

# Webex Contact Center Agent Desktop故障排除

## 目录

---

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[Webex Contact Center座席桌面](#)

[Agent Desktop要求](#)

[系统要求](#)

[浏览器要求](#)

[收集所有Webex Contact Center问题的通用信息](#)

[常见问题、故障排除步骤和TAC数据收集](#)

[Agent Desktop失去连接](#)

[Agent Desktop座席个人统计信息\(APS\)不加载数据/准确数据](#)

[捕获浏览器日志](#)

[下载错误报告](#)

[在浏览器上启用时间戳](#)

[收集控制台日志](#)

[收集超文本传输协议存档格式\(HAR\)日志](#)

---

## 简介

本文档介绍如何排除Webex Contact Center (WxCC)相关问题，以及如何收集TAC的相关信息。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- WxCC
- 联系中心和互联网协议语音(VoIP)
- HTTP/Websocket连接



注意：本文档面向使用Webex Contact Center的客户和合作伙伴。

---

### 使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

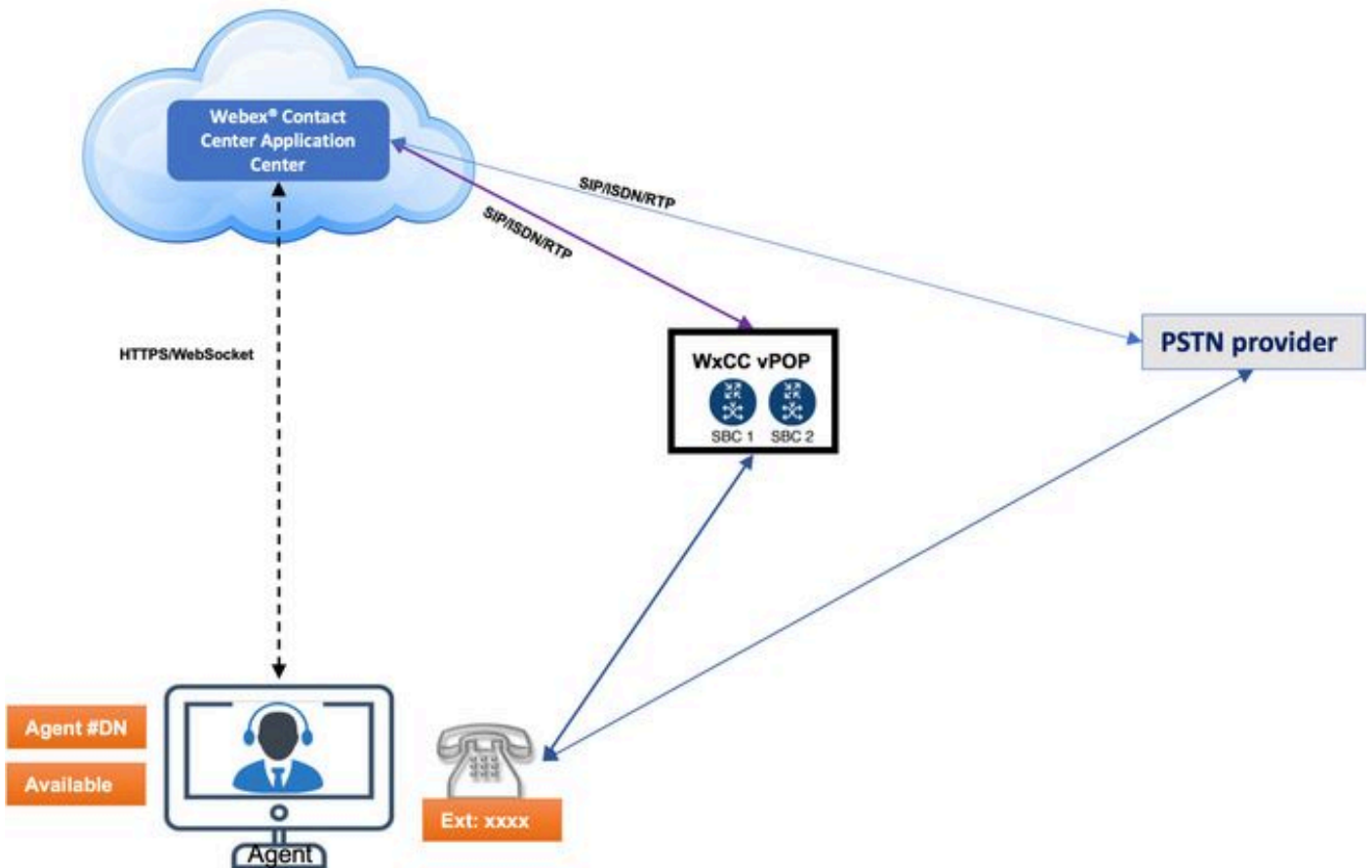
- WxCC座席桌面应用程序

- WxCC门户
- WxCC报告分析

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

