

Solucionar problemas do Webex Contact Center Agent Desktop

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Área de trabalho do Webex Contact Center Agent](#)

[Requisitos do Agent Desktop](#)

[Requisitos do sistema](#)

[Requisitos do navegador](#)

[Coletar informações genéricas para todos os problemas do Webex Contact Center](#)

[Problemas comuns, etapas de solução de problemas e coleta de dados para o TAC](#)

[O Agent Desktop perde a conectividade](#)

[O Agent Desktop Agent Personal Statistics \(APS\) não carrega dados/dados precisos](#)

[Capturar Logs do Navegador](#)

[Download do relatório de erros](#)

[Habilitar Carimbos de Data/Hora no Navegador](#)

[Coletar logs do console](#)

[Coletar Logs HAR \(Hyper Text Transfer Protocol Archive Format\)](#)

Introdução


Este documento descreve como solucionar problemas relacionados ao Webex Contact Center (WxCC) e como coletar informações relevantes para o TAC.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- WxCC
- Central de atendimento e VoIP (Voice Over Internet Protocol)
- Conexões HTTP/Websocket

 Observação: este documento destina-se a clientes e parceiros que usam o Webex Contact Center.

Componentes Utilizados

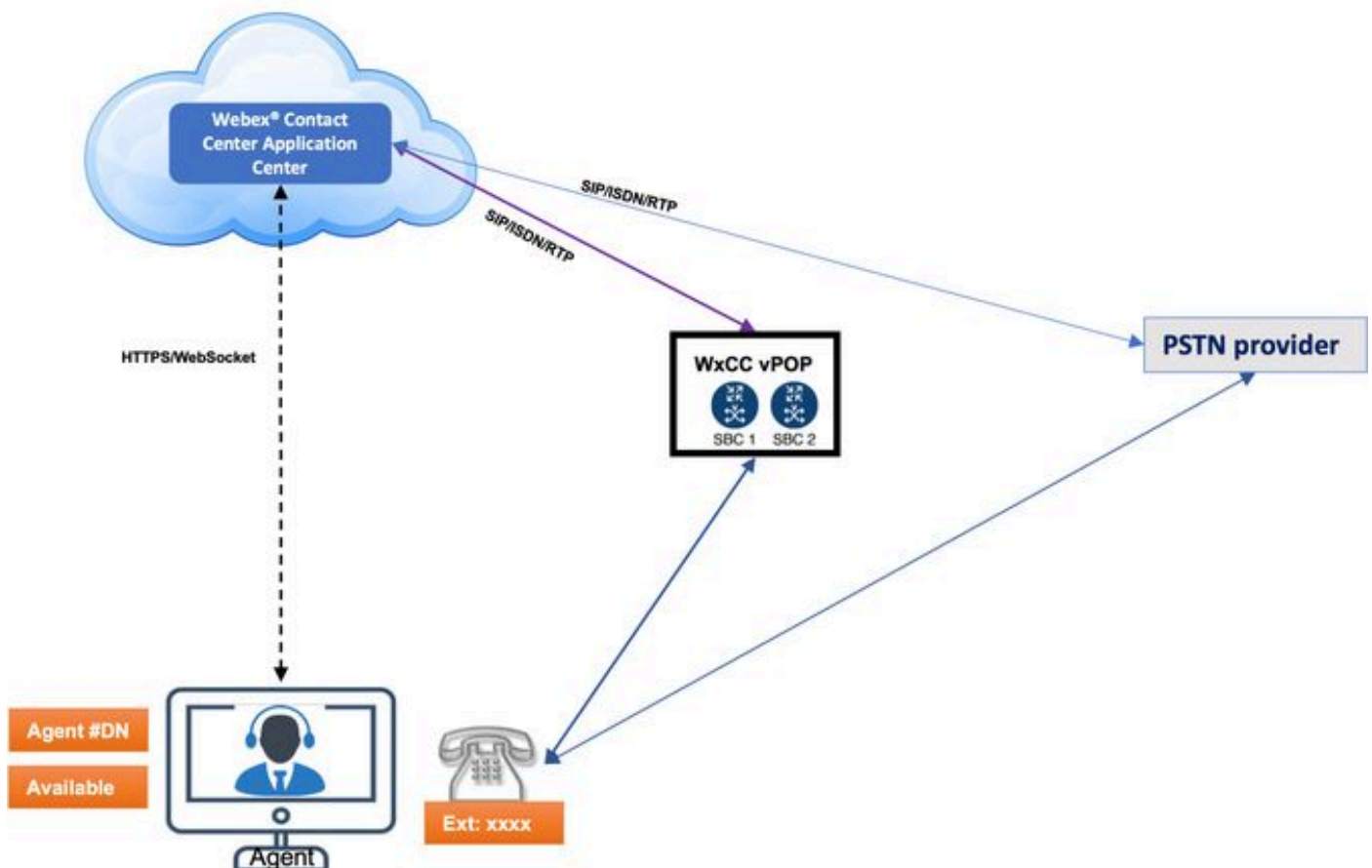
Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

