

# Traccia dei difetti di Webex Contact Center

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Registrazione del difetto con l'ID difetto](#)

[Notifiche principali da registrare](#)

[Stato difetto](#)

[Distribuzione difetti](#)

---

## Introduzione

In questo documento viene descritto come tenere traccia della correzione di un difetto e della relativa distribuzione con Cisco Defect and Enhanced Tracking System (CDETS).

## Prerequisiti

### Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

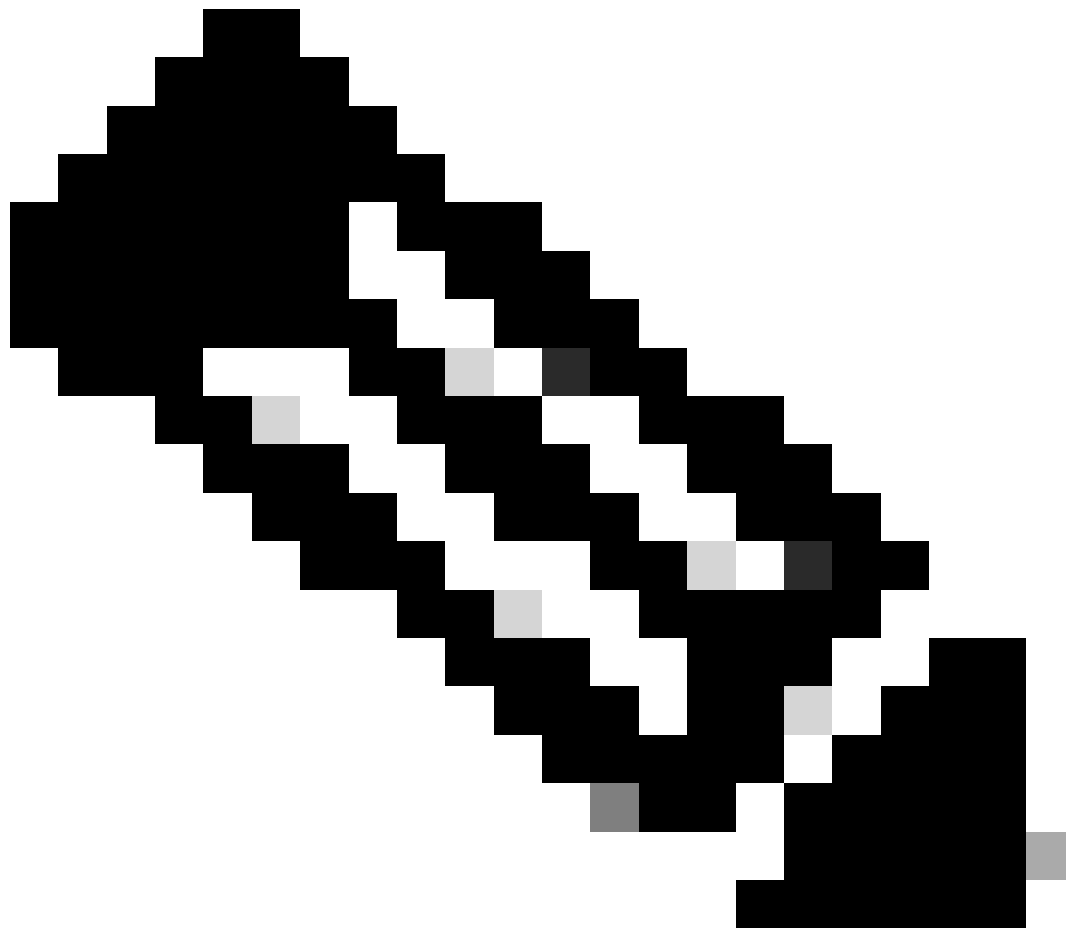
### Componenti usati

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

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.

## Registrazione del difetto con l'ID difetto

Passaggio 1: Passare a [Bug Search Tool](#) e immettere l'ID del difetto, quindi selezionare Search.



Nota: solo gli utenti Cisco registrati possono accedere alle informazioni e agli strumenti Cisco interni.

