

# Track WebEx Contact Center-Fehler

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Behebung des Fehlers mit der Defekt-ID](#)

[Wichtige zu überwachende Benachrichtigungen](#)

[Fehlerstatus](#)

[Fehlerbereitstellung](#)

---

## Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Vorgehensweise zum Nachverfolgen einer Fehlerbehebung und -bereitstellung über das Cisco Defect and Enhancement Tracking System (CDETS).

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Es gibt keine spezifischen Anforderungen für dieses Dokument.

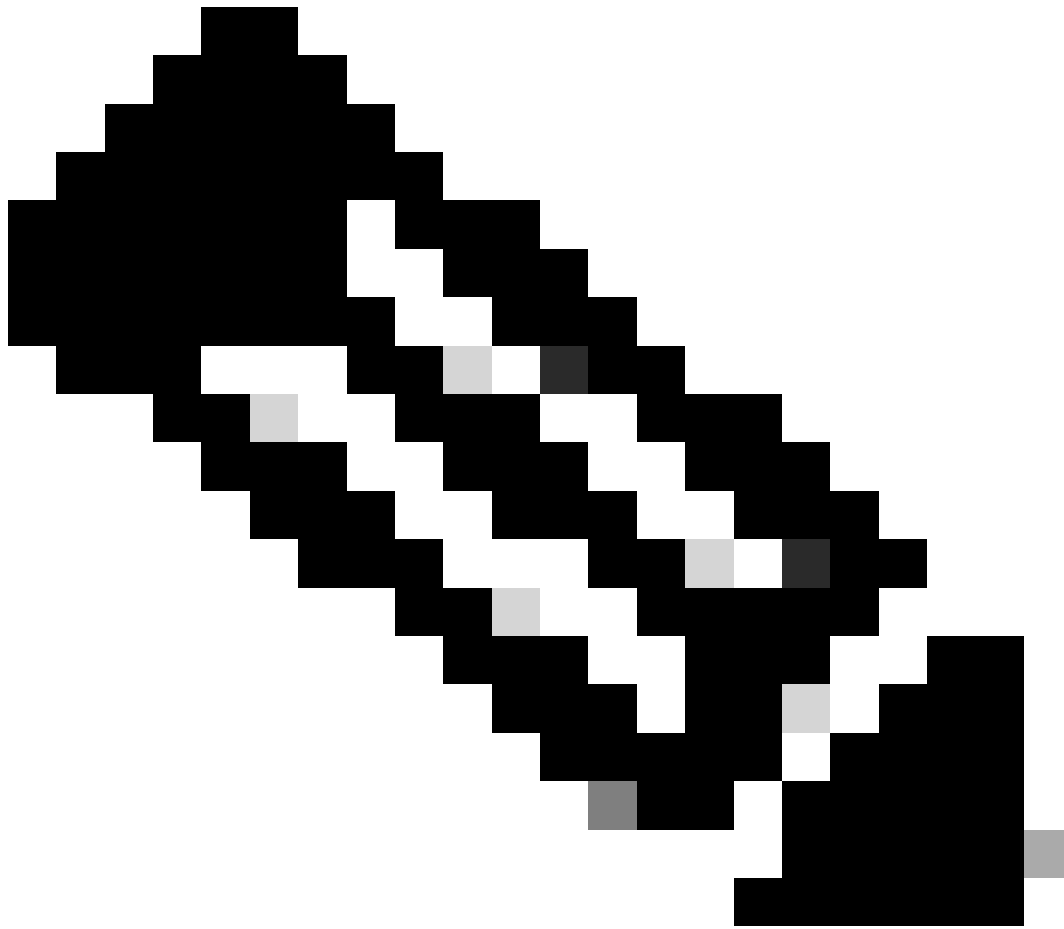
### Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

## Behebung des Fehlers mit der Defekt-ID

Schritt 1: Navigieren Sie zum [Bug Search Tool](#), geben Sie die Defekt-ID ein, und wählen Sie Suchen aus.



Hinweis: Nur registrierte Cisco BenutzerInnen können auf interne Cisco Tools und Informationen zugreifen.

