上配置睡眠设置
  - Windows电脑
  - MAC
- 配置桌面非活动超时
- 使用Agent Desktop所需的域访问配置网络

故障排除

相关信息

简介

本文档介绍如何配置浏览器、计算机和应用设置，以防止代理意外注销。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex联系中心门户
- Webex联系中心座席桌面(cisco.com)
- WxCC 2.0

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：WxCC 2.0。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

配置

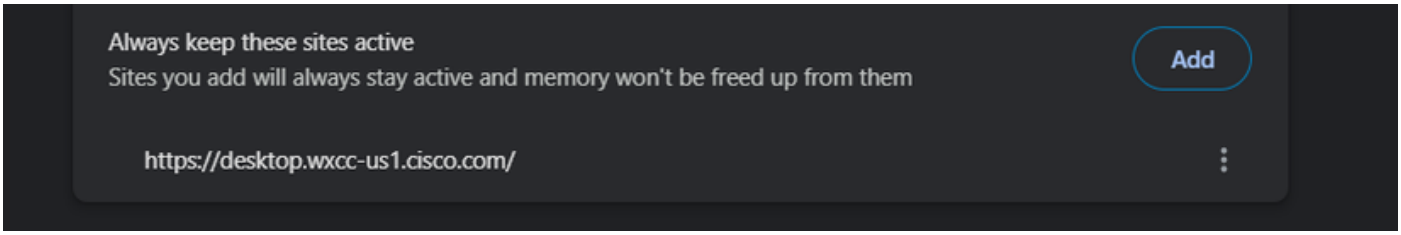
配置浏览器

当浏览器具有睡眠选项卡功能的有效设置时，会将非活动选项卡（数分钟/数小时未访问过的选项卡）置于睡眠模式或暂停这些选项卡。这很有用，因此选项卡不会不必要地占用系统资源或内存。但是，如果浏览器选项卡进入睡眠模式，Agent Desktop应用程序可能会失去连接。思科建议禁用座席用于Webex Contact Center Agent Desktop的浏览器上的休眠选项卡配置。

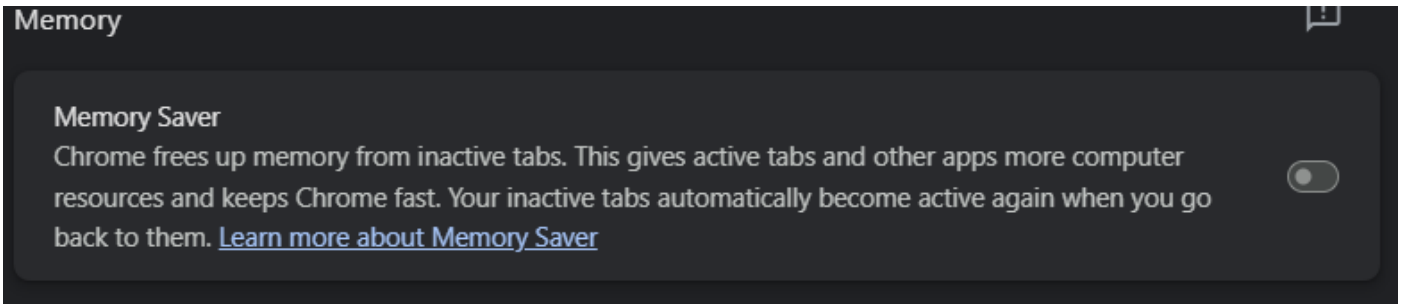
Google Chrome(chrome://settings/performance)