---

### Bug Search Tool

Search For  Save Search Email Search

Product   Select from List

Release

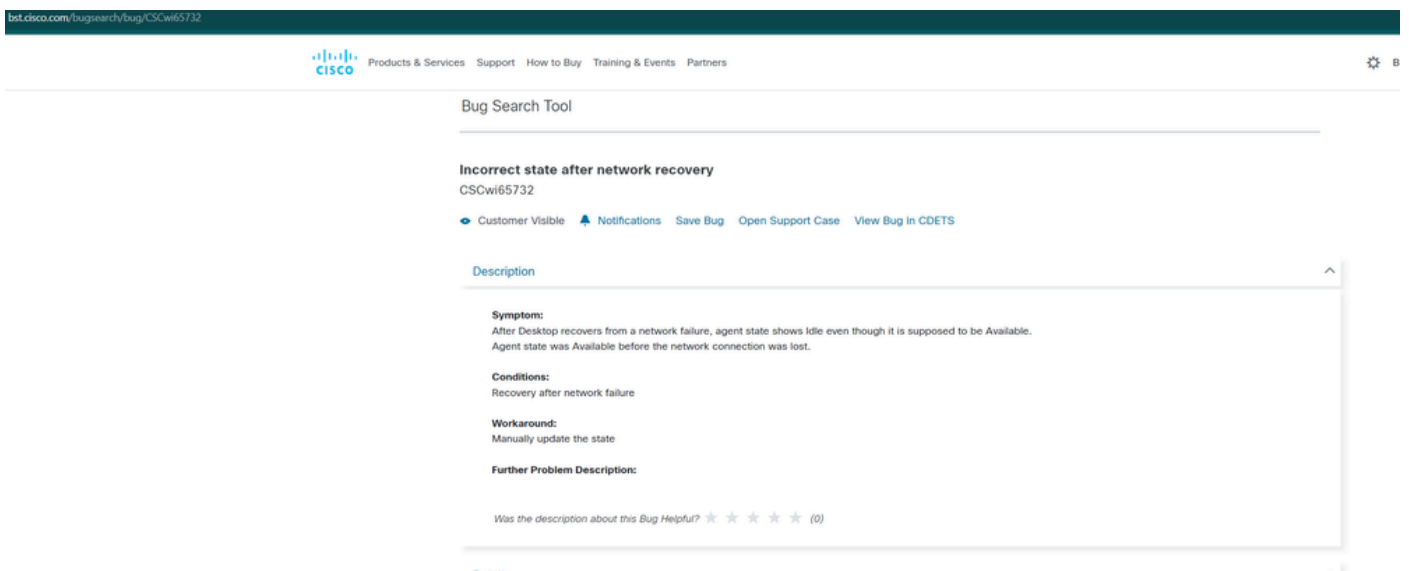
Filters Clear Filters

Severity

Status

No Matching Bugs Found. Please change your search criteria.

Nota: il difetto può essere condiviso direttamente con il collegamento completo. Esempio:  
ID bug Cisco [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 present in the header. The main content area is titled "Bug Search Tool" and features the bug title "Incorrect state after network recovery" with ID "CSCwi65732". Below the title are several action links: "Customer Visible", "Notifications", "Save Bug", "Open Support Case", and "View Bug in CDETS". A "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)".

Passaggio 2: per ricevere le notifiche relative agli aggiornamenti sul difetto, selezionare Notifiche e immettere la frequenza e l'ID e-mail. Quindi fare clic su Invia notifiche.

The screenshot shows the Cisco Bug Search Tool interface. A dialog box titled "Add Notification for CSCwi65732" is open. The dialog box contains the following fields and options:

- Name: CSCwi65732
- An Email Delivered: Weekly
- To: bhusures@cisco.com
- Buttons: Cancel, Submit Notification
- Text: Edit All, Get notified about changes to bug information (Title, Description, Known Affected and Known Fixed releases, Status or Severity)

A red arrow points to the "Submit Notification" button. In the background, the "Notifications" button is also highlighted with a red box.

## Notifiche principali da registrare

### Stato difetto

Una volta risolto un difetto, lo stato del difetto viene spostato da Aperto a Fisso.