---

### Bug Search Tool

Search For  Save Search Email Search

Product   Select from List

Release

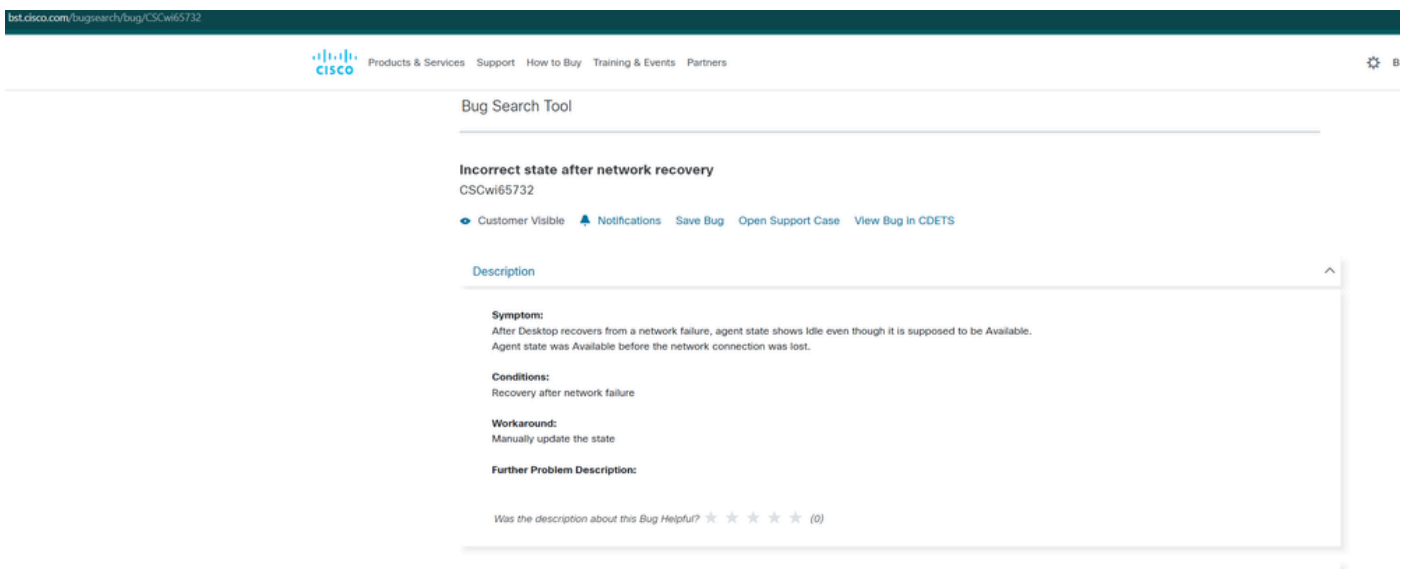
Filters [Clear Filters](#)

Severity

Status

No Matching Bugs Found. Please change your search criteria.

Hinweis: Defect kann direkt mit dem vollständigen Link geteilt werden. Beispiel: Cisco Bug-ID [CSCwi65732](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCwi65732).



The screenshot displays the Cisco Bug Search Tool interface. At the top, the URL [bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCwi65732](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCwi65732) is visible. The Cisco logo and navigation links (Products & Services, Support, How to Buy, Training & Events, Partners) are in the header. The main content area is titled "Bug Search Tool" and shows the bug title "Incorrect state after network recovery" with ID "CSCwi65732". Below the title are action links: "Customer Visible", "Notifications", "Save Bug", "Open Support Case", and "View Bug in CDETS". A "Description" section is expanded, containing the following text:

**Symptom:**  
After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.

**Conditions:**  
Recovery after network failure

**Workaround:**  
Manually update the state

**Further Problem Description:**

Was the description about this Bug Helpful? ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ (0)

Schritt 2: Um Benachrichtigungen über Aktualisierungen des Fehlers zu erhalten, wählen Sie Benachrichtigungen aus, und geben Sie Häufigkeit und E-Mail-ID ein. Klicken Sie dann auf Benachrichtigungen senden.

The screenshot shows the Cisco Bug Search Tool interface. The main content area displays the bug title "Incorrect state after network recovery" and ID "CSCwi65732". Below the title, there are several tabs: "Customer Visible", "Notifications" (highlighted with a red box), "Save Bug", and "Open". A red arrow points from the "Notifications" tab to a modal window titled "Add Notification for CSCwi65732". The modal contains the following fields and options:

- Name: CSCwi65732
- An Email Delivered: Weekly (selected in a dropdown menu, highlighted with a red box)
- To: bhusures@cisco.com (highlighted with a red box)
- Buttons: Cancel and Submit Notification (highlighted with a red arrow)
- Section: Edit All
- Text: Get notified about changes to bug information (Title, Description, Known Affected and Known Fixed releases, Status or Severity)

## Wichtige zu überwachende Benachrichtigungen

### Fehlerstatus

Sobald ein Fehler behoben ist, wird der Fehlerstatus von Offen zu Behoben verschoben.

The screenshot shows the Cisco Bug Search Tool interface with the bug details for CSCwi65732. The "Description" section is expanded, showing the following information:

- Symptom:** After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.
- Conditions:** Recovery after network failure
- Workaround:** Manually update the state
- Further Problem Description:**

Below the description, there is a feedback section: "Was the description about this Bug Helpful?" with five stars and a count of (0).