在Google Chrome浏览器中，导航至设置>性能

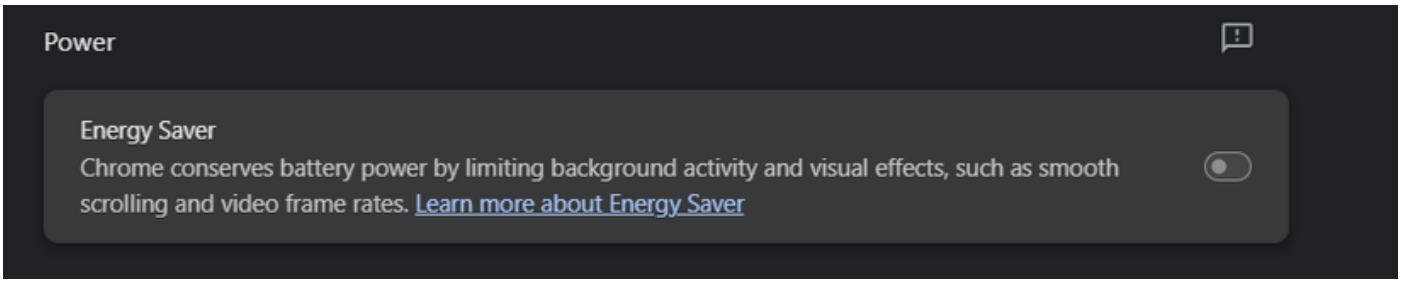
添加您的WxCC专用位置桌面URL:https://desktop.wxcc-(DC).cisco.com:(例如，https://desktop.wxcc-us1.cisco.com)。



禁用内存节省程序模式



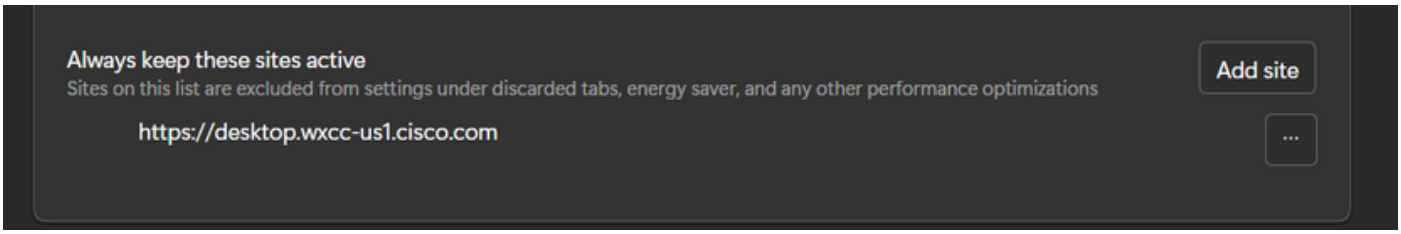
禁用节能模式



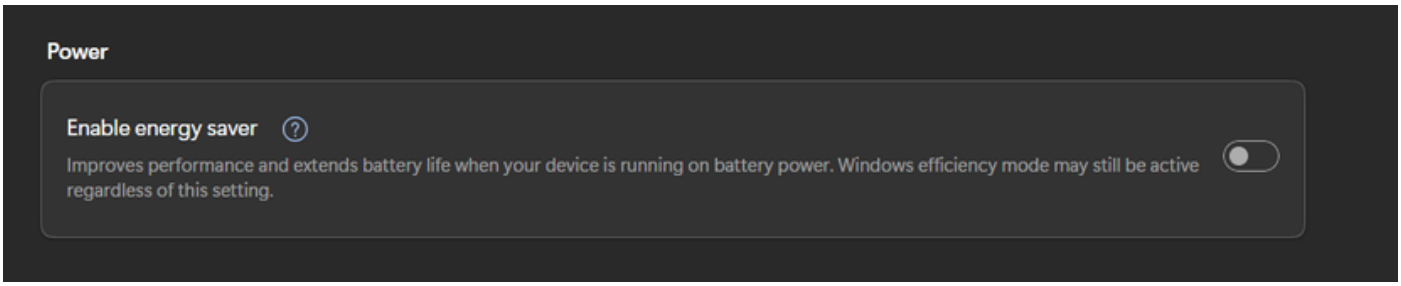
Microsoft Edge浏览器(edge://settings/system/managePerformance)