- Aplicativo de área de trabalho do Agente WxCC
- Portal WxCC
- Análise de relatórios WxCC

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Área de trabalho do Webex Contact Center Agent

Imagem 1.0: Imagem de conexão de alto nível



Requisitos do Agent Desktop

O Agent Desktop requer a configuração mencionada para garantir que todos os recursos funcionem conforme o esperado antes de você tentar entrar pela primeira vez.

Requisitos do sistema

Os requisitos mínimos de sistema são:

- Memória — 2 GB de RAM geral do aplicativo, sem a alocação do sistema operacional.
- Sistema operacional — Os sistemas operacionais (SO) suportados são:
 - Windows 10 e posterior
 - macOS 10.12, 10.13, 10.14 e posterior
 - Chrome OS 70 (64 bits) e posterior

Requisitos do navegador

A tabela lista os navegadores compatíveis.

Sistema operacional	Navegador Versão
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 e posterior • Firefox Extended Support Release (ESR) V68 e posterior • Cromo de borda (MS Edge V79 e posterior)
MacOS	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 e posterior • Firefox Extended Support Release (ESR) V68 e posterior • Cromo de borda (MS Edge V79 e posterior)
SO Chrome	<ul style="list-style-type: none"> • Crômio V73 e mais recente • Google Chrome V76.0.3809 e posterior

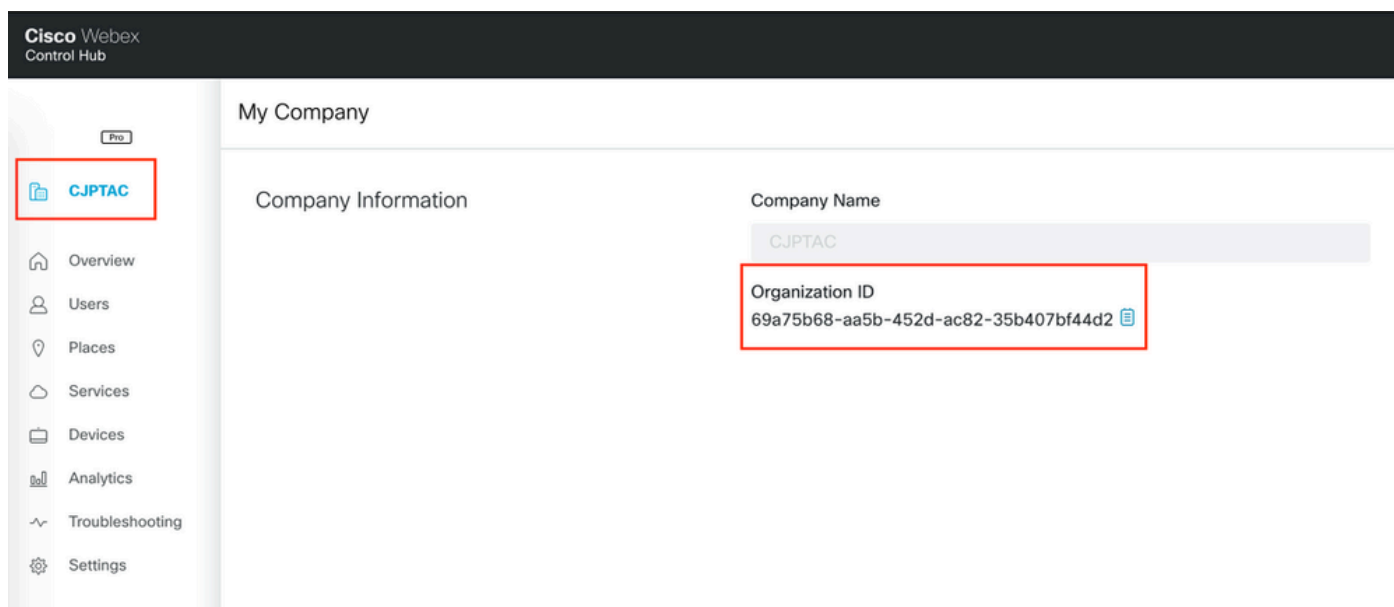
Para obter mais informações, consulte: [Guia do usuário do Cisco Webex Contact Center Agent Desktop](#)

