

Risoluzione dei problemi del desktop dell'agente Webex Contact Center

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Webex Contact Center Agent Desktop](#)

[Requisiti di Agent Desktop](#)

[Requisiti di sistema](#)

[Requisiti del browser](#)

[Raccogliere informazioni generiche per tutti i problemi relativi a Webex Contact Center](#)

[Problemi comuni, procedure di risoluzione dei problemi e raccolta dati per TAC](#)

[Agent Desktop perde la connettività](#)

[Agent Desktop Agent Personal Statistics \(APS\) non carica dati/dati accurati](#)

[Acquisisci log browser](#)

[Segnalazione errori download](#)

[Abilita timestamp nel browser](#)

[Raccogli registri console](#)

[Raccogli registri HAR \(Hyper Text Transfer Protocol Archive Format\)](#)

Introduzione

Questo documento descrive come risolvere i problemi relativi a Webex Contact Center (WxCC) e come raccogliere informazioni importanti per TAC.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- WxCC
- Contact Center e VoIP (Voice over Internet Protocol)
- Connessioni HTTP/Websocket

 Nota: questo documento è destinato a clienti e partner che usano Webex Contact Center.

Componenti usati

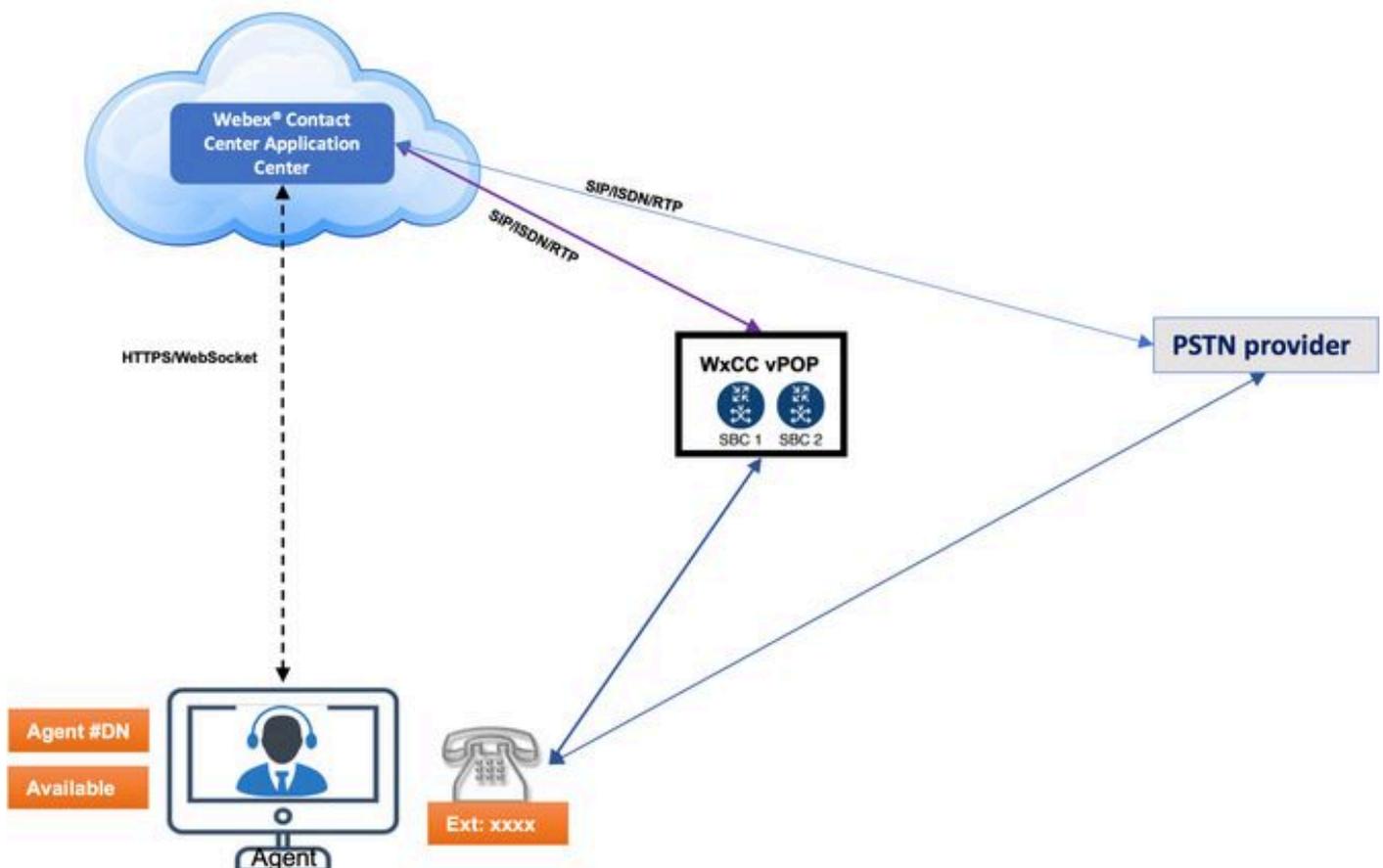
Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

