

Agent Desktop에서 통화 완료 중에 반영되지 않은 요약 코드는

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[문제](#)

[문제 파악 단계](#)

[해결 방법](#)

[문제를 영구적으로 해결하는 방법](#)

[해결 방법:](#)

소개

이 문서에서는 상담원 완료 중 드롭다운이 비어 있는 요약 코드 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 다음 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

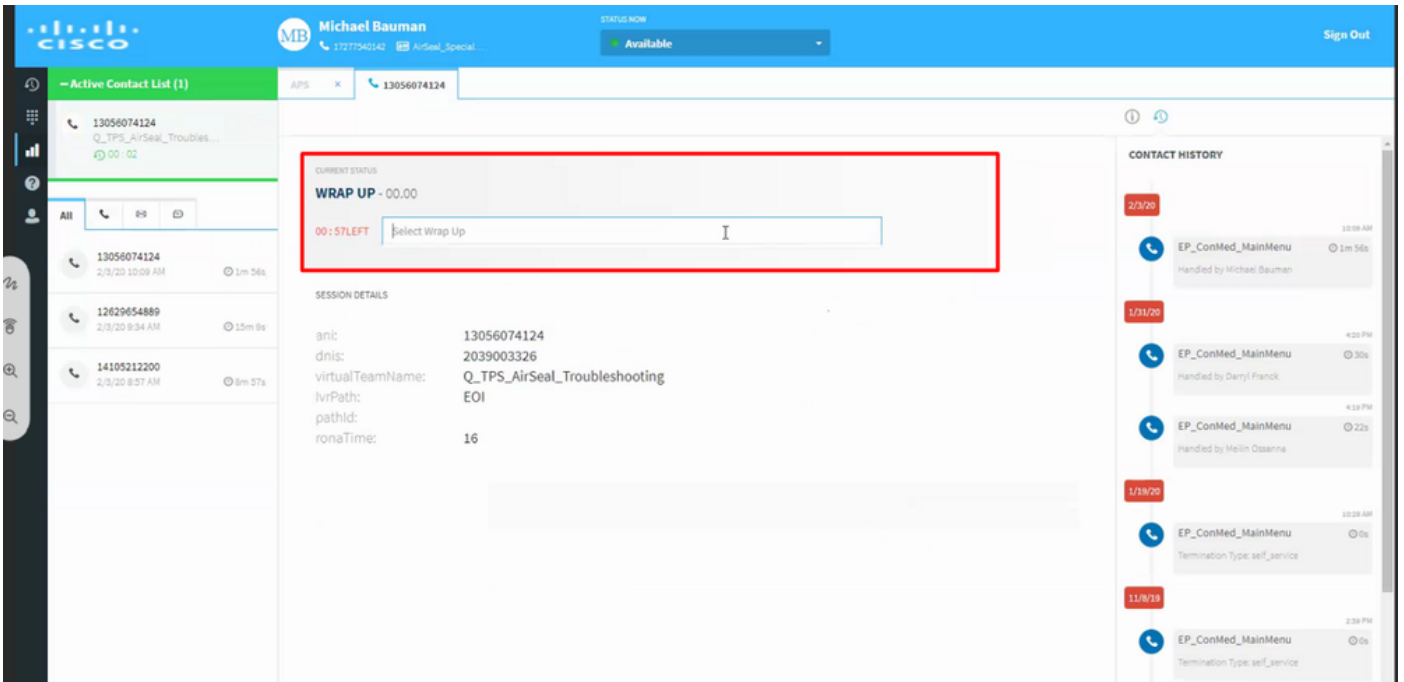
- Cisco Webex Contact Center
- Cisco Agent Desktop