Coletar informações genéricas para todos os problemas do Webex Contact Center


- Descrição do problema - Colete informações completas sobre o problema exato. Inclua informações como quantos usuários são afetados, o carimbo de data e hora exato, se é uma nova implantação? e assim por diante.
- Ambiente - No desktop virtual? Trabalhar em casa? Conectado via VPN?

- Alterações de configuração - Alguma alteração recente no WxCC ou na rede?
- Impacto comercial - defina o impacto comercial exato. Associe-o a um número, se possível. Por exemplo, esse problema afeta 20 agentes, 9 em cada 10 chamadas para a central de atendimento falham e assim por diante.
- ID da empresa do cliente: - Encontrada na parte inferior da página do hub de controle, como mostrado na imagem.

ID da empresa do cliente:



Problemas comuns, etapas de solução de problemas e coleta de dados para o TAC

Tipo de problema	Descrição	Etapas de solução de problemas	Detalhes a serem analisados
<p>O Agent Desktop perde a conectividade</p> <p>Imagem 1.1: Falha de conexão. Tentando recuperar</p>  <p>Imagem 1.2: Erro de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O Applet do agente é a interface de usuário da Web (UI) para que os agentes executem operações diárias em Voz, E-mail, Bate-papo, etc. • A conexão da área de trabalho do agente permanece ativa com base no 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem 1.1: Falha de conexão: se você vir isso intermitentemente e o Agent Desktop se recuperar automaticamente e se conectar novamente, o problema pode ser muito local na máquina em que o Agent Desktop 	<ul style="list-style-type: none"> • Quantos agentes têm esse problema? • Os agentes foram desconectados aleatoriamente ou não conseguem fazer login? Está acontecendo com mais de um agente? • Essas falhas são específicas para agentes em um local/rede/ISP/Geolocalização específico? • Existe algum problema de rede conhecido no local? • Alguma alteração recente

rede



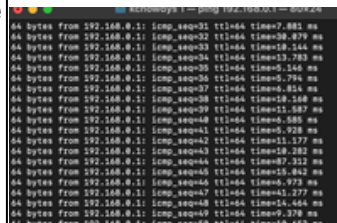
keepAlives entre a área de trabalho do agente e o WxCC e vice-versa

- A cada 4 segundos, o Agent Desktop envia o keepAlive para o WxCC e recebe a confirmação do WxCC
- Caso as manutenções de atividade sejam perdidas, após 16 segundos o soquete da Web é desconectado e a recuperação da conexão é acionada. [Imagem 1.1] é exibida na área de trabalho do agente. O WxCC torna esse agente OCIOSO e não é mais considerado para o roteamento de chamadas pelo WxCC
- Se a recuperação da conexão não for bem-sucedida dentro do temporizador de recuperação (configurado no CH, o padrão é 120 segundos), o WxCC desconectará completamente o

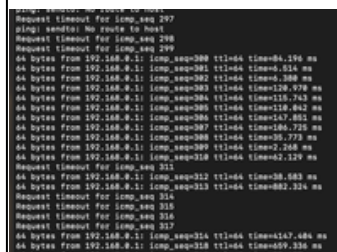
foi iniciado ou no caminho da rede (Agent Desktop <> WxCC Application Center) [Imagem 1.0]