- Applicazione desktop WxCC Agent
- Portale WxCC
- WxCC Reporting Analytics

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Webex Contact Center Agent Desktop

Image 1.0: Immagine di connessione di alto livello



Requisiti di Agent Desktop

Agent Desktop richiede la configurazione indicata per garantire che tutte le funzionalità funzionino come previsto prima di tentare di accedere per la prima volta.

Requisiti di sistema

I requisiti minimi di sistema sono i seguenti:

- Memoria: 2 GB di RAM totale dell'applicazione, senza allocazione del sistema operativo.
- Sistema operativo: i sistemi operativi supportati sono:
 - Windows 10 e versioni successive
 - macOS 10.12, 10.13, 10.14 e versioni successive
 - Chrome OS 70 (64 bit) e versioni successive

Requisiti del browser

Nella tabella sono elencati i browser supportati.

Sistema operativo	Browser Version
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 e versioni successive • Firefox Extended Support Release (ESR) V68 e versioni successive • Cromo sui bordi (MS Edge V79 e versioni successive)
macOS	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 e versioni successive • Firefox Extended Support Release (ESR) V68 e versioni successive • Cromo sui bordi (MS Edge V79 e versioni successive)
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none"> • Cromo V73 e versioni successive • Google Chrome V76.0.3809 e versioni successive

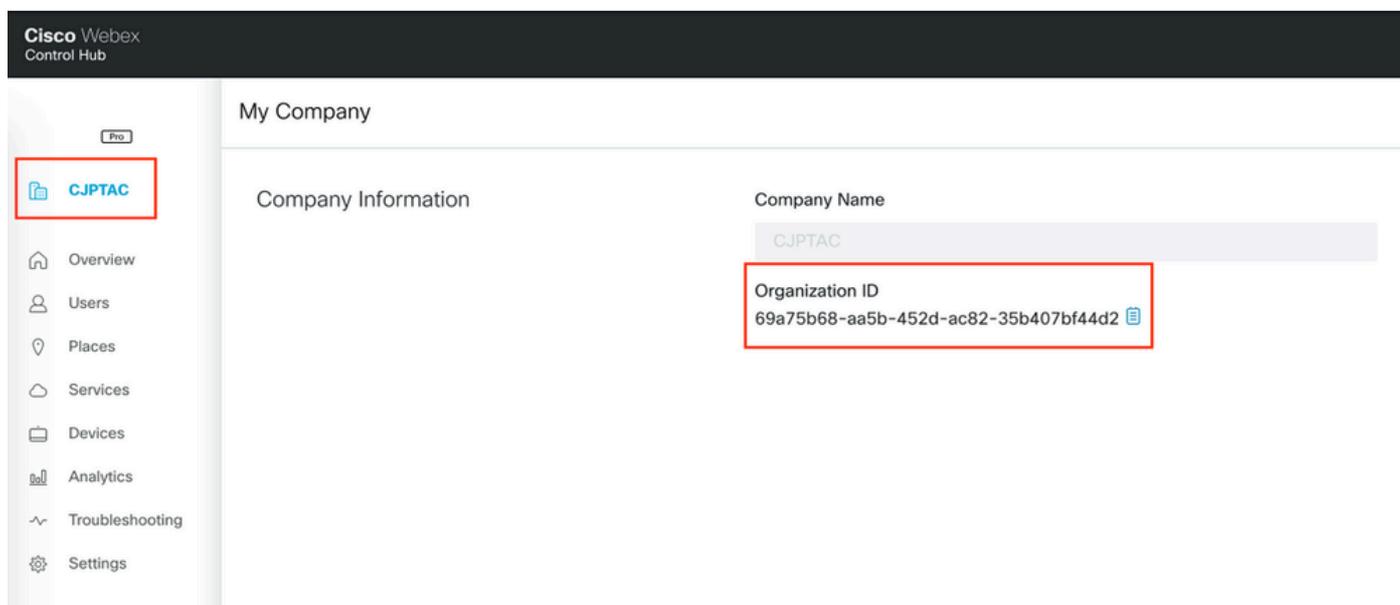
Per ulteriori informazioni, consultare il [manuale Cisco Webex Contact Center Agent Desktop User Guide](#)

