

Probleemoplossing voor Webex Contact Center Agent-desktop

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Webex Contact Center Agent-desktop](#)

[Desktopvereisten voor Agent](#)

[Systeemvereisten](#)

[Browser Vereisten](#)

[Generieke informatie voor alle Webex Contact Center-problemen verzamelen](#)

[Gemeenschappelijke problemen, stappen voor probleemoplossing en gegevensverzameling voor TAC](#)

[Agent-desktop verliest connectiviteit](#)

[Persoonlijke statistieken van Agent Desktop Agent \(APS\) laadt geen gegevens/accurate gegevens](#)

[Vastleggen van browserlogs](#)

[Downloadfoutenrapport](#)

[Tijdstempels inschakelen op uw browser](#)

[Logbestanden van console verzamelen](#)

[HAR-logbestanden \(Hyper Text Transfer Protocol Archive Format\) verzamelen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen met Webex Contact Center (WxCC) en hoe u relevante informatie kunt verzamelen voor TAC.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- WXC
- Contactcenter en Voice over Internet Protocol (VoIP)
- HTTP-/websocket-verbindingen

 **Opmerking:** dit document is bedoeld voor klanten en partners die Webex Contact Center gebruiken.

Gebruikte componenten

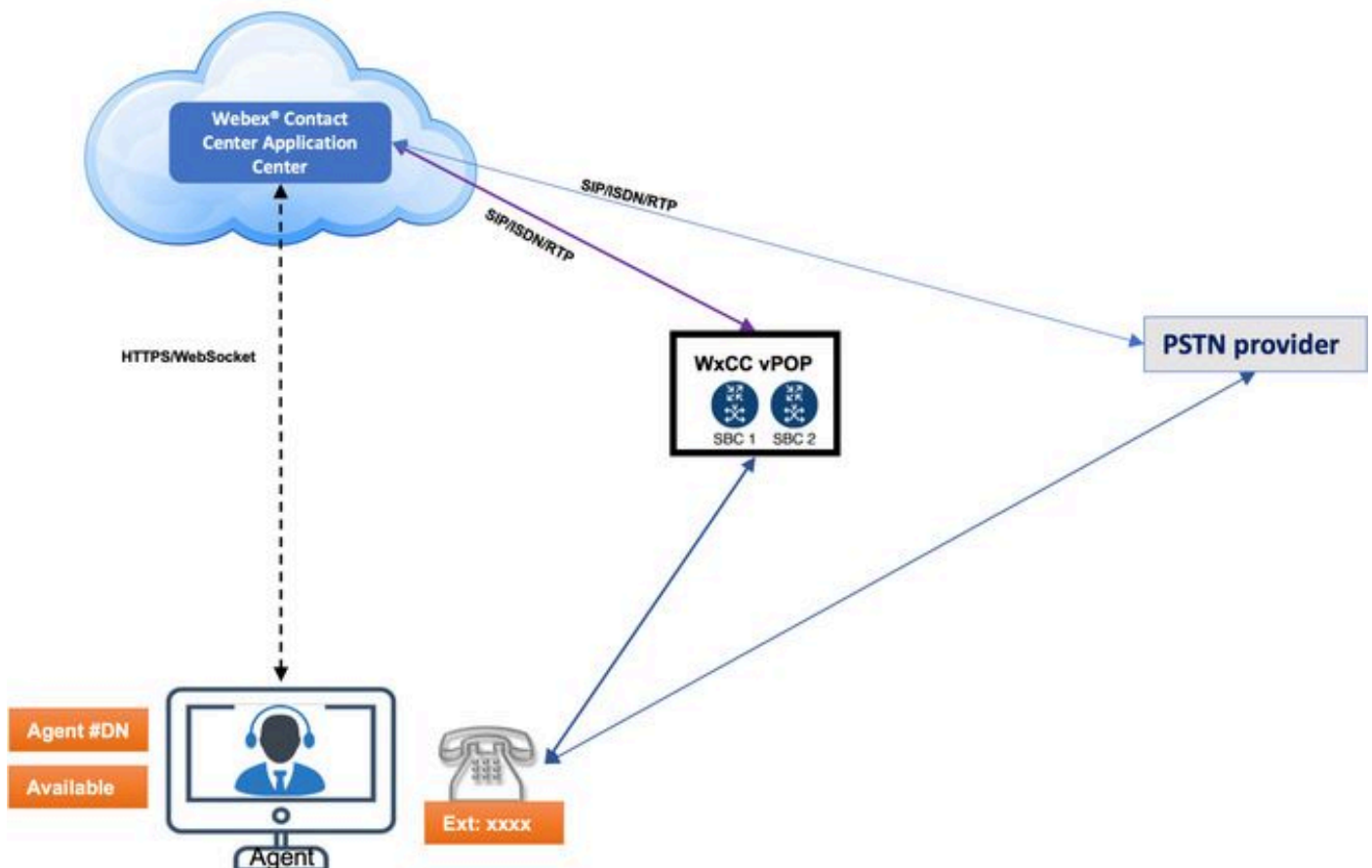
Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