在Microsoft Edge浏览器中，选择设置>系统和性能>性能。

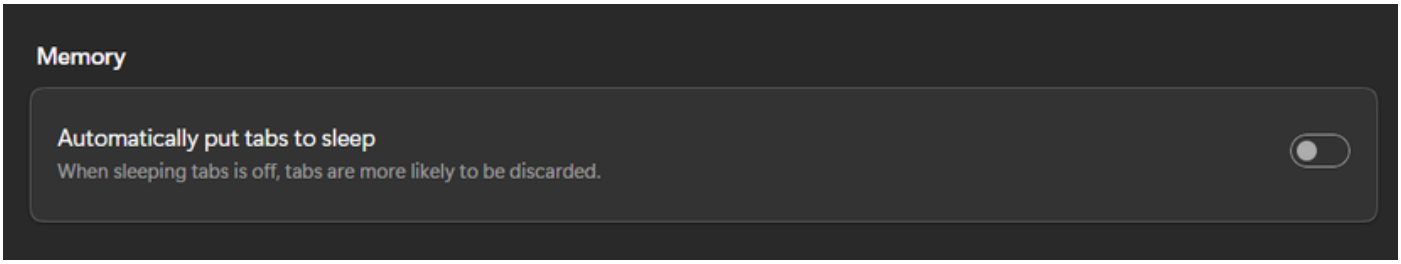
添加您的WxCC专用位置桌面URL:https://desktop.wxcc-(DC).cisco.com:(例如，https://desktop.wxcc-us1.cisco.com)。