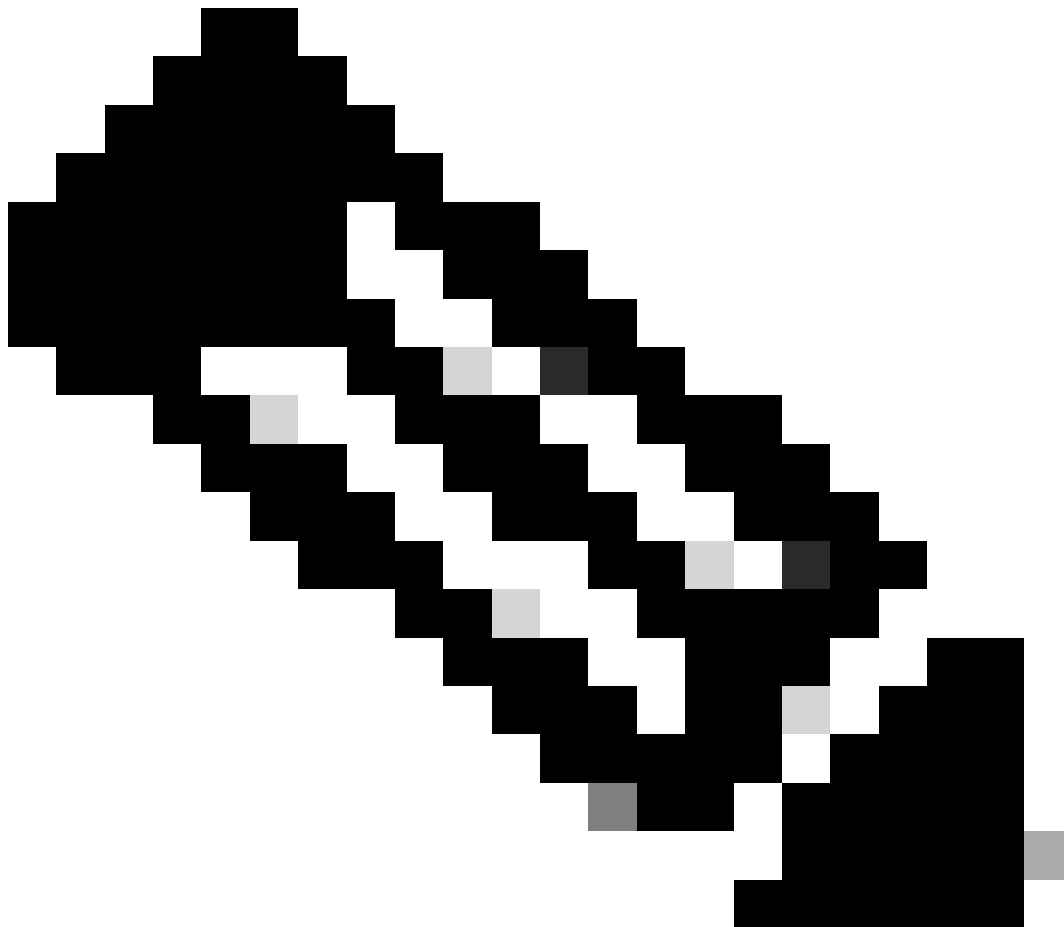
The "Details" section is also expanded, showing a table with the following information:

Created Date	Last Modified	Status	Severity
Jan 12, 2024	Feb 15, 2024	Fixed	2 Severe

### Fehlerbereitstellung

Sobald der Fehler im Produktionsrechenzentrum (DC) bereitgestellt wurde, muss die Region, in der er bereitgestellt wurde, unter "Known Fixed Releases" aufgeführt werden.

---



Hinweis: Die Beschreibung des Rechenzentrums finden Sie hier. Eine detaillierte Beschreibung finden Sie hier zur [Data Locality in WebEx Contact Center](#).

ProdUS1: Vereinigte Staaten

ProdANZ1: Australien

ProdEU1: Großbritannien

ProdEU2: Frankfurt

Produkt JP1: Japan

Produkt CA1: Kanada

---

## Description

**Symptom:**

After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.

**Conditions:**

Recovery after network failure

**Workaround:**

Manually update the state

**Further Problem Description:**

Was the description about this Bug Helpful? ★ ★ ★ ★ ★ (0)

## Details

Created Date Jan 12, 2024	Last Modified Feb 15, 2024	Status Fixed	Severity 2 Severe
Product (1 of 1) Webex Contact Center	Known Affected Releases (1 of 1) unspecified	Known Fixed Releases (6 of 6)	
		Please search your version ^	
		produs1	
		prodjp1	
		prodeu2	
		prodeu1	
		prodca1	
		prodanz1	

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.