- Verifique a estabilidade imediata da conexão de rede: conexão do roteador WiFi Laptop/PC <>
- Execute ping contínuo para o endereço IP do roteador
- por exemplo: < ping 192.168.1.1 -t > Windows
- por exemplo: < ping 192.168.1.1 > MacOS

[Imagem: Boa conexão de rede]



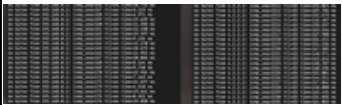
[Imagem: conexão de rede incorreta]

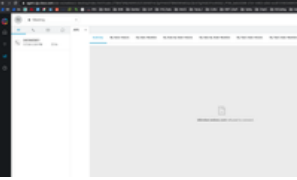


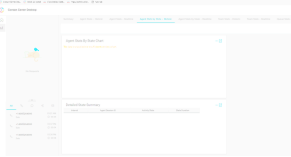
• Monitore o ping e,

feita na rede/VPN/Firewall/proxy da rede do cliente?

- Isolar o problema se ele ocorrer apenas em um tipo específico de navegador e versão?
- Se você monitorar um problema específico do agente, colete as informações de ping que provam que a conexão imediata do Agent Desktop <> Router & Router <> ISP(internet) permaneceu online durante a falha de conexão
- Se o acesso do Agent Desktop for via VPN, verifique com a equipe de rede se o acesso do Agent Desktop à Internet é por túnel de slip ou não. (O túnel dividido é recomendado para a URL da área de trabalho do agente)
- Se não houver nenhum túnel dividido ou se o agente estiver trabalhando no escritório, o que significa que o tráfego do desktop do agente está indo através da rede do cliente, peça à equipe de rede para se certificar de que não haja regras de firewall que estejam bloqueando o tráfego para a URL do desktop do agente (porta 443)
- Se o acesso for via servidores proxy, certifique-se de que a URL da área de trabalho do agente esteja habilitada e que nenhuma regra adicional esteja incluída
- [O documento de requisitos de rede mais detalhado está

	<p>Agente. No momento [Imagem 1.2] é exibido na área de trabalho do agente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagem 1.1: Falha na conexão: o Agent Desktop declara uma falha de conexão quando 3 batimentos cardíacos são perdidos consecutivamente • Em termos técnicos, para que ocorra uma falha de conexão, a conexão entre o Agent Desktop e o WxCC pode ficar inativa por um total de 16 segundos • Imagem 1.2: Erro de rede: se a sessão do navegador do Agent Desktop perder conectividade por mais de 120 segundos (configurável nas configurações ORG do hub de controle), eles serão desconectados do WxCC e exigirão que o Agent Desktop seja atualizado ou 	<p>quando Imagem 1.1: verifique imediatamente a janela do ping, se você vir quedas [Imagem: Conexão de rede ruim], a conexão de rede entre o laptop e o roteador wifi não estará estável</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se não foram observadas quedas [Imagem: boa conexão de rede] entre o roteador WiFi Laptop/PC <>, o problema pode estar no caminho do roteador <> ISP ou ISP <> WxCC • Para identificar e isolar ainda mais o problema, execute e monitore o ping para o IP do roteador e também para qualquer recurso da Internet (por exemplo, o DNS do Google) Por exemplo, ping 4 2 2 2 ou ping 8.8.8.8 <p>[Imagem: rede WiFi v/s Internet]</p> 	<p>em construção e estará disponível em breve - continue verificando este documento]</p>
--	---	---	--