## Webex Contact Center座席桌面

映像1.0：高级连接映像



## Agent Desktop要求

Agent Desktop要求进行上述设置，以确保在首次尝试登录之前，所有功能均按预期工作。

### 系统要求

最低系统要求是：

- 内存—2 GB的整体应用RAM，无操作系统分配。
- 操作系统—支持的操作系统(OS)包括：
  - Windows 10及更高版本

- macOS 10.12、10.13、10.14及更高版本
- Chrome OS 70 ( 64位 ) 及更高版本

## 浏览器要求

下表列出了支持的浏览器。

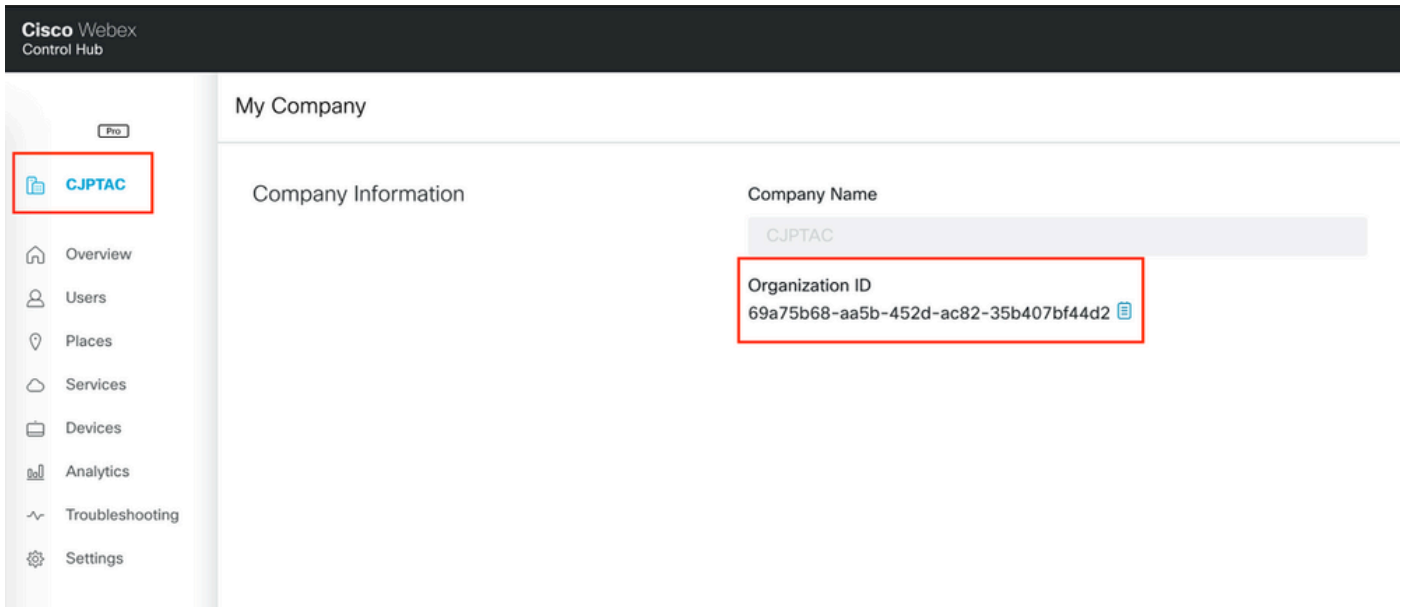
操作系统	浏览器 version
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V76.0.3809及更高版本</li> <li>• Firefox扩展支持版本(ESR) V68及更高版本</li> <li>• Edge Chromium ( MS Edge V79及更高版本 )</li> </ul>
macOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome V76.0.3809及更高版本</li> <li>• Firefox扩展支持版本(ESR) V68及更高版本</li> <li>• Edge Chromium ( MS Edge V79及更高版本 )</li> </ul>
Chrome操作系统	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chromium V73及更高版本</li> <li>• Google Chrome V76.0.3809及更高版本</li> </ul>

