

Webex 컨택 센터 결함 추적

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[결함 ID로 결함 추적](#)

[추적할 주요 알림](#)

[결함 상태](#)

[결함 배포](#)

소개

이 문서에서는 Cisco CDETS(Defect and Enhancement Tracking System)를 통해 결함 수정 및 배포를 추적하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

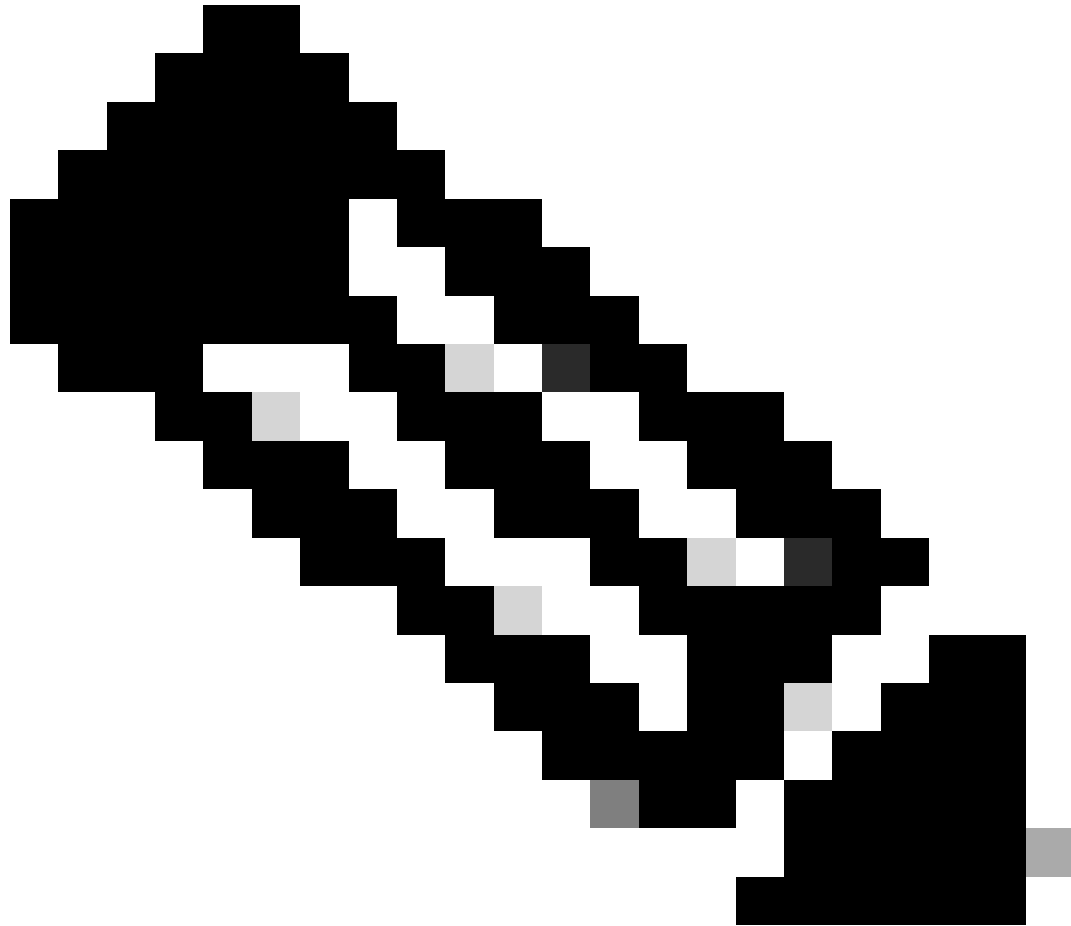
결함 ID로 결함 추적

1단계: Bug [Search Tool\(버그 검색 도구\)](#)로 이동하여 결함 ID를 입력하고 Search(검색)를 선택합니다.

참고: 등록된 Cisco 사용자만 내부 Cisco 툴 및 정보에 액세스할 수 있습니다.

The screenshot shows 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 heading is "Bug Search Tool". Below this, there is a search form with the following elements:

- Search For:** A text input field containing "CSCw65732". A red arrow points to this field.
- Product:** A dropdown menu for "Series/Model" and a search input field with "Examples: Cisco 1800, 1801, etc...".
- Release:** A dropdown menu for "Affecting or Fixed In Releases" and a search input field.
- Buttons:** "Clear" and "Search" buttons. The "Search" button is highlighted with a red box and a red arrow.
- Filters:** A sidebar on the left with "Clear Filters" and a "Severity" dropdown set to "Show All".
- Message:** "No Matching Bugs Found. Please change your search criteria." is displayed in the center.