The screenshot shows the Cisco Bug Search Tool interface. 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:**
- Was the description about this Bug Helpful? ★ ★ ★ ★ ★ (0)

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

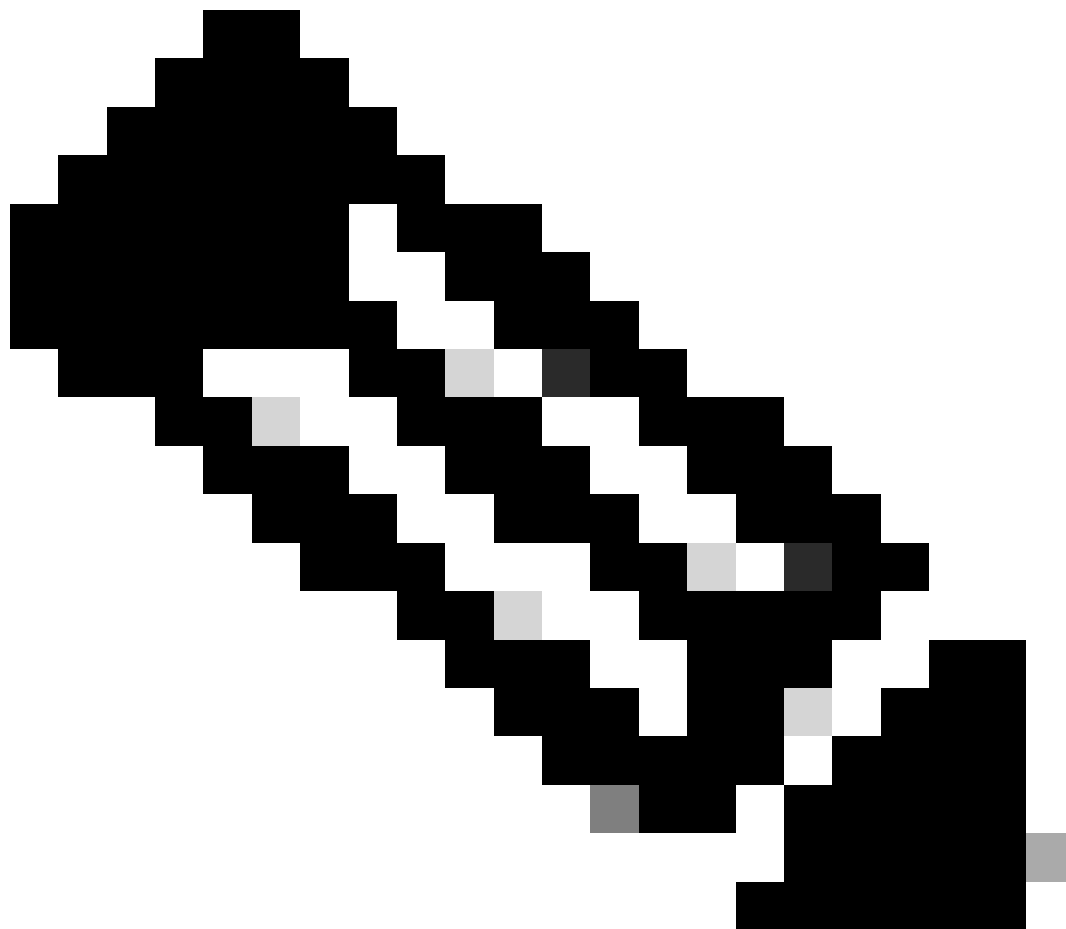
Created Date	Last Modified	Status	Severity
Jan 12, 2024	Feb 15, 2024	Fixed	2 Severe

The "Status" field is highlighted with a red box and shows "Fixed".

### Distribuzione difetti

Una volta installato il difetto nel centro dati di produzione, la regione in cui è stato implementato deve essere elencata in Versioni note fisse.

---



Nota: trovare la descrizione del centro dati. Una descrizione dettagliata è disponibile qui su [Data Locality in Webex Contact Center](#)

ProdUS1: Stati Uniti  
ProdANZ1: Australia  
ProdEU1: Regno Unito  
ProdEU2: Francoforte  
ProdJP1: Giappone  
ProdCA1: Canada

---

## 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	

## 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).