Raccogliere informazioni generiche per tutti i problemi relativi a Webex Contact Center

- Descrizione del problema: raccolta di informazioni complete sull'esatto problema. Includere informazioni quali il numero di utenti interessati, l'indicatore orario esatto, la nuova distribuzione e così via.
- Ambiente - Sul desktop virtuale? Lavorare da casa? Connesso tramite VPN?

- Modifiche alla configurazione - Sono state apportate modifiche recenti a WxCC o alla rete?
- Impatto aziendale: definire l'impatto aziendale esatto. Se possibile, associarlo a un numero. Questo problema, ad esempio, interessa 20 agenti, 9 chiamate su 10 al call center non riescono e così via.
- ID organizzazione cliente: - Si trova nella parte inferiore dell'hub di controllo, come mostrato nell'immagine.

ID organizzazione cliente:



Problemi comuni, procedure di risoluzione dei problemi e raccolta dati per TAC

Tipo di problema	Descrizione	Risoluzione dei problemi relativi alle fasi	Dettagli da analizzare	Data
<p>Agent Desktop perde la connettività</p> <p>Image 1.1: Errore di connessione. Tentativo di ripristino in corso</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Agent Applet è l'interfaccia utente Web che consente agli agenti di eseguire operazioni quotidiane su voce, e-mail, chat e così via • La connessione al desktop dell'agente rimane attiva in base alla funzione 	<ul style="list-style-type: none"> • Immagine 1.1: errore di connessione: se questo problema si verifica in modo intermittente e il desktop dell'agente viene ripristinato automaticamente e riconnesso. Il problema potrebbe essere 	<ul style="list-style-type: none"> • Quanti agenti riscontrano questo problema? • Gli agenti sono disconnessi in modo casuale o non sono in grado di accedere? Accade a più di un agente • Questi guasti sono specifici per gli agenti in un particolare sito/rete/ISP/località geografica? 	<ul style="list-style-type: none"> • • • •

Immagine 1.2: errore di rete



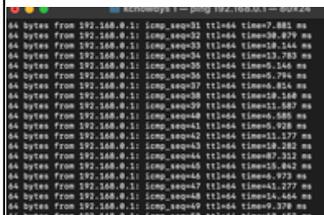
KeepAlives tra il desktop dell'agente e WxCC e viceversa

- Ogni 4 secondi il desktop dell'agente invia keepAlive a WxCC e riceve il back da WxCC
- Se i pacchetti keepalive vengono persi, dopo 16 secondi il socket Web viene disconnesso e viene attivato il ripristino della connessione. [Image 1.1] viene visualizzato sul desktop dell'agente. WxCC rende l'agente INATTIVO e non è più preso in considerazione per il routing delle chiamate da WxCC
- Se il ripristino della connessione non riesce entro il timer di ripristino (configurato sul canale, il valore predefinito è 120 secondi), WxCC chiude completamente l'agente. A questo punto, [Image 1.2] viene visualizzato

molto locale al computer su cui è stato avviato il desktop dell'agente o al percorso di rete (desktop dell'agente <> Centro applicazioni WxCC)