禁用节能模式

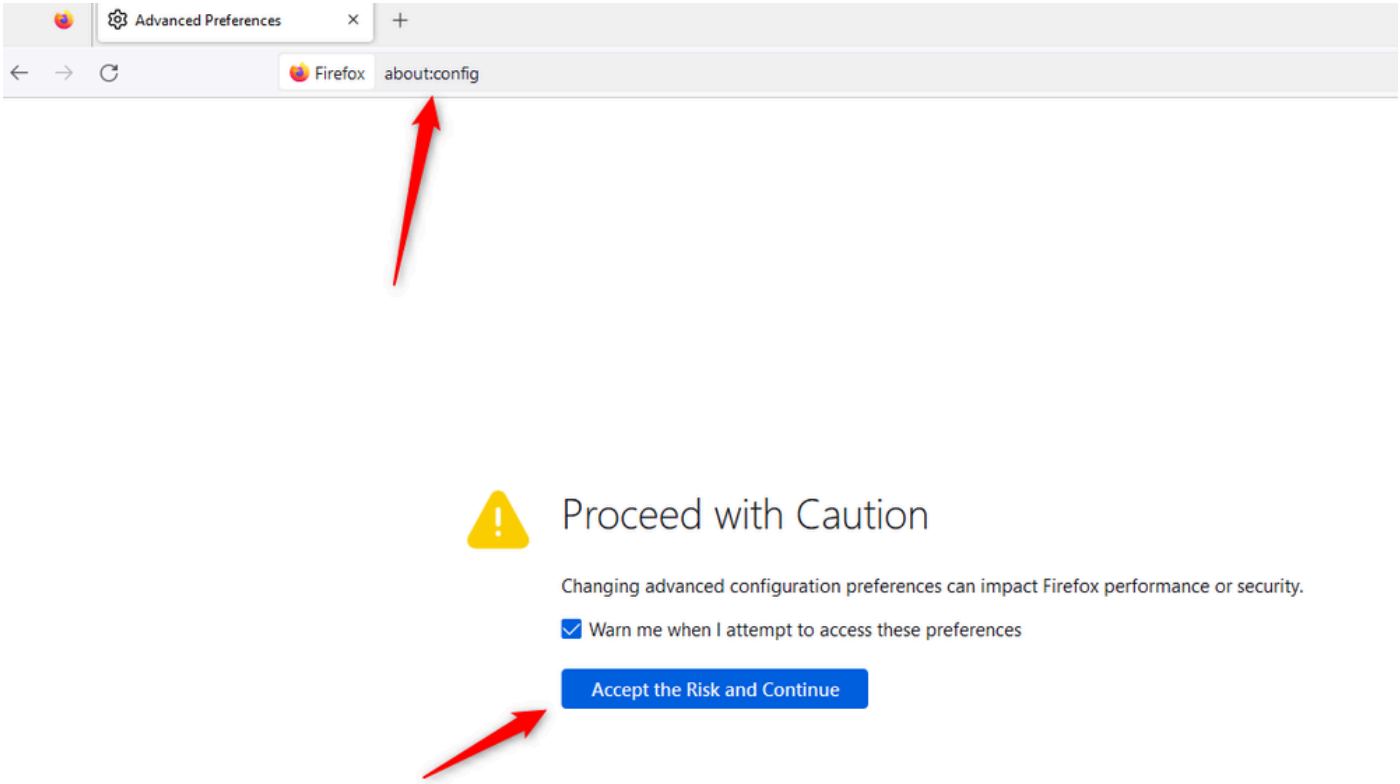


禁用内存模式

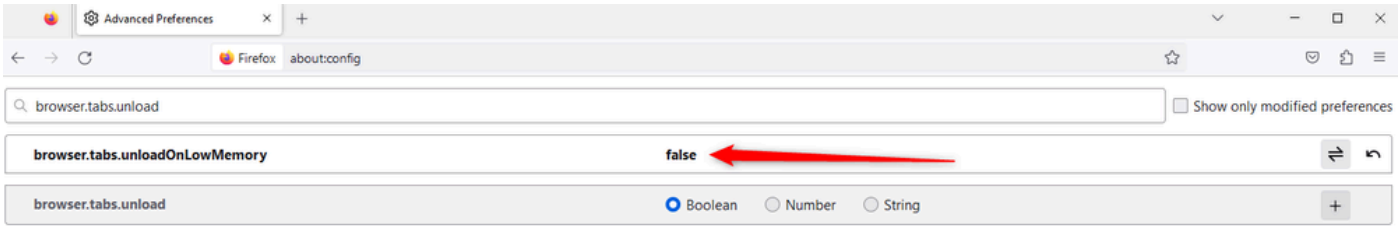


Firefox

在Firefox浏览器地址字段中，输入about:config，然后选择Accept Risk and Continue。



搜索：browser.tabs.unloadOnLowMemory，并将配置更改为false。

