

Seguimiento de defectos del Contact Center de Webex

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Seguimiento del Defecto con el ID de Defecto](#)

[Notificaciones clave de las que realizar un seguimiento](#)

[Estado del defecto](#)

[Implementación de defectos](#)

Introducción

Este documento describe la manera de realizar un seguimiento de la corrección e implementación de un defecto a través de Cisco Defect and Enhancement Tracking System (CDETS).

Prerequisites

Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

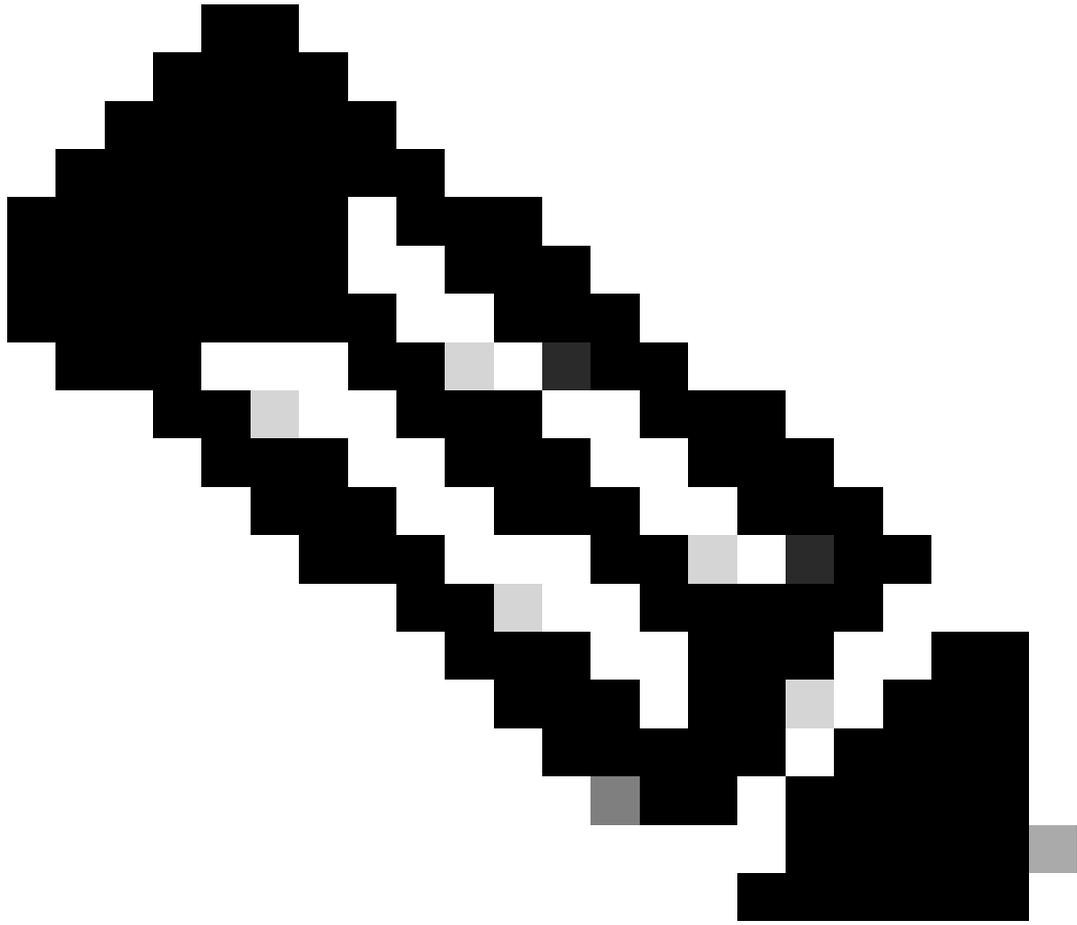
Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Seguimiento del Defecto con el ID de Defecto

Paso 1: Navegue hasta [Bug Search Tool](#) e ingrese el ID de defecto y seleccione Search.



Nota: solo los usuarios registrados de Cisco pueden acceder a la información y las herramientas internas de Cisco.