- WXCC Agent-desktoptoepassing
- WXc-portal
- WXc-rapportage-analyses

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Webex Contact Center Agent-desktopt

Afbeelding 1.0: Verbindingsbeeld op hoog niveau



Desktopvereisten voor Agent

De Agent Desktop vereist de genoemde instelling om ervoor te zorgen dat alle functies werken zoals verwacht voordat u probeert voor het eerst in te loggen.

Systemvereisten

De minimale systeemeisen zijn:

- Geheugen — 2 GB algemene applicatie RAM, zonder de besturingssysteemtoewijzing.
- Besturingssysteem — De ondersteunde besturingssystemen zijn:
 - Windows 10 en hoger
 - macOS 10.12, 10.13, 10.14 en hoger
 - Chrome OS 70 (64-bits) en hoger

Browser Vereisten

De tabel geeft een lijst van de ondersteunde browsers.

Besturingssysteem	Browser Versie
Windows 10	<ul style="list-style-type: none">• Google Chrome V76.0.3809 en hoger• Uitgebreide Firefox-ondersteuningsrelease (ESR) V68 en hoger• Edge-chroom (MS Edge V79 en hoger)
macOS	<ul style="list-style-type: none">• Google Chrome V76.0.3809 en hoger• Uitgebreide Firefox-ondersteuningsrelease (ESR) V68 en hoger• Edge-chroom (MS Edge V79 en hoger)
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none">• Chroom V73 en hoger• Google Chrome V76.0.3809 en hoger

Raadpleeg voor meer informatie: [Gebruikershandleiding voor Cisco Webex Contact Center Agent Desktop](#)

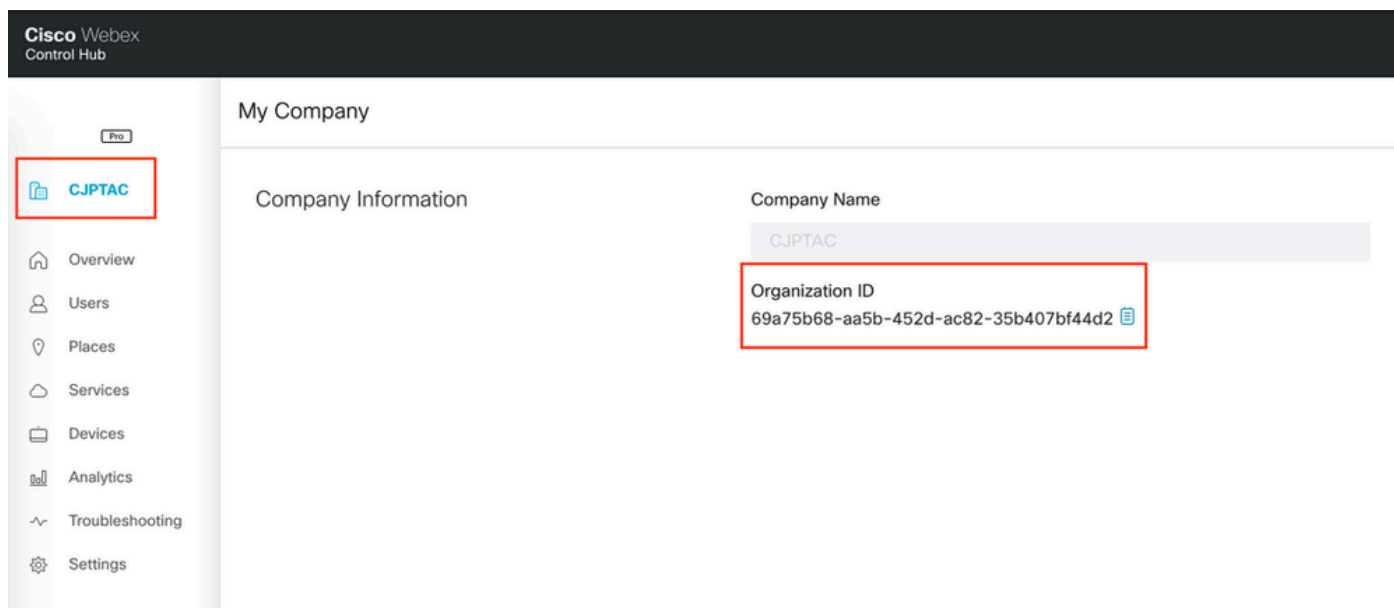
Generieke informatie voor alle Webex Contact Center-problemen verzamelen