문제

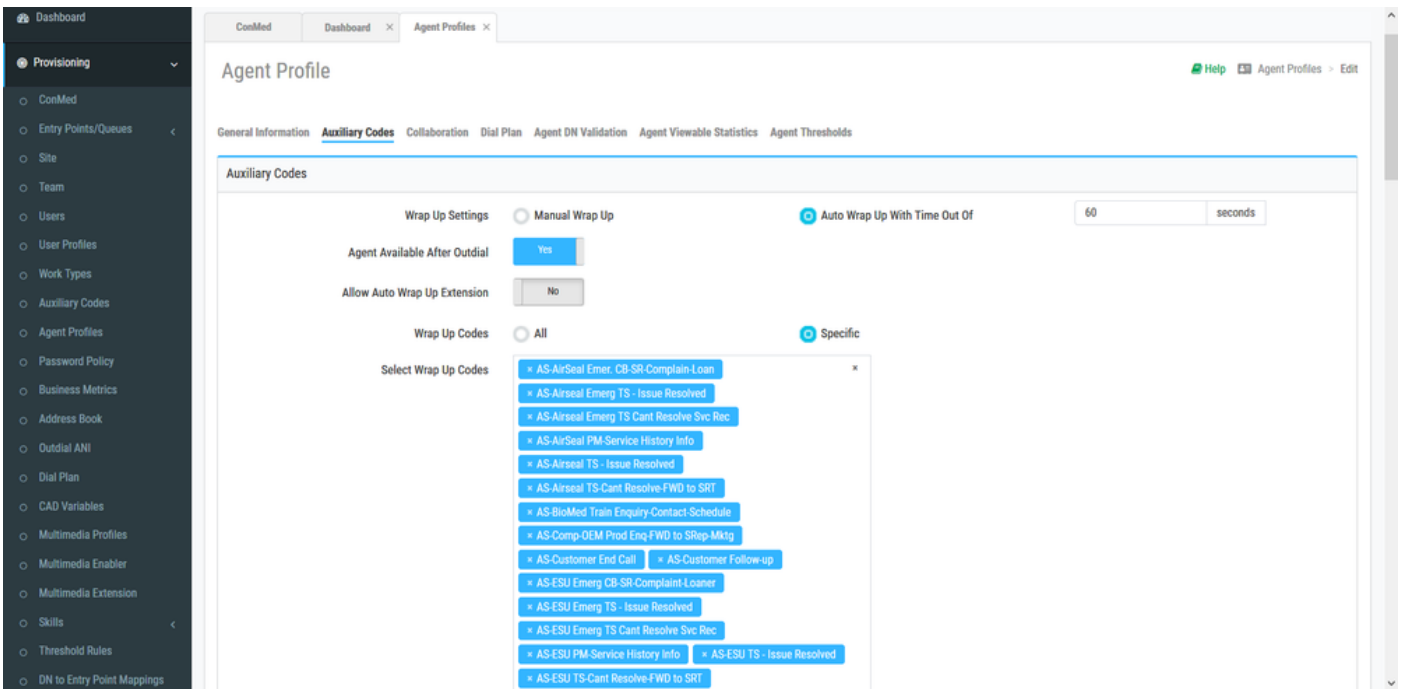
인시던트 또는 유지 관리 중에 요약 코드가 생성되면 데이터베이스에 저장되지 않은 요약 코드가 발생할 가능성이 높으며, 대시보드에 보조 코드가 표시되더라도 상담원은 통화 후 요약 코드가 없는 상태로 끝냅니다.

문제 파악 단계

1단계: Portal(포털)에 로그인 >> Agent Desktop(Agent Desktop)을 클릭 >> 테스트 통화를 하고 화면에 "요약" 코드 창이 나타나도록 통화 연결을 끊습니다.