참고: 결함을 전체 링크와 직접 공유할 수 있습니다. 예: Cisco 버그 ID [CSCwi65732](#).

Bug Search Tool

Incorrect state after network recovery

CSCwi65732

[Customer Visible](#)
[Notifications](#)
[Save Bug](#)
[Open Support Case](#)
[View Bug in CDETS](#)

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

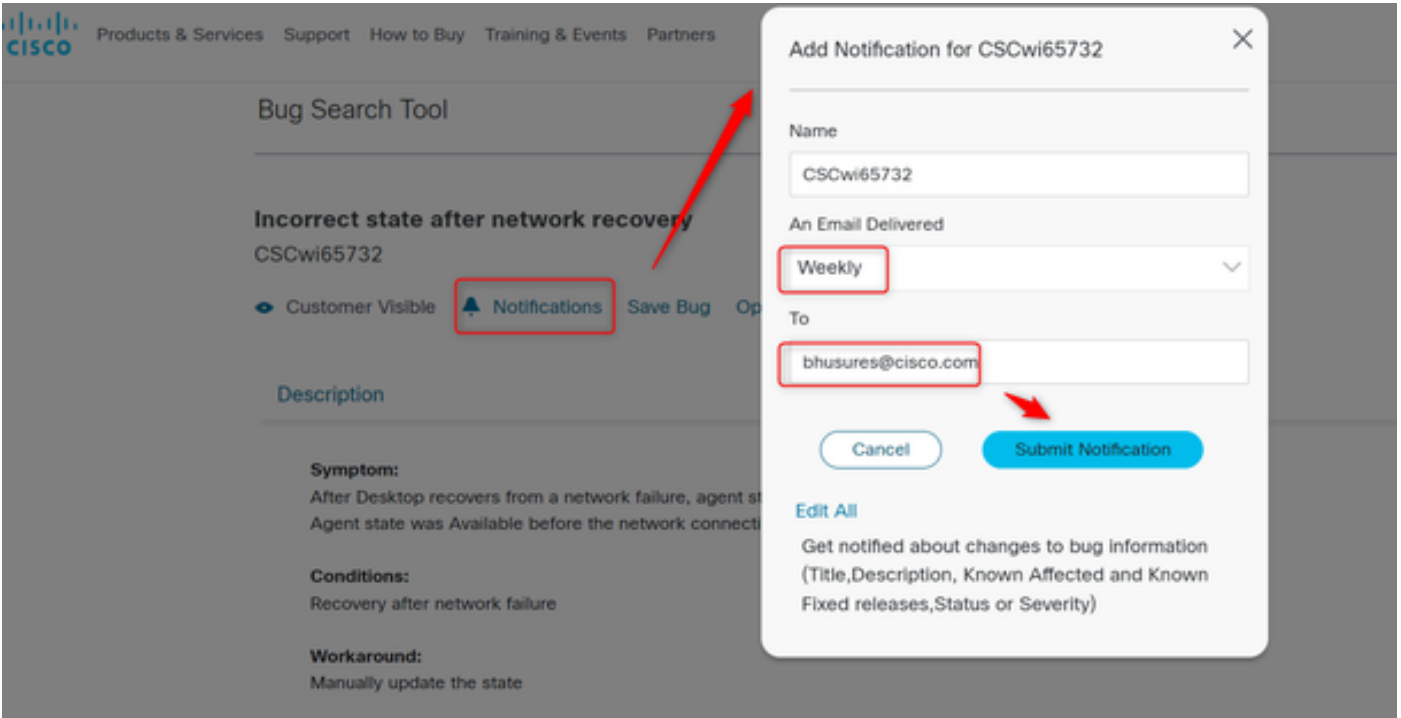
Workaround:

Manually update the state

Further Problem Description:

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

2단계: 결함의 업데이트에 대한 알림을 받으려면 Notifications(알림)를 선택하고 빈도와 이메일 ID를 입력합니다. 그런 다음 Submit Notifications(알림 제출)를 클릭합니다.



Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners

Bug Search Tool

Incorrect state after network recovery
CSCwi65732

[Customer Visible](#)
[Notifications](#)
[Save Bug](#)
[Open Support Case](#)

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)

Add Notification for CSCwi65732

Name
CSCwi65732

An Email Delivered
Weekly

To
bhusures@cisco.com

Cancel Submit Notification

Edit All
Get notified about changes to bug information
(Title,Description, Known Affected and Known Fixed releases,Status or Severity)

추적할 주요 알림

결함 상태

결함이 수정되면 결함 상태가 Open에서 Fixed로 이동합니다.

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:

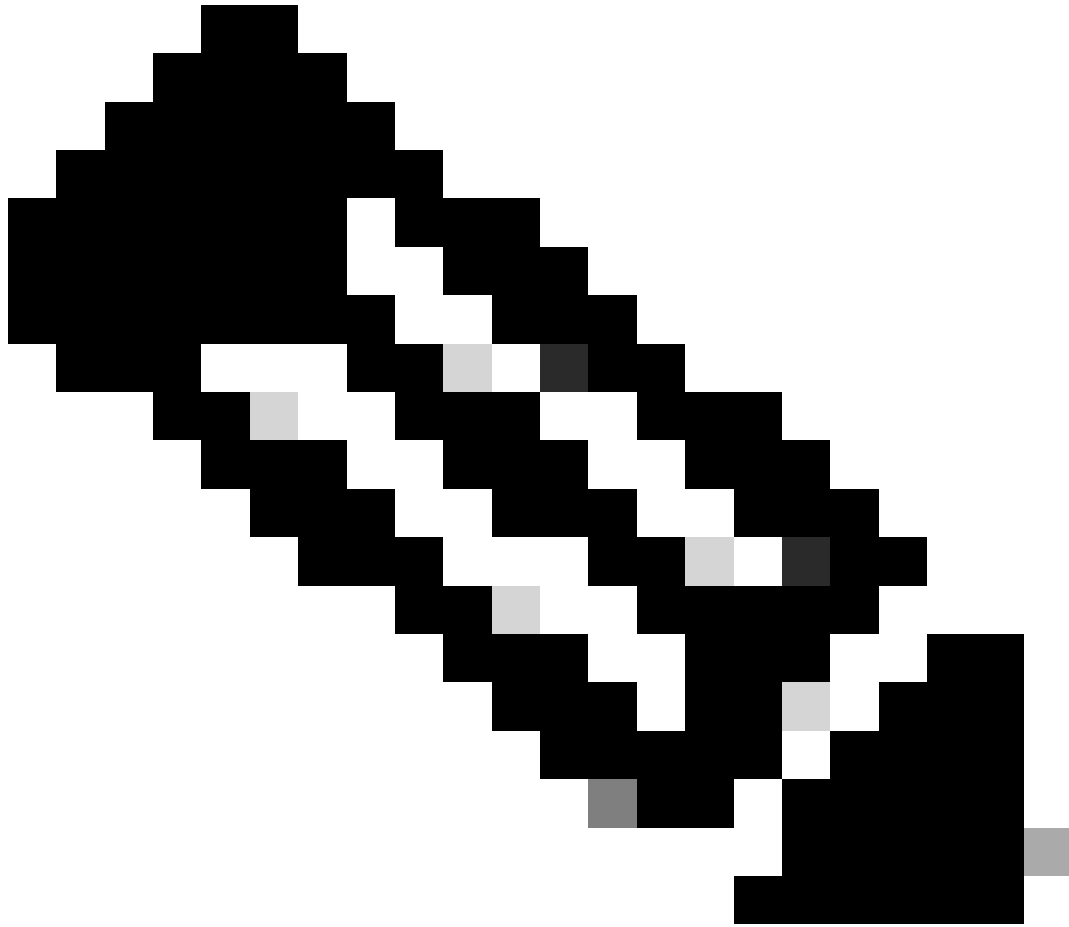
Was the description about this Bug Helpful? ★ ★ ★ ★ ★ (0)

Details

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

결함 배포

결함이 생산 데이터 센터(DC)에 배포된 후에는 배포된 영역이 Known Fixed Releases(알려진 고정 릴리스)에 나열되어야 합니다.



참고: 데이터 센터 설명을 확인하십시오. 자세한 설명은 Webex [Contact Center](#)의 [데이터 위치에 나와 있습니다](#).

ProdUS1: 미국

ProdANZ1: 호주

ProdEU1: 영국

ProdEU2: 프랑크푸르트

ProdJP1: 일본

ProdCA1: 캐나다

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	

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.