	<p>faça logon novamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se houver quedas em qualquer uma das janelas de ping ou no caminho da rede, o Agent Desktop provavelmente perderá a conectividade com o WxCC • Se a imagem 1.1: ocorrer seguida da imagem 1.2: isso significa que o Agent Desktop encontrou uma desconexão de rede por 120 segundos ou mais 	
<p>O Agent Desktop Agent Personal Statistics (APS) não carrega dados/dados precisos</p> <p>Imagem 1: APS não é carregado (idbroker.webex.com recusou-se a conectar).</p>  <p>Imagem 2: APS não carrega, "Os dados estão indisponíveis ou insuficientes para</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os relatórios APS são carregados do Analisador. • O Agent Desktop carrega o APS em um iframe, portanto, a sessão em direção ao analisador é separada da sessão do Agent Desktop. <p>Imagem 2: APS não carrega, "Os dados estão indisponíveis ou insuficientes para renderizar".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o APS não 	<p>Imagem 2: APS não é carregado (idbroker.webex.com recusou-se a conectar)</p> <ul style="list-style-type: none"> • O navegador deve ser configurado para permitir cookies de terceiros quando o é executado em modo anônimo. • Isso foi necessário devido às recentes alterações no Chrome (da versão 83) que, por padrão, bloqueiam 	<ul style="list-style-type: none"> • Há algum problema com as estatísticas pessoais do agente no applet do agente? • O miniaplicativo do agente está congelado? • Há algum problema para atualizar as alterações de estado do agente?

<p>renderizar".</p> 	<p>carregar dados e mostrar "Os dados não estão disponíveis ou são insuficientes para renderizar", isso provavelmente ocorre porque o Perfil de usuário com direitos de acesso definidos para Sites ou EPs ou Filas específicos e executa o painel - há uma solução para esse problema e a próxima sessão define o defeito para rastrear o mesmo ID de bug da Cisco CSCuv02215</p>	<p>cookies de terceiros no modo anônimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privacidade intuitiva e controles de segurança no Chrome • Configurações de segurança do Chrome • As notas de versão do Google Chrome Enterprise para a versão 83. • Se o problema ocorrer quando o Agent Desktop ficar OCIOSO por muito tempo (mais de 6 horas), será necessário fazer logon novamente para corrigir o problema. 	
---	--	---	--