- **Probleem Beschrijving** - Verzamel volledige informatie over het exacte probleem. Omvat informatie zoals hoeveel gebruikers worden beïnvloed, de nauwkeurige tijdszegel, is het een


nieuwe plaatsing? etc.

- Omgeving - Op virtuele desktop? Van thuis werken? Verbonden via VPN?
- Wijzigingen in configuratie - eventuele recente wijzigingen op WXCC of netwerk?
- Business Impact - Bepaal de exacte impact op het bedrijf. Koppel het indien mogelijk aan een nummer. Deze kwestie heeft bijvoorbeeld gevolgen voor 20 agenten, 9 van de 10 oproepen naar het callcenter mislukken, enzovoort.
- Customer Org ID: - Dit vindt u op de onderkant van de controle hub pagina, zoals in de afbeelding.

Klantbestel-ID:



Gemeenschappelijke problemen, stappen voor probleemoplossing en gegevensverzameling voor TAC

Soort uitgifte	Beschrijving	Stappen voor probleemoplossing	Te analyseren gegevens
<p>Agent-desktop verliest connectiviteit</p> <p>Afbeelding 1.1:Verbindingsfout. Proberen te herstellen</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Agent Applet is de web gebruikersinterface (UI) voor de agents om dagelijkse bewerkingen uit te voeren op spraak, e-mail, chatten enzovoort • Agent-desktopverbinding blijft actief op basis 	<ul style="list-style-type: none"> • Afbeelding 1.1: Verbindingsfout: Als u dit met tussenpozen ziet en het bureaublad van de agent automatisch herstelt en weer verbinding maakt - het probleem kan zich heel lokaal voordoen bij een machine waarop het bureaublad van de agent wordt gestart of 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoeveel agenten ervaren dit probleem? • Zijn agents willekeurig uitgelogd of niet in staat om in te loggen? Is het gebeurt met meer dan 1 Agent • Zijn deze storingen specifiek voor agents op een bepaalde locatie/netwerk/ISP/geografische locatie? • Zijn er op de locatie/site

Afbeelding 1.2:
Netwerkfout



- van keepAlive tussen Agent-desktoep en WebexCC en vise-versa
- Om de 4 seconden stuurt Agent-bureaublad keepAlive naar WxCC en ontvangt het terug van WxCC
- In het geval als keepalives worden gemist, Na 16 seconden wordt de websocket losgekoppeld & de verbinding herstel wordt geactiveerd. [Afbeelding 1.1] wordt weergegeven op het bureaublad van de Agent. WxCC maakt deze agent IDLE en wordt niet meer beschouwd als ondersteuning voor oproerouting door WxCC
- Als het herstel van de verbinding niet succesvol is binnen de herstel timer (geconfigureerd op CH, standaard is 120sec) dan WxCC logouts de Agent volledig. Op dit moment wordt [Image 1.2] weergegeven op

- op het netwerkpad (desktop van de agent <> WxCC Application Center) [Afbeelding 1.0]
- Controleer de stabiliteit van de netwerkverbinding: Laptop/PC <> Wifi-routerverbinding
- Voer continue ping uit op uw IP-routeradres
- bijvoorbeeld: < ping 192.168.1.1 -t >
- bijvoorbeeld: < ping 192.168.1.1 > MacOS