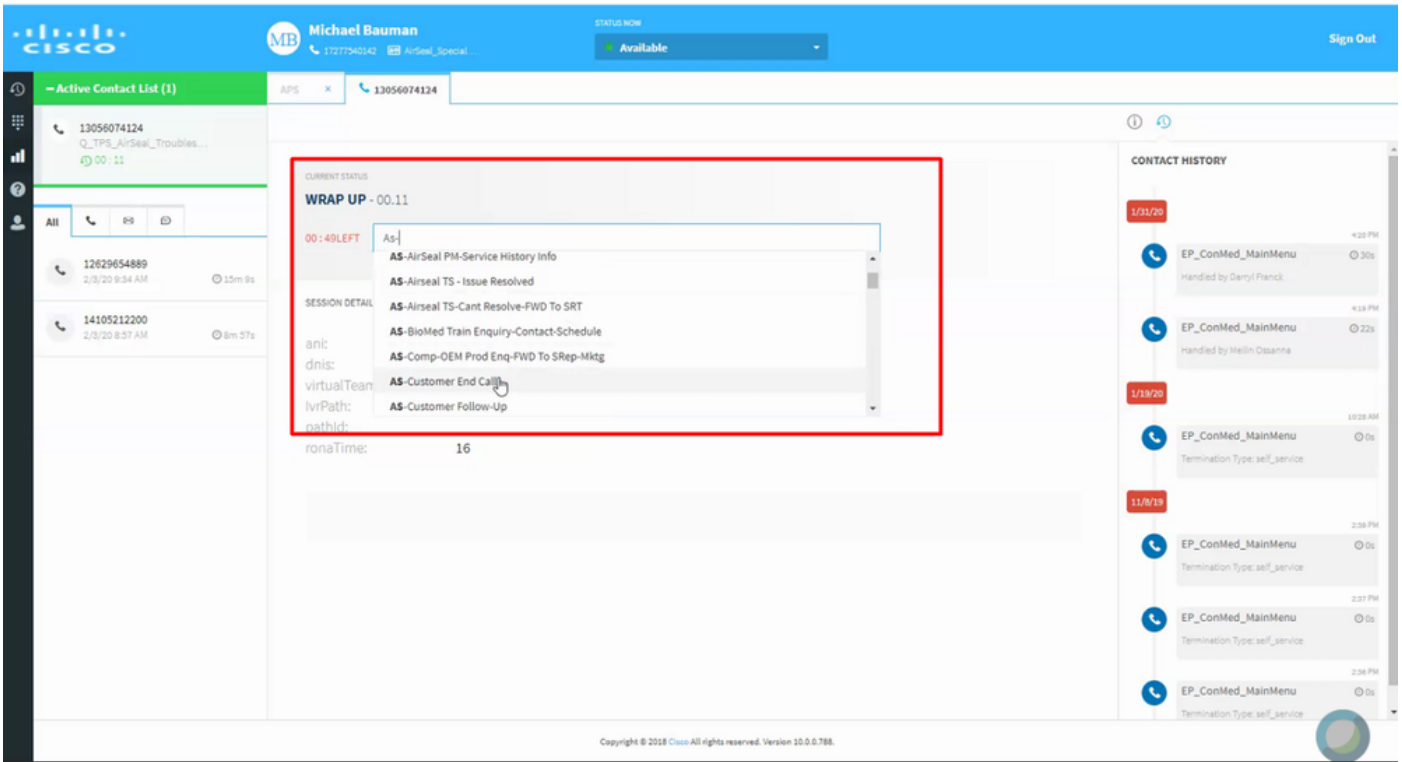


2단계:상담원 프로필을 확인한 후 약 80개의 출수 요약 코드를 찾았지만, 통화를 마칠 때 목록에 반영되지 않았습니다.



해결 방법

요약 코드를 수동으로 입력하고 관련 마무리 코드를 선택한 다음 통화를 닫습니다.



문제를 영구적으로 해결하는 방법

1단계:브라우저 콘솔 로그를 수집합니다(이유:Agent Desktop을 로드하는 동안 브라우저 콘솔 로그는 유틸 코드, 요약 코드 등과 같은 모든 관련 세부 정보를 수집합니다.)

2단계:Agent Desktop Browser 로그의 요약 코드 목록을 분석할 때 요약 코드 중 하나에 dBID가 없는 것으로 확인되었습니다.