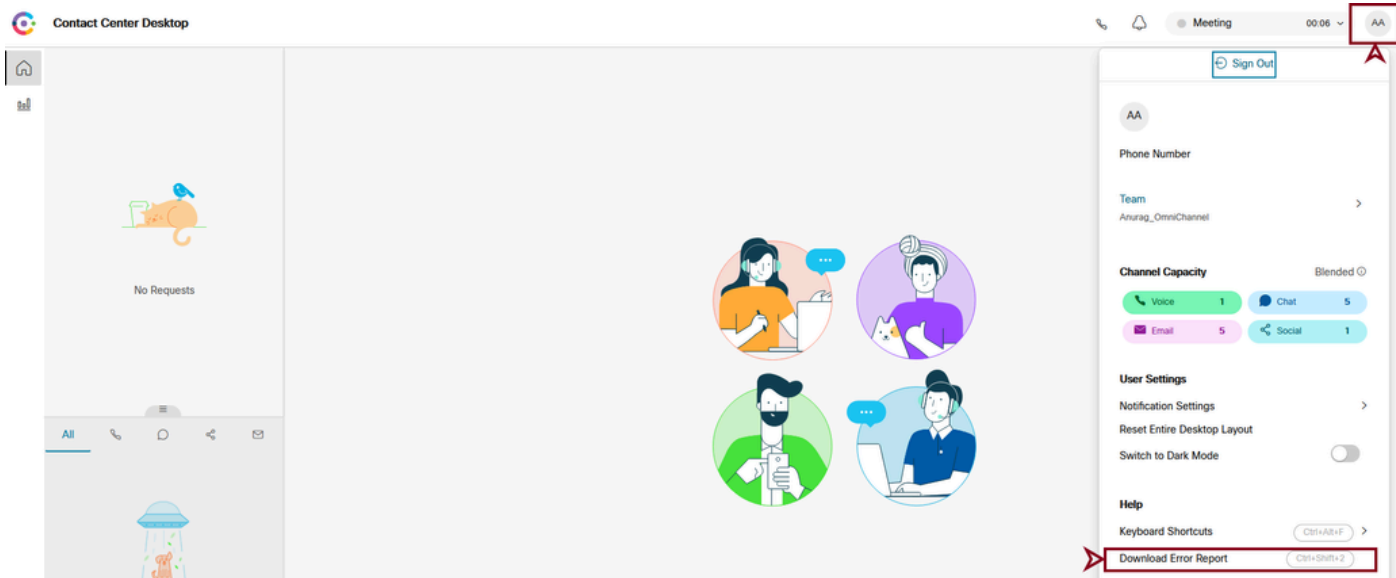
Capturar Logs do Navegador

Os logs do navegador são uma ótima fonte de informações para ajudar a entender o comportamento do navegador. Às vezes, o Technical Assistance Center (TAC) solicita que você forneça logs do navegador para entender a comunicação e a troca de dados entre o desktop do agente e o servidor. Os logs do navegador constituem logs do console e logs da rede.

Download do relatório de erros

O aplicativo de área de trabalho armazena registros de até 1 MB no cache do navegador automaticamente e retém os registros mais recentes, a menos que o cache do navegador seja limpo. Para baixar o relatório de erros, você pode escolher uma destas opções.

- Carregue a página da área de trabalho no navegador e pressione Ctrl+Shift+2. Clique em Save File e faça download de uma cópia local.
- Carregue a página da área de trabalho no navegador, clique no círculo do perfil do usuário no canto superior direito da tela e clique em Download Error Report.



Habilitar Carimbos de Data/Hora no Navegador

Antes de coletar logs do navegador (ou logs do console) do Chrome ou Firefox, habilite os carimbos de data/hora no navegador. Isso ajuda a sincronizar os tempos de cliente e servidor.

Habilitar carimbos de data/hora e preservar logs na navegação

Cromo

Etapa 1. Na barra de menus, selecione Exibir > Desenvolvedor > Ferramentas do Desenvolvedor.

Etapa 2. Clique no botão Personalizar e controlar Ferramentas de desenvolvimento (3 pontos verticais).

Etapa 3. Clique em Settings.

Etapa 4. Em Preferências, marque essas caixas de seleção:

- Registrar em log as HTTPRequests XML
- Mostrar carimbos de data/hora
- Preservar log na navegação

Firefox

Etapa 1. Na barra de menus, selecione Ferramentas > Desenvolvedor da Web > Alternar Ferramentas.

Etapa 2. Clique em Personalizar ferramentas do desenvolvedor e Obter ajuda.

Etapa 3. Clique em Settings (Configurações) (botão cog).

Etapa 4. Marque a caixa de seleção Enable timestamps.

Coletar logs do console

O console fornece informações sobre uma página enquanto ela está aberta. Por fim, as mensagens que você vê no console vêm dos desenvolvedores da Web que criaram a página ou do próprio navegador. Quando alguém registra uma mensagem no console, pode indicar a importância, ou o nível de gravidade, da mensagem.

Chrome ou Firefox

Etapa 1. Abra as Ferramentas do desenvolvedor (clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar no navegador e escolha inspecionar).

Etapa 2. Execute as etapas do cenário a serem capturadas.

Etapa 3. Navegue até a guia Console.

Etapa 4. Clique com o botão direito do mouse e escolha Salvar como (arquivo de texto do bloco de notas).

- Clique com o botão direito do mouse e escolha Selecionar tudo. Clique com o botão direito do mouse e escolha Copiar.
- Cole-o em um arquivo de texto.

Etapa 5. Anexe os arquivos de texto ao seu tíquete de suporte.