Bug Search Tool

[Save Search](#) [Email Search](#)

Search For X ⓘ

Product
Series/Model Select from List

Release
Affecting or Fixed In Releases

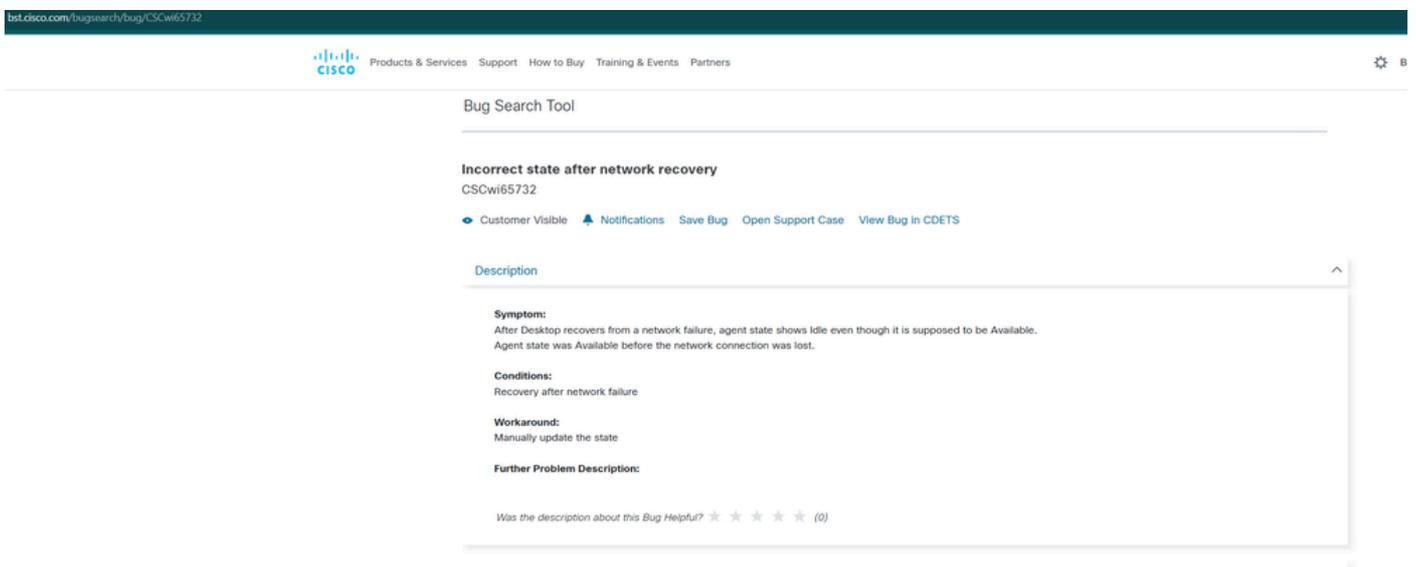
Filters [Clear Filters](#)

Severity
Show All

Status

No Matching Bugs Found. Please change your search criteria.

Nota: El defecto se puede compartir directamente con el enlace completo. Ejemplo: Id. de bug Cisco [CSCwi65732](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCwi65732).



The screenshot displays the Cisco Bug Search Tool interface. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and links for Products & Services, Support, How to Buy, Training & Events, and Partners. The main content area is titled "Bug Search Tool" and features a search result for "Incorrect state after network recovery" with ID CSCwi65732. Below the title, there are several action links: "Customer Visible", "Notifications", "Save Bug", "Open Support Case", and "View Bug in CDETS". The "Description" section is expanded, showing the following details:

- 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:**

At the bottom of the description section, there is a feedback prompt: "Was the description about this Bug Helpful?" followed by five star icons and a count of 0.

Paso 2: Para recibir notificaciones relacionadas con las actualizaciones del defecto, seleccione Notificaciones e introduzca la frecuencia y la ID de correo electrónico. A continuación, haga clic en Enviar notificaciones.

The screenshot shows the Cisco Bug Search Tool interface. The main content area displays the bug details for CSCwi65732, titled "Incorrect state after network recovery". The "Notifications" button is highlighted with a red box. A modal window titled "Add Notification for CSCwi65732" is open, showing the following fields: Name (CSCwi65732), An Email Delivered (Weekly), and To (bhusures@cisco.com). The "Submit Notification" button is highlighted with a red arrow.