<<<메시지

대상:/update/config/33f231e1-d89d-4af2-9365-aa90d490ae2e

content-type:application/json;charset=UTF-8

구독:하위 0

message-id:5dyn45ei-12450338

content-length:15603

```
{
  "data": {
    "agent-profile": {
      "xmlns": "http://agent.transerainc.com/profile",
      "entityList": [
        {
          "type": "wrapupCode",
          "entity": {
            "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "",
          "name": "Wrap-Up_Auto",
          "id": "1004221",
          "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "",
          "name": "WCAN-AS-ESU TS-Cannot Resolve-FWD to SRT",
          "id": "1006713",
          "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "",
          "name": "WCAN-AS-Comp-OEMProdEnq-FWD에서 SRep-Mktg",
          "id": "1006703",
          "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "",
          "name": "WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track",
          "id": "",
          "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "",
          "name": "WCAN-AS-Leg-Access-CrossRef- FWD to
```

SRep\", \"id\":1006719}, {\"isSystem\":false,

\"omniChannelAuxId\": \"\", \"이름\": \"AS-ESU TS-PM-Calibe 도움말 Hyf-BiCapIII-KLS\", \"id\":1004919}, {\"isSystem\":false,

****POSTMAN에서 dBDID 누락 확인 코드 조각****

DB_id가 없습니다.

{ 0}

\"id\": \"AW4kBal9nHp82ddFyQAD\",

\"auxiliaryDataType\": \"리소스\",

\"유형\": \"보조 코드\",

\"특성\": { 0}

\"isSystemCode__i\": 0,

\"_lmts__l\" : 1572562381181,

\"이름__s\": \"WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track\",

\"cstts\": 1572562381181,

\"설명__s\": \"TPS 캐나다 - AS - FWD to Customer Experience - 견적/가격/트랙\",

\"isDefault__i\": 0,

\"상태__i\": 1,

\"_type__s\" : \"보조 코드\",

\"tid\" : \"1000198\",

\"type__s\" : \"요약\",

\"workTypeld__s\": \"AWeeIORh_1uTFjV89CBG\"

}

요약 코드 \" WCAN-AS - FWD에서 CE-Quote-Price-Track \"에 대해, \"id\"가 누락되었습니다(업데이트된 ID로 다른 마무리 코드 확인).

입찰이 누락되었기 때문에 처리가 방해되어 목록에 요약 코드가 자동으로 입력되지 않았습니다.

해결 방법:

요약 코드를 편집하고 다시 저장합니다(이유?이렇게 하면 구성을 다시 데이터베이스로 푸시하고 dBDID를 만들어 문제를 해결합니다.)

****브라우저 로그 dBID 사후 업데이트****

<<<메시지

대상:/update/config/2722145e-12da-4b15-89c7-f1e2e957987

content-type:application/json;charset=UTF-8

구독:하위 0

message-id:a4gxqn55-12473394

content-length:15606

```
{"data":{"agent-profile":{"xmlns":"http://agent.transerainc.com/profile","entityList":{"type":"wrapupCode","entity":{"isSystem":false,
```

```
"omniChannelAuxId":"","name":"Wrap-Up_Auto","id":1004221},"isSystem":false,
```

```
"omniChannelAuxId":"","name":"WCAN-AS-ESU TS-Cannot Resolve-FWD to SRT","id":1006713},"isSystem":false,
```

```
"omniChannelAuxId":"","name":"WCAN-AS-Comp-OEMProdEnq-FWD에서 SRep-Mktg","id":1006703},"isSystem":false,
```

```
"omniChannelAuxId":"","이름":"WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track","id":1006714},"isSystem":false,
```

```
"omniChannelAuxId":"","name":"WCAN-AS-Leg-Access-CrossRef- FWD to SRep","id":1006719},"isSystem":false,
```

```
"omniChannelAuxId":"","이름":"AS-ESU TS-PM-Calibe 도움말 Hyf-BiCapIII-KLS","id":1004919},"isSystem":false,
```

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.