有关详细信息，请参阅[Cisco Webex Contact Center Agent Desktop用户指南](#)



## 收集所有Webex Contact Center问题的通用信息

- 问题描述—收集有关确切问题的完整信息。包括受影响用户的数量、确切的时间戳、新部署是否等信息。
- 环境-在虚拟桌面上？在家工作？通过VPN连接？
- 配置更改- WxCC或网络上最近是否有任何更改？
- 业务影响-定义确切的业务影响。如果可能，将其与号码关联。例如，此问题会影响20个座席，对呼叫中心的10个呼叫中有9个发生故障，以此类推。
- 客户组织ID： -位于控制中心页面底部，如图所示。

客户组织ID：



## 常见问题、故障排除步骤和TAC数据收集

问题类型	描述	故障排除步骤	要分析的详细信息	要收集的数
<p>Agent Desktop失去连接</p> <p>映像1.1：连接故障。正在尝试恢复</p>  <p>映像1.2：网络错误</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>代理程序小程序是供代理程序对语音、电子邮件、聊天等执行日常操作的Web用户界面(UI)</li> <li>根据Agent Desktop与WxCC之间的keepAlives，Agent Desktop连接保持活动状态，反之亦然</li> <li>Agent desktop每4秒向WxCC发送keepAlive并接受来自WxCC的ack</li> <li>如果keepalive丢失，16秒之后断开Websocket连接并触发连接恢复。[图1.1]显示在Agent desktop上。WxCC使此代理处于空闲状态，WxCC不再考虑将其用于呼叫路由</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>映像1.1：连接故障：如果间歇性发生此情况，Agent Desktop自动恢复并连接回-问题可能出在启动了Agent Desktop的计算机或网络路径 (Agent Desktop &lt;&gt; WxCC应用中心) [映像1.0]</li> <li>检查即时网络连接稳定性：笔记本电脑/PC &lt;&gt; Wifi路由器连接</li> <li>对路由器IP地址运行连续ping</li> <li>例如：&lt; ping 192.168.1.1 -t &gt; Windows</li> <li>例如：&lt; ping 192.168.1.1 &gt; MacOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有多少座席遇到此问题？</li> <li>座席是随机注销还是无法登录？是否发生于多个座席</li> <li>这些故障是否特定于特定站点/网络/ISP/地理位置的代理？</li> <li>位置/站点是否存在已知网络问题？</li> <li>客户网络中的网络/VPN/防火墙/代理最近是否发生变化？</li> <li>如果问题仅出现在特定类型的浏览器和版本上，请找出问题所在。</li> <li>如果监控特定座席问题，请收集ping信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>问题的切时间</li> <li>座席信</li> <li>任何错的屏幕图 (确定所有详细信息者在屏幕上)</li> <li>从Agent Desktop应用程序下载错误报告[映像1.2]</li> <li>在Agent desktop PC/笔记本电脑上运行的ping测试的信息</li> <li>分析[详细的]信息]</li> </ul>

- 如果在恢复计时器（在CH上配置，默认值为120秒）内连接恢复不成功，则WxCC将完全注销代理。此时[Image 1.2]显示在Agent desktop上
- 图1.1：连接故障：连续错过3次心跳时，Agent Desktop会声明其连接故障
- 在连接失败的技术术语中，Agent Desktop和WxCC之间的连接总共可能中断16秒
- 映像1.2：网络错误：如果座席桌面浏览器会话失去连接超过120秒（可在Control hub ORG设置中配置），则它们将从WxCC中注销，需要座席桌面刷新或重新登录