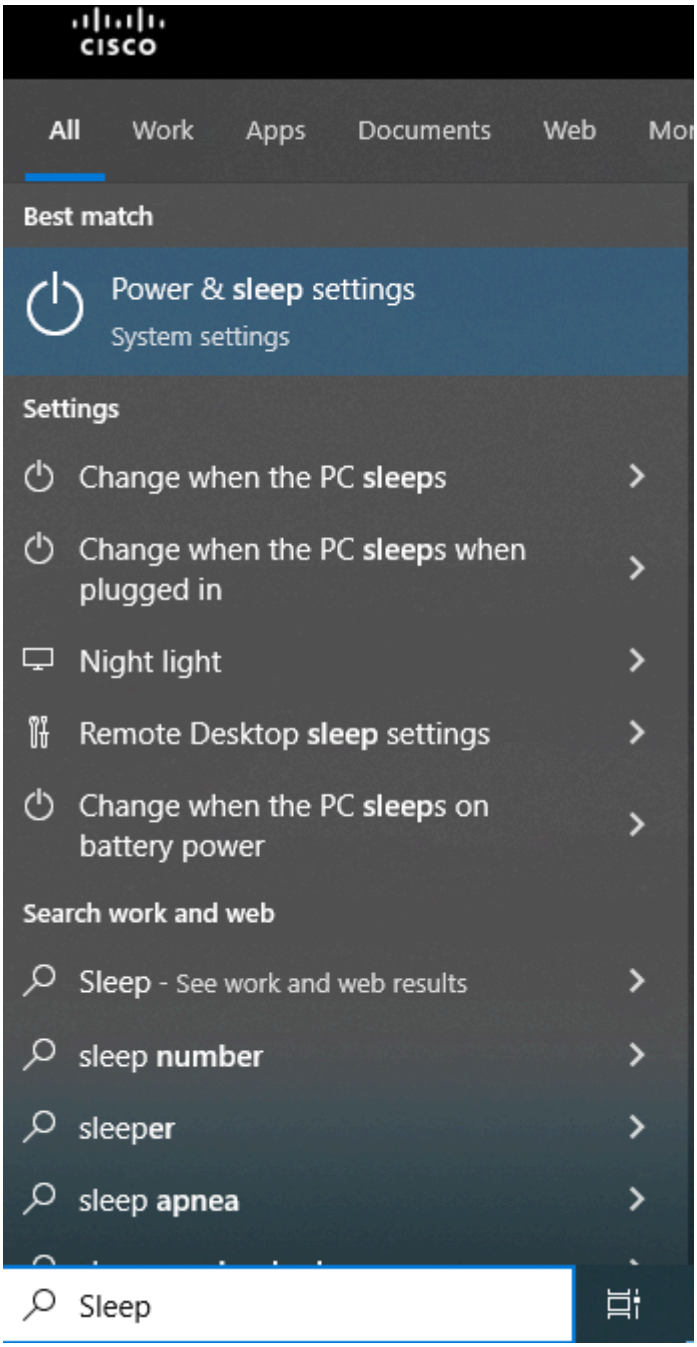


在Windows个人计算机(PC)或MAC上配置睡眠设置

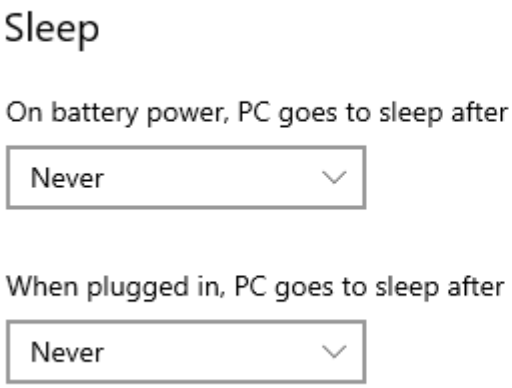
当PC或MAC进入睡眠状态时，可能会导致Agent Desktop应用程序失去与云的连接并注销代理。Cisco建议调整休眠配置以防止Agent Desktop应用程序注销。