Notificaciones clave de las que realizar un seguimiento

Estado del defecto

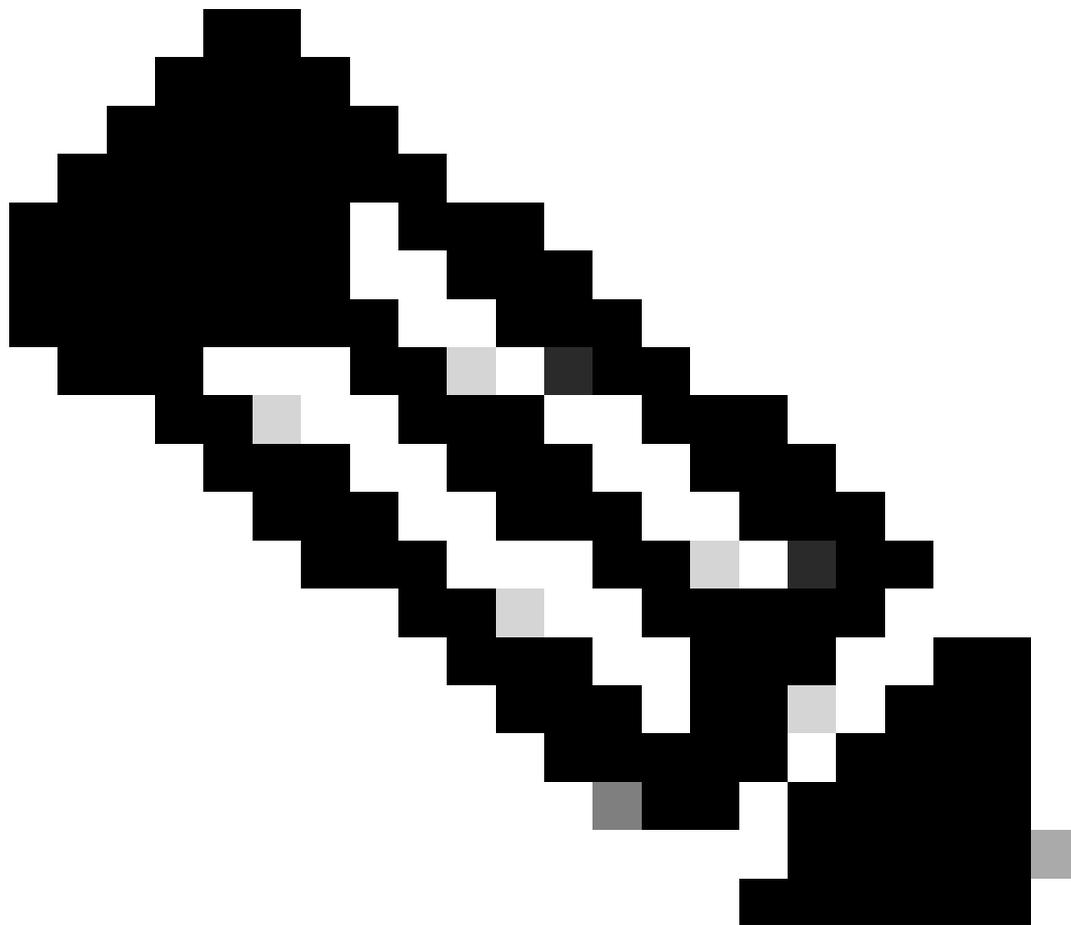
Una vez que se ha corregido un defecto, el Estado del defecto pasa de Abierto a Fijo.

The screenshot shows the Cisco Bug Search Tool interface. The main content area displays the bug details for CSCwi65732, titled "Incorrect state after network recovery". The "Status" field is highlighted with a red box, showing "Fixed".

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

Implementación de defectos

Una vez que el defecto se ha implementado en el Data Center de producción (DC), la región en la que se ha implementado debe aparecer en Versiones fijas conocidas.



Nota: busque la descripción del Data Center. Puede encontrar una descripción detallada aquí en [Localidad de datos en Webex Contact Center](#)

ProdUS1: Estados Unidos

ProdANZ1: Australia

ProdEU1: Reino Unido

ProdEU2: Frankfurt

ProdJP1: Japón

ProdCA1: Canadá

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	

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).