[Afbeelding: Goede netwerkverbinding]

```

C:\Windows\system32\cmd.exe - ping 192.168.0.1 - - - - -
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=31 ttl=64 time=7.881 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=32 ttl=64 time=39.879 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=33 ttl=64 time=18.244 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=34 ttl=64 time=13.783 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=35 ttl=64 time=6.146 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=36 ttl=64 time=6.794 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=37 ttl=64 time=6.814 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=38 ttl=64 time=12.248 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=39 ttl=64 time=11.587 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=40 ttl=64 time=6.585 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=41 ttl=64 time=6.928 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=42 ttl=64 time=11.177 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=43 ttl=64 time=18.282 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=44 ttl=64 time=8.332 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=45 ttl=64 time=15.842 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=46 ttl=64 time=6.973 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=47 ttl=64 time=11.277 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=48 ttl=64 time=14.464 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=49 ttl=64 time=9.378 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=50 ttl=64 time=14.433 ms
  
```

[Afbeelding: Slechte netwerkverbinding]

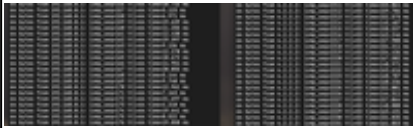
```

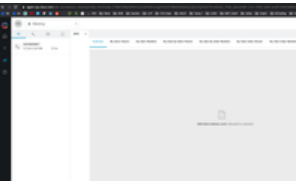
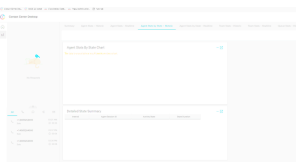
Request timeout for icmp_seq 297
ping: sendto: No route to host
Request timeout for icmp_seq 298
Request timeout for icmp_seq 299
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=300 ttl=64 time=8.195 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=301 ttl=64 time=4.514 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=302 ttl=64 time=6.388 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=303 ttl=64 time=120.976 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=304 ttl=64 time=110.743 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=305 ttl=64 time=214.642 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=306 ttl=64 time=147.881 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=307 ttl=64 time=186.725 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=308 ttl=64 time=35.773 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=309 ttl=64 time=2.248 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=310 ttl=64 time=42.129 ms
Request timeout for icmp_seq 311
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=312 ttl=64 time=38.583 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=313 ttl=64 time=82.324 ms
Request timeout for icmp_seq 314
Request timeout for icmp_seq 315
Request timeout for icmp_seq 316
Request timeout for icmp_seq 317
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=318 ttl=64 time=147.484 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=319 ttl=64 time=659.336 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=320 ttl=64 time=11.137 ms
  
```

- Controleer de ping en wanneer Afbeelding 1.1: controleer onmiddellijk het ping venster, als u druppels [Afbeelding: Slechte

bekende netwerkproblemen?

- Zijn er recente wijziging in het netwerk/VPN/firewall/pro op het netwerk van de klant?
- Isoleer het probleem als het slechts op een bepaald type browser e versie voorkomt?
- Als u een bepaald probleem met de agent controleert, verzamelt u ping-informatie die aantoont dat de directe verbinding Agent-desktoep <> router en router <> ISP(internet) tijdens de verbindingsofout online is gebleven
- Als de agent-desktoep toegang via VPN is, controleer dan met h netwerkteam of de Age desktoep toegang tot internet wel of niet een split-tunnel is. (Split-tunnel wordt aanbevolen voor URL van het bureaublad van de agent)
- Als er geen gesplitste tunnel is of als de agent vanuit kantoor werkt, w betekent dat het agent-desktoepverkeer via het klantennetwerk gaat, m het netwerkteam ervoor zorgen dat er geen firewallregels zijn die h verkeer naar agent-desktoep-URL blokkeren (poort 443)
- Als de toegang via proxy servers is, zorg er dan voor dat de agent

	<p>het bureaublad van de Agent</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afbeelding 1.1: Verbindingsfout: Agent-bureaublad verklaart dat het een verbindingfout is wanneer drie hartslagen achtereenvolgens worden gemist • In technische termen kan de verbinding tussen Agent desktop en WxCC voor een totaal van 16 seconden worden verlaagd voor een verbindingfout. • Afbeelding 1.2: Netwerkfout: Als de desktop browser sessie van de agent de connectiviteit meer dan 120 seconden (configureerbaar in Control hub ORG-instellingen) verliest, worden ze uitgelogd op WxCC en vereist agent desktop om te vernieuwen of opnieuw in te loggen 	<p>netwerkverbinding] ziet, dan is de netwerkverbinding tussen laptop en uw wifi-router niet stabiel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als er geen druppels werden gezien [Afbeelding: Goede netwerkverbinding] tussen Laptop/PC <> Wifi router dan kan het probleem op het pad van router <> ISP of ISP <> WxCC zijn • Om het probleem verder te identificeren en te isoleren lopen en te controleren pingt aan router IP en evenals om het even welke Internet middel (bijvoorbeeld, Google DNS) Bijvoorbeeld, ping 4 2 2 2 of ping 8.8.8.8 <p>[Afbeelding: WiFi-netwerk v/s internet]</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Als er druppels zijn in een van de ping-vensters, of in het pad van het netwerk, dan zal agent-desktop waarschijnlijk de verbinding met WebexCC verliezen • Indien afbeelding 1.1: gevolgd door afbeelding 1.2: dat betekent dat de agent desktopervaren 	<p>desktop URL's ingeschakeld zijn en da geen extra regels worden opgenomen</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Het gedetailleerdere document over de netwerkvereisten is in aanbouw en zal binnenkort beschikbaar zijn - blijf dit document controleren]
--	--	--	--