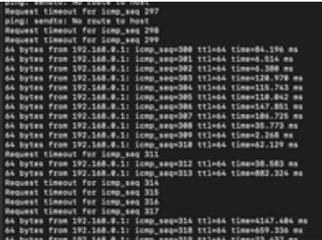
- Controllare la stabilità della connessione di rete immediata: connessione di router <> Wifi per laptop/PC
- Eseguire il ping continuo sull'indirizzo IP del router
- ad esempio: < ping 192.168.1.1 -t > Windows
- ad esempio: < ping 192.168.1.1 > MacOS

[Immagine: buona connessione di rete]

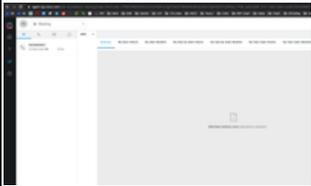


[Immagine: connessione di rete non valida]

- Si sono verificati problemi noti di rete nella località/sito?
- Sono state apportate modifiche recenti a rete/VPN/Firewall/proxy nella rete del cliente?
- Isolare il problema se si verifica solo su un particolare tipo di browser e versione?
- Se si monitora un particolare problema dell'agente, raccogliere le informazioni ping che provano che l'ISP (Internet) dell'agente di connessione immediata Desktop <> Router e router <> è rimasto online durante il problema di connessione
- Se l'accesso al desktop dell'agente avviene tramite VPN, verificare con il team di rete se l'accesso al desktop dell'agente a Internet è un tunnel slittato o meno. (per l'URL del desktop dell'agente è consigliabile dividere il tunnel)
- Se non è presente alcun tunnel suddiviso o se l'agente lavora dall'ufficio, ovvero il traffico sul desktop dell'agente sta passando attraverso la rete del cliente, chiedere al team di rete di verificare che non vi siano regole del firewall che bloccano il traffico

	<p>sul desktop dell'agente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Immagine 1.1: Errore di connessione: il desktop dell'agente dichiara un errore di connessione quando tre battiti cardiaci vengono persi consecutivamente • In termini tecnici, la connessione tra Agent Desktop e WxCC può essere interrotta per un totale di 16 secondi • Immagine 1.2: errore di rete: se la sessione del browser del desktop dell'agente perde la connettività per più di 120 secondi (configurabile nelle impostazioni dell'ORG dell'hub di controllo), l'agente viene disconnesso da WxCC e richiede l'aggiornamento o il nuovo accesso del desktop dell'agente 	 <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare il ping e quando l'immagine 1.1: controllare immediatamente la finestra di ping, se viene visualizzata una caduta [Immagine: Connessione di rete non valida] la connessione di rete tra il laptop e il router WiFi non è stabile • Se non si rilevano cadute [Immagine: buona connessione di rete] tra il router <> Wifi del notebook/PC, il problema può essere sul percorso del router <> ISP o ISP <> WxCC • Per identificare e isolare ulteriormente il problema, eseguire e monitorare il ping sull'IP del router e su qualsiasi 	<p>verso l'URL del desktop dell'agente (porta 443)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se l'accesso avviene tramite server proxy, verificare che l'URL del desktop dell'agente sia abilitato e che non siano incluse regole aggiuntive • [Il documento sui requisiti di rete più dettagliato è in fase di costruzione e sarà presto disponibile - continua a controllare questo documento]
--	---	--	---

		<p>risorsa Internet (ad esempio, Google DNS) Ad esempio, ping 4 2 2 2 o ping 8.8.8.8</p> <p>[Immagine: rete Wi-Fi Internet]</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Se si verificano cali in una delle finestre di ping o nel percorso di rete, è probabile che il desktop dell'agente perda la connettività a WxCC • Se si verifica l'immagine 1.1, seguita dall'immagine 1.2, significa che il desktop dell'agente ha rilevato una disconnessione di rete per 120 secondi e oltre 		
<p>Agent Desktop Agent Personal Statistics (APS) non carica dati/dati accurati</p> <p>Immagine 1: impossibile caricare l'APS (connessione rifiutata da idbroker.webex.com).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I report APS vengono caricati da Analyzer. • Il desktop dell'agente carica APS su un iframe, pertanto la sessione verso l'analizzatore è 	<p>Immagine 2: impossibile caricare l'APS (connessione rifiutata da idbroker.webex.com)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il browser deve essere configurato per consentire 	<ul style="list-style-type: none"> • Si è verificato un problema con le statistiche personali dell'agente sull'applet dell'agente? • L'applet dell'agente è congelata? • Si sono verificati problemi durante l'aggiornamento delle 	<ul style="list-style-type: none"> • • •