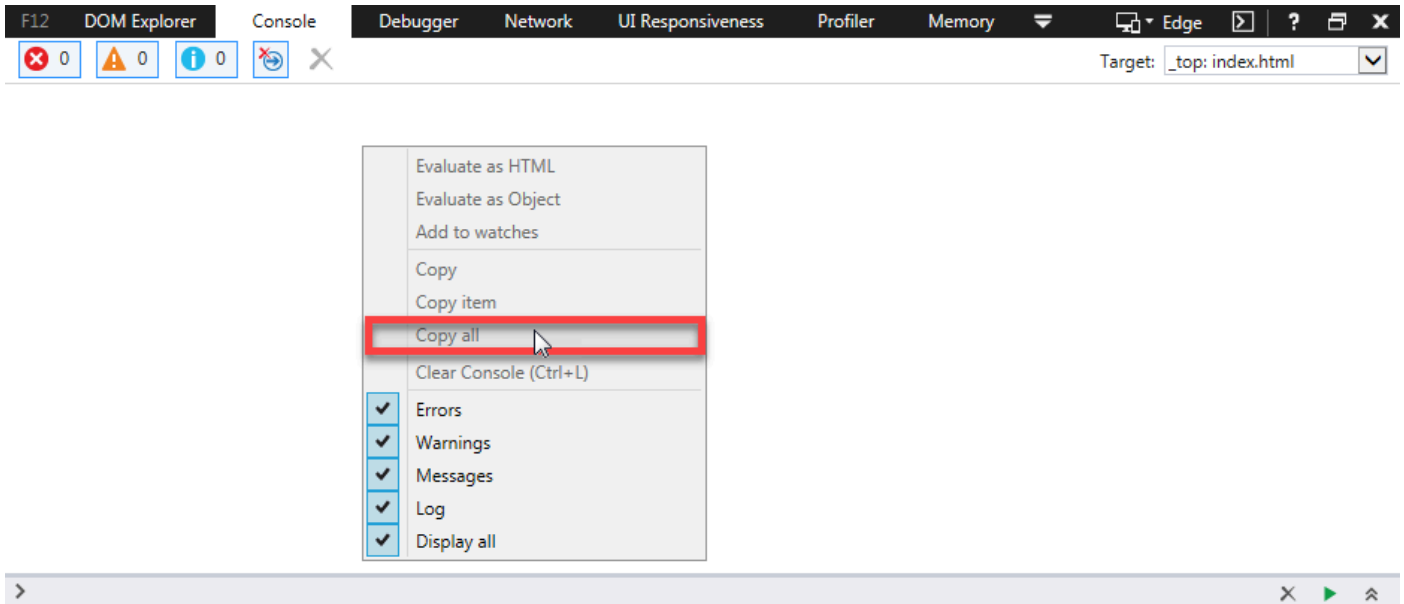
Internet Explorer (IE)

Etapa 1. Pressione a tecla F12 para abrir a janela Ferramentas do desenvolvedor.

Etapa 2. Na guia Console, insira o comando para ativar o registro em log adicional `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)`.

Etapa 3. Execute as etapas do cenário a serem capturadas.

etapa 4. Na guia Console, clique com o botão direito do mouse e escolha Copiar tudo como mostrado na imagem.



Etapa 5. Digite o `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` comando para desativar o registro extra.

Coletar Logs HAR (Hyper Text Transfer Protocol Archive Format)

O formato Arquivo HTTP, ou HAR, é um arquivo no formato JSON para registrar a interação de um navegador com um site.

Chrome ou Firefox

Etapa 1. Abra o Google Chrome e navegue até a página em que o problema ocorre.

etapa 2. Abra as Ferramentas do desenvolvedor (clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar no navegador e escolha inspecionar).



Etapa 3. Procure um botão redondo Gravar (

) no canto superior esquerdo da guia Network (Rede); vermelho indica que o registro está em andamento e cinza indica que está desativado.

Etapa 4. Marque a caixa de seleção Preservar log.



Etapa 5. Clique no botão Clear() para limpar todos os registros anteriores da guia Rede.

Etapa 6. Execute as etapas do cenário a serem capturadas.

Passo 7. Clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar na grade de solicitações de rede, selecione Save as HAR with Content ou Save all as HAR e salve o arquivo no computador.

Microsoft Edge ou Microsoft Internet Explorer

Etapa 1. Navegue até o URL onde deseja iniciar a captura.

Etapa 2. Navegue até Developer Tools (use F12 como atalho) e clique na guia Network.

Etapa 3. Execute as etapas do cenário a serem capturadas.

Etapa 4. Clique em Exportar como HAR.

Etapa 5. Clique em Salvar como.. para salvar o arquivo HAR (ou Extensible Markup Language (XML) se você usar uma versão mais antiga do Internet Explorer).

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.