		<p>netwerkverbinding 120 seconden of meer verbreekt</p>	
<p>Persoonlijke statistieken van Agent Desktop Agent (APS) laadt geen gegevens/accurate gegevens</p> <p>Afbeelding 1: APS laadt niet (idbroker.webex.com weigerde verbinding te maken).</p>  <p>Afbeelding 2: APS laadt niet, "De gegevens zijn niet beschikbaar of ontoereikend om terug te geven."</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • APS-rapporten worden geladen vanuit Analyzer. • Agent-desktop laadt APS op een iframe, vandaar dat de sessie naar de analyzer los staat van de agent-desktopsessie. <p>Afbeelding 2: APS laadt niet, "De gegevens zijn niet beschikbaar of onvoldoende om te renderen".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als de APS geen gegevens laadt en "De gegevens zijn niet beschikbaar of onvoldoende om te renderen" toont, is dit waarschijnlijk omdat Gebruikersprofiel met toegangsrechten is ingesteld op specifieke locaties of EP's of wachtrijen en het dashboard uitvoert - er is een tijdelijke oplossing voor dit probleem en de volgende sessie bepaalt het defect 	<p>Afbeelding 2: APS laadt niet (idbroker.webex.com weigert verbinding te maken)</p> <ul style="list-style-type: none"> • De browser moet zo worden geconfigureerd dat cookies van derden worden toegestaan wanneer deze in de incognito-modus worden uitgevoerd. • Dit is nodig door recente veranderingen in Chrome (vanaf versie 83) die standaard cookies van derden blokkeren in incognito-modus. • Intuïtieve Privacy en Beveiligingscontroles in Chrome • Beveiligingsinstellingen chromo • De Google Chrome Enterprise release notities voor versie 83. • Als het probleem zich voordoet wanneer de agent-desktop lange tijd (meer dan 6 uur) niet actief is, moet u opnieuw inloggen om het probleem op te lossen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Is er een probleem met agent persoonlijke statistieken op de agent applet? • Is de agent applet bevroren? • Is er een probleem om wijzigingen in de status van de agent bij te werken?