Windows电脑

在您的PC上，打开电源和睡眠设置。

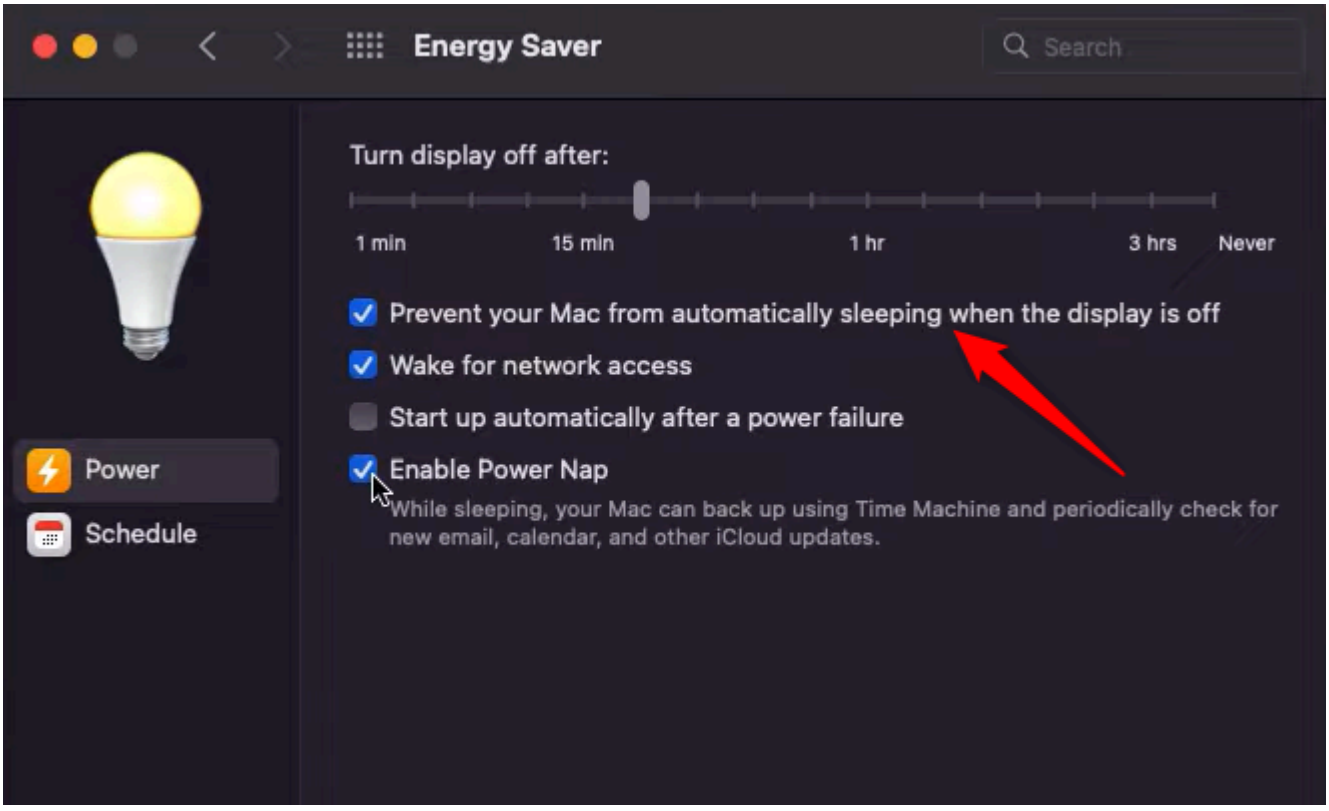


将睡眠设置调整为您希望座席处于非活动状态并保持登录的时间。



MAC

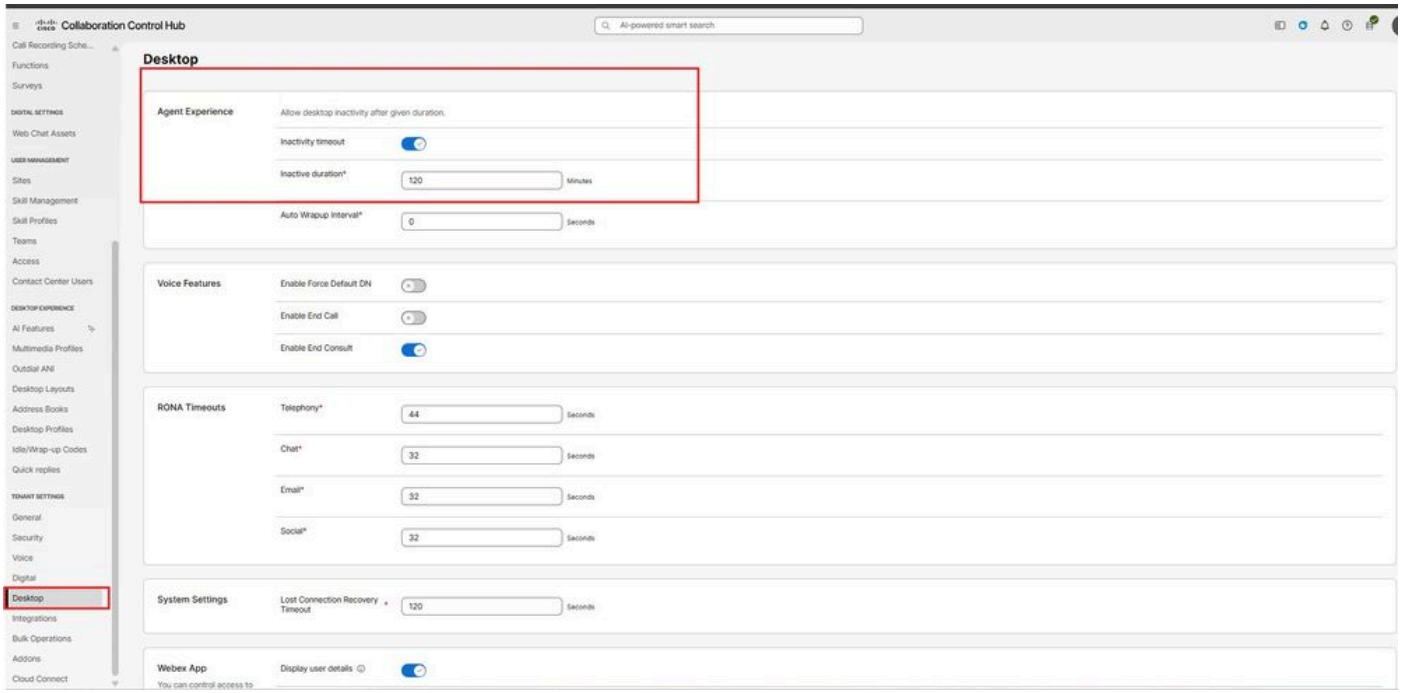
在MAC上，找到节能配置，并确保已选中Prevent your Mac from automatically sleep when the display is off。