 <p>Immagine 2: APS non viene caricato, "I dati non sono disponibili o non sono sufficienti per il rendering".</p> 	<p>separata dalla sessione desktop dell'agente.</p> <p>Immagine 2: APS non viene caricato, "I dati non sono disponibili o non sono sufficienti per il rendering".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se l'APS non carica i dati e visualizza "I dati non sono disponibili o non è possibile eseguirne il rendering", è possibile che il profilo utente con diritti di accesso sia impostato su Siti specifici, EP o Code e che venga eseguito il dashboard. Per risolvere il problema, è disponibile una soluzione e nella sessione successiva viene definito il problema per tenere traccia dello stesso ID bug Cisco CSCuv02215 	<p>cookie di terze parti quando viene eseguito in modalità incognito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciò è stato reso necessario dalle recenti modifiche in Chrome (dalla versione 83) che per impostazione predefinita blocca i cookie di terze parti in modalità incognito. • Controlli intuitivi sulla privacy e la sicurezza in Chrome • Impostazioni protezione riquadro • Le note di rilascio di Google Chrome Enterprise per la versione 83. • Se il problema si verifica quando il desktop dell'agente è inattivo per un periodo di tempo prolungato (superiore a 6 ore), è necessario ripetere l'accesso per risolvere il problema. 	<p>modifiche dello stato dell'agente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • • •
---	--	---	--	--