	om dezelfde Cisco bug ID CSCuv te volgen 02215		
--	--	--	--

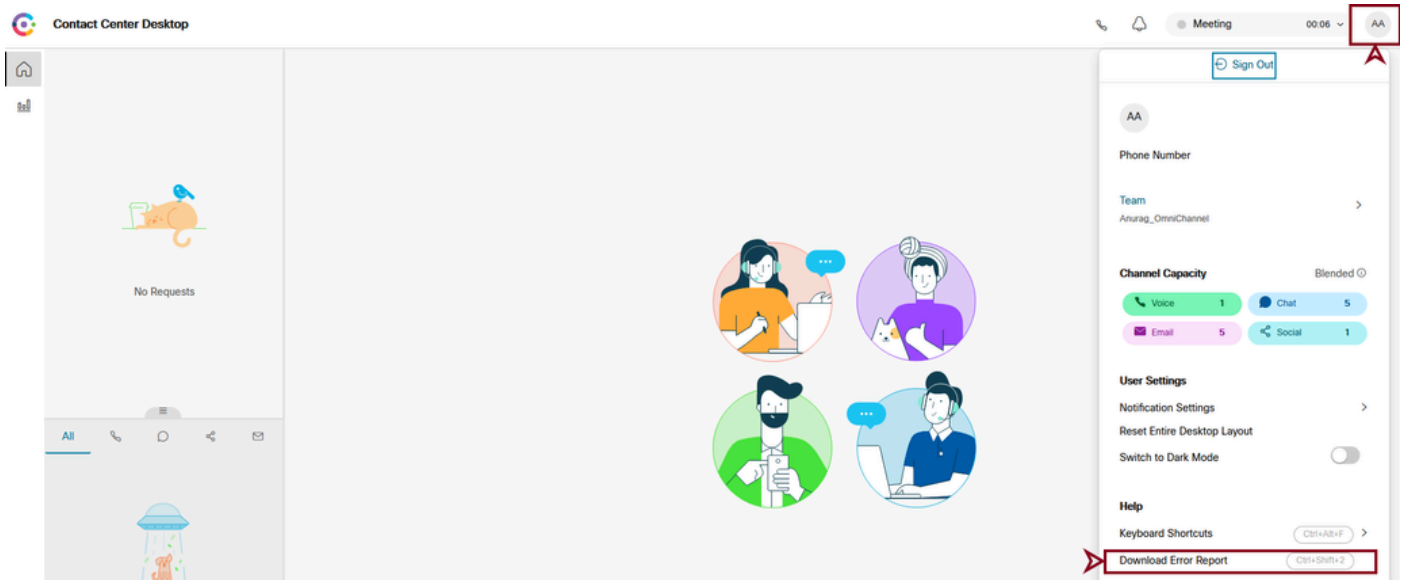
Vastleggen van browserlogs

Browser logboeken zijn een geweldige bron van informatie om te helpen begrijpen browser gedrag. Er zijn tijden wanneer Technical Assistance Center (TAC) u vraagt om browserlogbestanden te leveren om de communicatie en gegevensuitwisseling tussen het bureaublad van de agent en de server te begrijpen. Browser logboeken vormen console logboeken en netwerk logboeken.

Downloadfoutenrapport

De desktop applicatie caches logt automatisch tot 1MB in browser cache en het behoudt de nieuwste logs tenzij de browser cache wordt gewist. Om het foutrapport te downloaden kunt u een van deze opties kiezen.

- Laad de bureaubladpagina op browser en druk op Ctrl+Shift+2. Klik op Bestand opslaan en een lokale kopie downloaden.
- Laad de Desktoppagina op browser, klik de cirkel van het gebruikersprofiel op de hoogste juiste hoek van het scherm, klik het Rapport van de Fout van de Download.



Tijdstempels inschakelen op uw browser

Voordat u browsers logs (of console logs) verzamelen van Chrome of Firefox, kunt u tijdstempels inschakelen op uw browser. Dit helpt client- en servertiming te synchroniseren.

Tijdstempels inschakelen en logbestanden behouden bij het navigeren

Chroom

Stap 1. Kies in de menubalk Beeld > Ontwikkelaar > Tools voor ontwikkelaars.

Stap 2. Klik op de knop Aanpassen en afstellen gereedschap instellen (3 verticale punten).

Stap 3. Klik op Instellingen.

Stap 4. Schakel onder Voorkeuren deze selectievakjes in:

- Log XML HTTPRequests
- Tijdstempels tonen
- Logboek bij navigatie behouden

Firefox

Stap 1. Kies Gereedschappen > Webontwikkelaar > Gereedschappen in-/uitschakelen in de menubalk.

Stap 2. Klik op Ontwikkelaarstools aanpassen en Help verkrijgen.

Stap 3. Klik op Instellingen (de knop Cog).

Stap 4. Controleer het aanvinkvakje Tijdstempels inschakelen.

Logbestanden van console verzamelen

De console geeft u informatie over een pagina terwijl die pagina open is. Uiteindelijk zijn de berichten die je in de console ziet afkomstig van de webontwikkelaars die de pagina hebben gemaakt, of van de browser zelf. Wanneer iemand een bericht aan de console registreert, kunnen zij op het belang, of het strengheidsniveau, van het bericht wijzen.

Chrome of Firefox

Stap 1. Open de Developer Tools (klik met de rechtermuisknop ergens op de browser en kies inspecteren).

Stap 2. Voer de stappen van het scenario uit om op te nemen.

Stap 3. Navigeer naar het tabblad console.

Stap 4. Klik met de rechtermuisknop op Opslaan als (tekstbestand notatieblok) en kies deze optie.

- Klik met de rechtermuisknop en kies Alles selecteren. Klik met de rechtermuisknop en kies Kopiëren.
- Plakt dat in een tekstbestand.

Stap 5. Hang de tekstbestanden aan uw ondersteuningsticket.