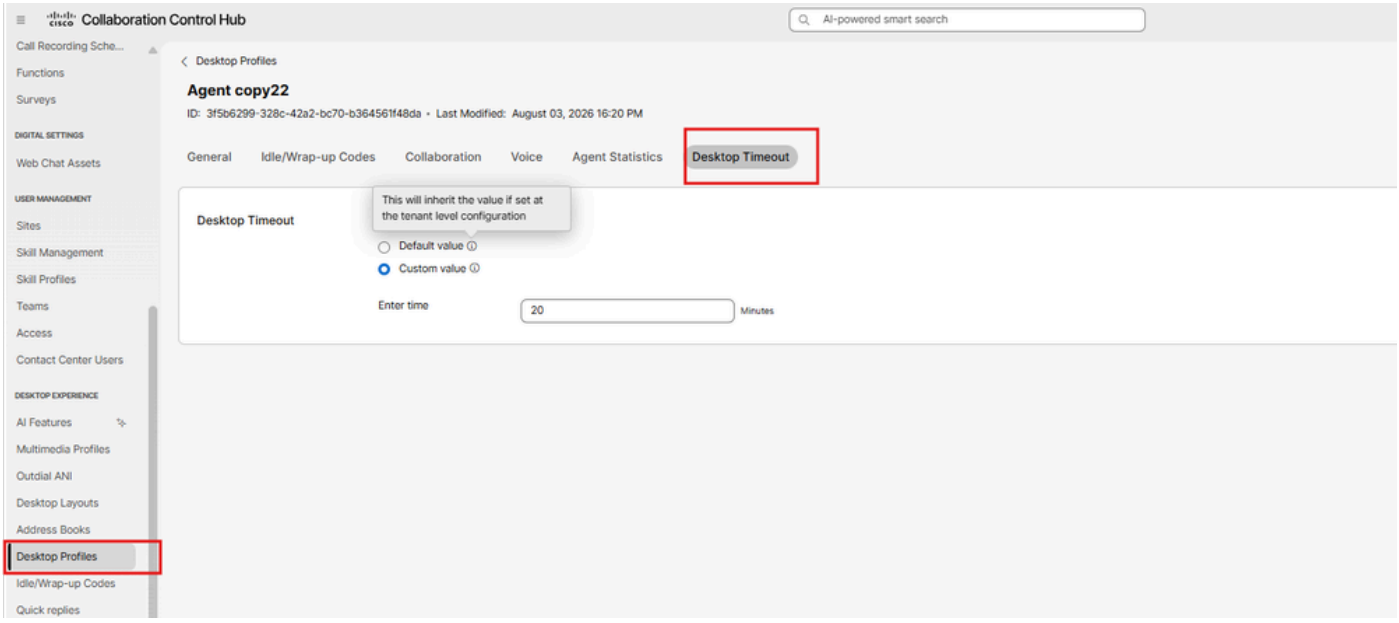
配置桌面非活动超时

如果租户配置了Desktop Inactivity Timeout，则非活动代理会在配置中的指定时间后自动注销。

如果desktop-inactivity-timeout处于打开状态，则可以启用或禁用Webex联系中心管理员门户中的功能标志，并根据您的业务要求调整时间。



请注意，桌面配置文件中的代理超时配置会覆盖租户超时配置。例如，如果租户超时配置为30分钟，但桌面配置文件将桌面超时配置为20分钟，则在此场景中，非活动代理将在20分钟后注销。



使用Agent Desktop所需的域访问配置网络

要确保桌面在您的网络上按预期响应，请从以下文章的“Domain access for desktop”部分将域添加

到防火墙/虚拟专用网络(VPN)允许列表：

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

故障排除

如果座席在设置建议的配置后仍然遇到注销问题，请让TAC处理错误报告和浏览器网络(HAR)日志（Capture Browser Logs部分提供了收集这些日志的步骤）以进一步排除故障。

相关信息

思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。