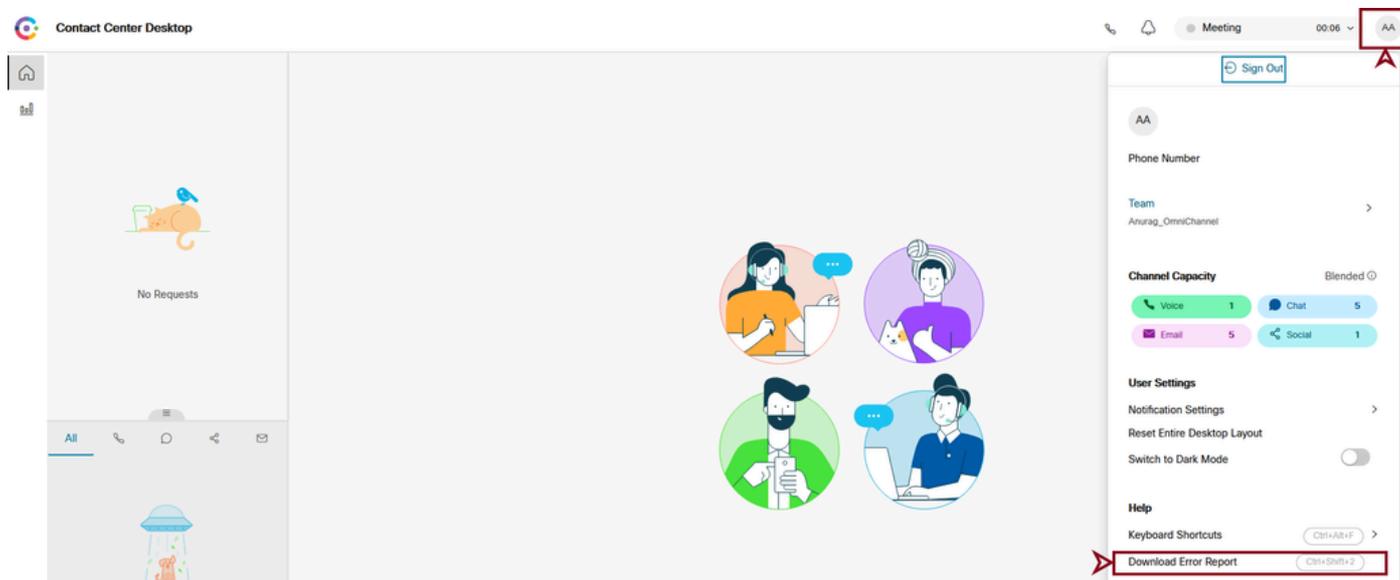
Acquisisci log browser

I registri del browser sono una fonte di informazioni utile per comprendere il comportamento del browser. In alcuni casi, Technical Assistance Center (TAC) richiede di fornire i registri del browser per comprendere la comunicazione e lo scambio di dati tra il desktop dell'agente e il server. I log del browser costituiscono i log della console e i log di rete.

Segnalazione errori download

L'applicazione desktop memorizza automaticamente i log fino a 1 MB nella cache del browser e conserva i log più recenti a meno che la cache del browser non venga cancellata. Per scaricare la segnalazione errori, è possibile scegliere una di queste opzioni.

- Caricare la pagina desktop nel browser e premere Ctrl+Maiusc+2. Fare clic su Save File (Salva file) e su Download a local copy (Scarica copia locale).
- Caricare la pagina sul desktop nel browser, fare clic sul cerchio del profilo utente nell'angolo superiore destro dello schermo, quindi fare clic su Scarica segnalazione errori.



Abilita timestamp nel browser

Prima di raccogliere i log del browser (o i log della console) da Chrome o Firefox, abilitare timestamp sul browser. In questo modo è possibile sincronizzare gli intervalli client e server.

Abilita timestamp e conserva i registri durante la navigazione

Cromatura

Passaggio 1. Dalla barra dei menu, scegliere Visualizza > Sviluppatore > Strumenti di sviluppo.

Passaggio 2. Fare clic sul pulsante Personalizza e controlla Strumenti di sviluppo (3 punti verticali).

Passaggio 3. Fare clic su Impostazioni.

Passaggio 4. In Preferenze, selezionare le seguenti caselle di controllo:

- Registra richieste HTTP XML
- Mostra timestamp
- Mantieni registro durante la navigazione

Firefox

Passaggio 1. Dalla barra dei menu, scegliere Strumenti > Web Developer > Attiva/disattiva strumenti.

Passaggio 2. Fare clic su Personalizza strumenti di sviluppo e visualizzare la Guida.

Passaggio 3. Fare clic su Settings (il pulsante cog).

Passaggio 4. Selezionare la casella di controllo Attiva timestamp.

Raccogli registri console

La console fornisce informazioni su una pagina aperta. In ultima analisi, i messaggi visualizzati nella console provengono dagli sviluppatori Web che hanno creato la pagina o dal browser stesso. Quando un utente registra un messaggio sulla console, può indicarne l'importanza, o il livello di gravità.

Chrome o Firefox

Passaggio 1. Aprire Developer Tools (fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi del browser e scegliere Inspect).

Passaggio 2. Eseguire i passi dello scenario da acquisire.

Passaggio 3. Passare alla scheda Console.

Passaggio 4. Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Salva con nome (file di testo del blocco note).

- Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Seleziona tutto. Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Copia.
- Incollare in un file di testo.

Passaggio 5. Allegare i file di testo al ticket di supporto.