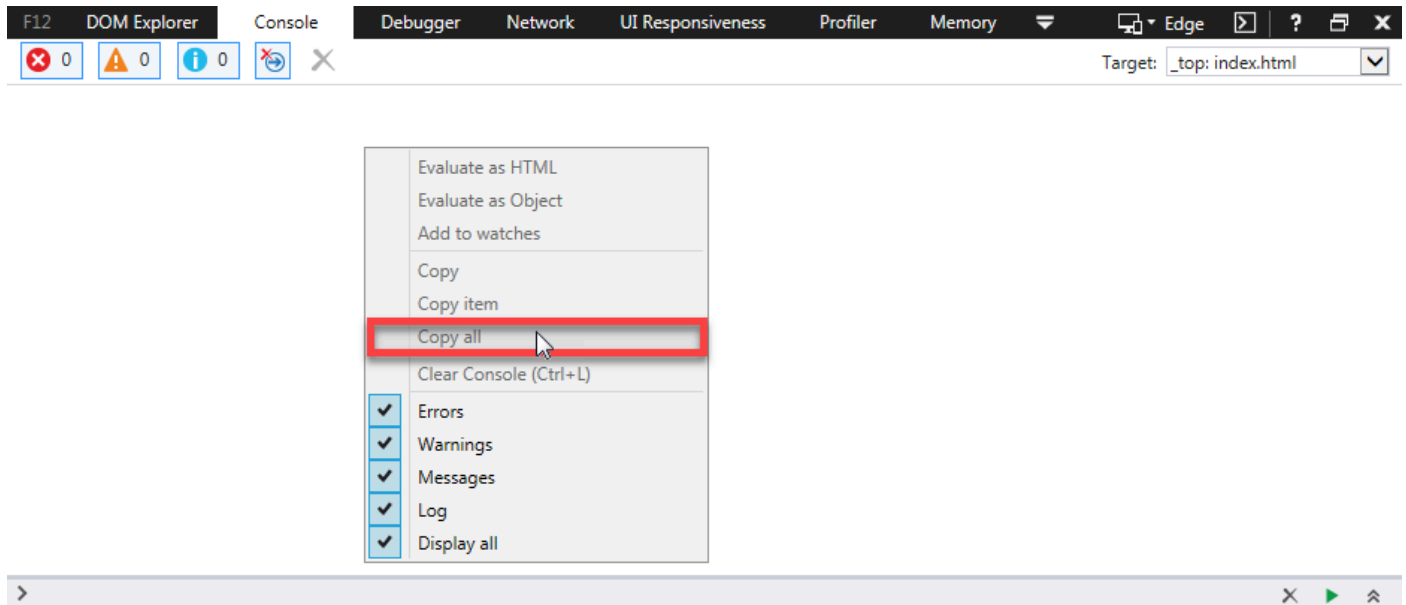
Internet Explorer (IE)

Stap 1. Druk op de toets F12 om het venster Developer Tools te openen.

Stap 2. `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)` Voer op het tabblad console de opdracht in om extra vastlegging in te schakelen.

Stap 3. Voer de stappen van het scenario uit om op te nemen.

Stap 4. Klik met de rechtermuisknop op het tabblad console en kies Alles kopiëren zoals in de afbeelding.



Stap 5. `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` Voer de opdracht in om extra vastlegging uit te schakelen.