[图像：网络连接正常]

```

64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=31 ttl=64 time=0.882 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=32 ttl=64 time=0.879 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=33 ttl=64 time=0.814 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=34 ttl=64 time=0.814 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=35 ttl=64 time=0.814 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=36 ttl=64 time=0.794 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=37 ttl=64 time=0.814 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=38 ttl=64 time=0.928 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=39 ttl=64 time=1.177 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=40 ttl=64 time=1.262 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=41 ttl=64 time=0.812 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=42 ttl=64 time=0.842 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=43 ttl=64 time=0.973 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=44 ttl=64 time=1.277 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=45 ttl=64 time=1.464 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=46 ttl=64 time=0.378 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=47 ttl=64 time=0.385 ms

```

[图像：网络连接错误]

```

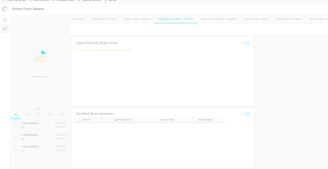
Request timeout for icmp_seq 277
ping: sendto: No route to host
Request timeout for icmp_seq 278
Request timeout for icmp_seq 279
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=280 ttl=64 time=0.136 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=281 ttl=64 time=0.151 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=282 ttl=64 time=0.288 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=283 ttl=64 time=0.297 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=284 ttl=64 time=0.742 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=285 ttl=64 time=0.851 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=286 ttl=64 time=1.047 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=287 ttl=64 time=0.779 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=288 ttl=64 time=0.748 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=289 ttl=64 time=0.712 ms
Request timeout for icmp_seq 311
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=312 ttl=64 time=0.583 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=313 ttl=64 time=0.334 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=0.147 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=319 ttl=64 time=0.147 ms

```

- 监控ping，当映像1.1：立即检查ping窗口时，如果您看到丢弃[映像：网络连接错误]，则笔记本电脑和wifi路由器之间的网络连接不稳定
- 如果笔记本电脑/PC <> Wifi路由器之间未发现丢包[映像：网络连接正常]，则问题可能出在路由器 <> ISP或ISP <> WxCC的路径上
- 为进一步识别和隔离问题，请运行并监控对路由器IP和任何Internet资源（例如，Google DNS）的ping操作 例如，ping 4 2 2或ping 8.8.8.8

- 该信息证明即时连接Agent Desktop <>路由器和路由器<> ISP(internet)在连接失败期间保持在线
- 如果通过VPN访问Agent Desktop，请向网络团队核实对Internet的Agent Desktop访问是否为滑动隧道。（建议对座席桌面URL使用分割隧道）
- 如果没有拆分隧道，或者座席在办公室工作，这意味着座席桌面流量将通过客户网络传输，请让网络团队确保没有防火墙规则阻止流量传输至座席桌面URL（端口443）
- 如果通过代理服务器进行访问，请确保已启用代理桌面URL，并且不包含其他规则
- [详细的网络需求文档正在构建中，很快将推出-继续查看此文档]

- 提及的隔离点后集的详细信息
- 座席桌面本地席位地理位置信息、网络类型、VPN、家庭/办公室等
- 发现此问题的全座席AAR（提供接丢失的确切时间戳）

		<p>[图像：Wifi网络v/s互联网]</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果ping窗口或网络路径中有丢弃，则agent desktop可能会丢失与WxCC的连接</li> <li>• 如果依次出现映像1.1：和映像1.2：表示Agent Desktop的网络断开连接时间达到120秒以上</li> </ul>		
<p>Agent Desktop座席个人统计信息(APS)不加载数据/准确数据</p> <p>映像1：APS不加载(idbroker.webex.com拒绝连接)。</p>  <p>映像2：APS不加载，“数据不可用或无法呈现。”</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 从Analyzer加载APS报告。</li> <li>• Agent Desktop将APS加载到iframe上，因此指向Analyzer的会话与Agent Desktop会话是分开的。</li> </ul> <p>映像2：APS不加载“数据不可用或无法呈现”。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果APS不加载数据，并显示“数据不可用或无法渲染”，这可能是由于用户配置文件具有对特定站点、EP或队列的访问权限，并且会运行控制面板-此问题有一个解决方法，并且下一个会话定义缺陷，以</li> </ul>	<p>映像2：APS不加载(idbroker.webex.com拒绝连接)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 浏览器必须配置为允许第三方Cookie（当以匿名模式运行时）。</li> <li>• 这是由于Chrome的最新更改（从版本83开始）所必需，默认情况下，这些更改会以未知模式阻止第三方Cookie。</li> <li>• <a href="#">Chrome中直观的隐私和安全控制</a></li> <li>• <a href="#">Chrome安全设置</a></li> <li>• Google Chrome Enterprise版本83的发行说明。</li> <li>• 如果Agent Desktop长时间空</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 座席applet上的座席个人统计信息是否有问题？</li> <li>• 代理Applet是否已冻结？</li> <li>• 更新座席状态更改是否存在问题？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 问题的切时间</li> <li>• 座席信</li> <li>• 任何错的屏幕图（确保所有详细信息者在屏幕上）</li> <li>• 浏览器志</li> <li>• 从Agent desktop应用程序加载客户日志</li> <li>• 在Agent desktop PC/笔记本电脑上行的ping测的信息</li> <li>• 发现此</li> </ul>