Internet Explorer

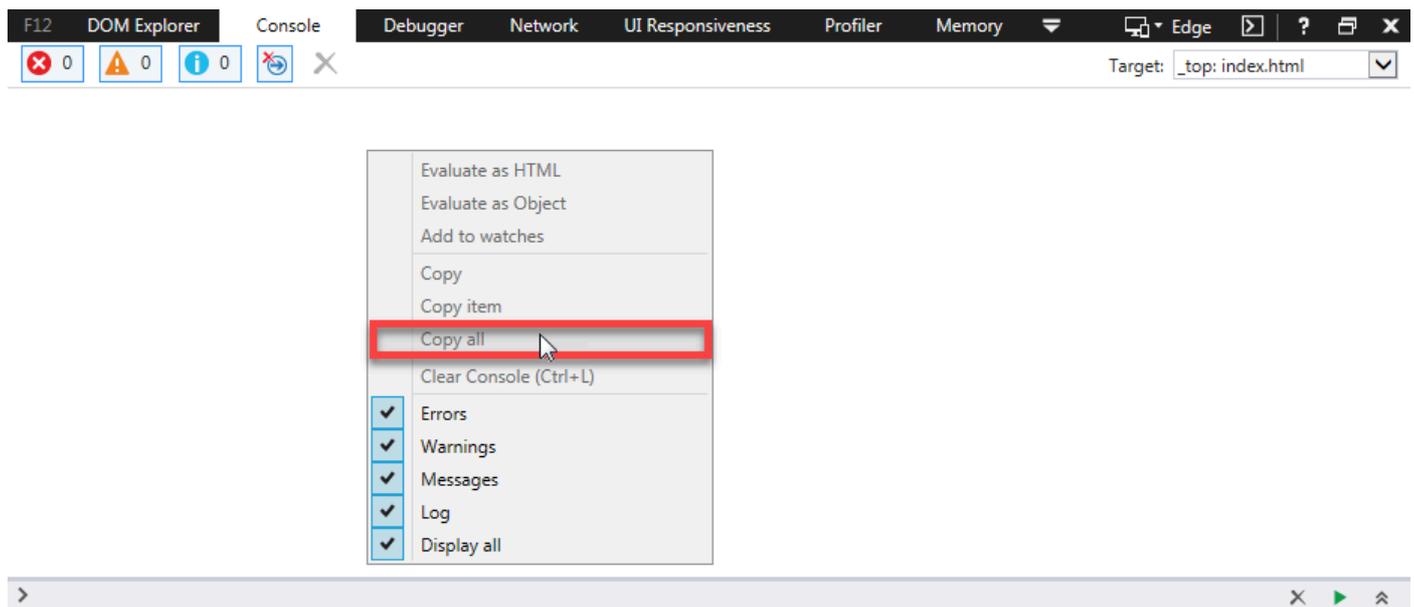
Passaggio 1. Premere il tasto F12 per aprire la finestra Strumenti di sviluppo.

Passaggio 2. Nella scheda Console, immettere il `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)` comando per abilitare la registrazione aggiuntiva.

Passaggio 3. Eseguire i passi dello scenario da acquisire.

passaggio 4. Dalla scheda Console, fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Copia

tutto come mostrato nell'immagine.



Passaggio 5. Immettere il `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` comando per disabilitare la registrazione aggiuntiva.

Raccogli registri HAR (Hyper Text Transfer Protocol Archive Format)

Il formato HTTP Archive, o HAR, è un archivio in formato JSON per la registrazione dell'interazione di un browser Web con un sito.

Chrome o Firefox

Passaggio 1. Aprire Google Chrome e passare alla pagina in cui si è verificato il problema.

passaggio 2. Aprire Developer Tools (fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi del browser e scegliere Ispect).



Passaggio 3. Cercare un pulsante di registrazione di tipo round () nell'angolo superiore sinistro della scheda Rete; il rosso indica che la registrazione è in corso e il grigio indica che è disattivata.

Passaggio 4. Selezionare la casella di controllo Mantieni registro.



Passaggio 5. Fare clic sul pulsante Cancella () per cancellare eventuali registri precedenti dalla scheda Rete.

Passaggio 6. Eseguire i passi dello scenario da acquisire.

Passaggio 7. Fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi della griglia di richieste di rete, scegliere Salva come HAR con contenuto o Salva tutto come HAR, quindi salvare il file nel computer.

Microsoft Edge o Microsoft Internet Explorer

Passaggio 1. Selezionare l'URL da cui avviare l'acquisizione.

Passaggio 2. Passare a Strumenti di sviluppo (utilizzare F12 come scelta rapida) e fare clic sulla scheda Rete.

Passaggio 3. Eseguire i passi dello scenario da acquisire.

Passaggio 4. Fare clic su Esporta come HAR.

Passaggio 5. Fare clic su Salva con nome... per salvare il file HAR o il file XML (Extensible Markup Language) se si utilizza una versione precedente di Internet Explorer.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).