HAR-logbestanden (Hyper Text Transfer Protocol Archive Format) verzamelen

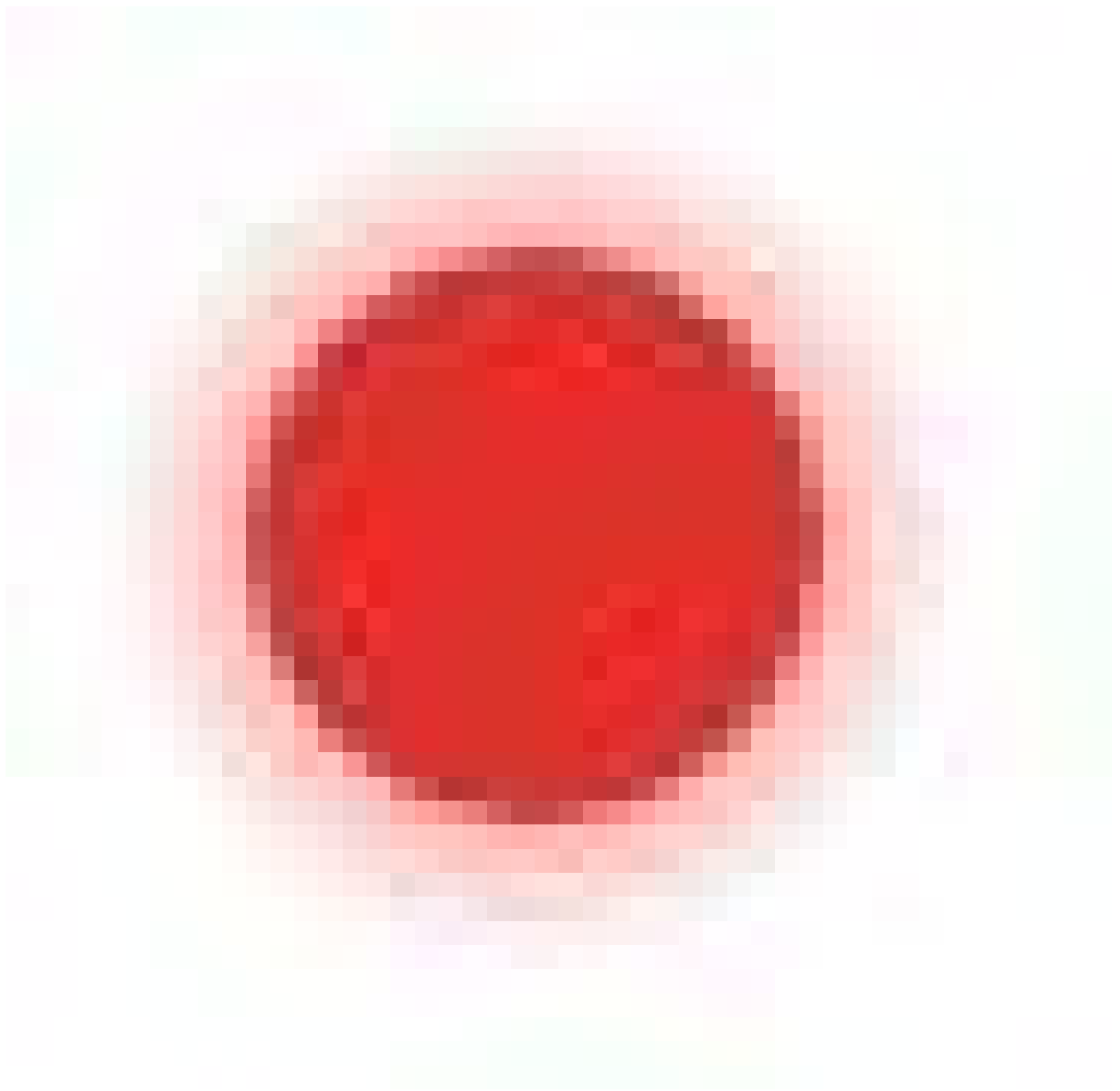
De HTTP Archive Format, of HAR, is een JSON-formaat archief voor het vastleggen van de interactie van een webbrowser met een site.

Chrome of Firefox

Stap 1. Open Google Chrome en navigeer naar de pagina waar het probleem zich voordoet.

Stap 2. Open de Developer Tools (klik met de rechtermuisknop ergens op de browser en kies inspecteren).

Stap 3. Zoek naar een ronde Record-knop (



) in de linkerbovenhoek van het tabblad Netwerk; rood geeft de voortgang van de record aan en grijs geeft aan dat de record is uitgeschakeld.

Stap 4. Controleer het aanvinkvakje Logboek behouden.

Stap 5. Klik op de knop Wissen (



) om de vorige logbestanden uit te schakelen via het tabblad Network.

Stap 6. Voer de stappen van het scenario uit om op te nemen.

Stap 7. Klik met de rechtermuisknop ergens binnen het raster van netwerkaanvragen, kies Opslaan als HAR met inhoud of Opslaan als HAR, en sla het bestand op uw computer op.

Microsoft Edge of Microsoft Internet Explorer

Stap 1. Blader naar de URL waar u de opname wilt starten.

Stap 2. Navigeer naar Developer Tools (gebruik F12 als sneltoets) en klik op het tabblad Network.

Stap 3. Voer de stappen van het scenario uit om op te nemen.

Stap 4. Klik op Exporteren als HAR.

Stap 5. Klik op Opslaan als... om het bestand HAR op te slaan (of Extensible Markup Language (XML) als u een oudere versie van Internet Explorer gebruikt).

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.