	<p>跟踪相同的Cisco Bug ID <a href="#">CSCuv02215</a></p>	<p>闲 ( 超过6小时 ) 时会发生此问题，则需要重新登录以解决此问题。</p>		<p>题的全座席AAR排(提供接丢失的确切间戳)</p>
--	---	---	--	------------------------------

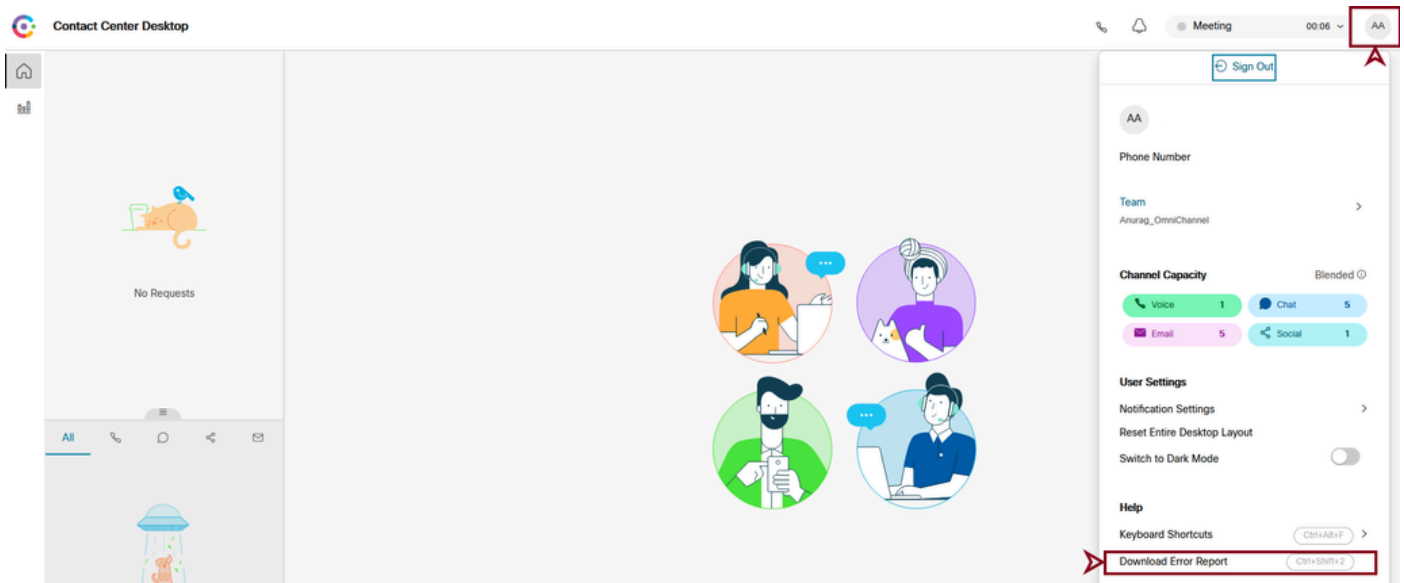
## 捕获浏览器日志

浏览器日志是帮助了解浏览器行为的重要信息来源。有时，技术支持中心(TAC)会要求您提供浏览器日志，以了解Agent Desktop与服务器之间的通信和数据交换。浏览器日志构成控制台日志和网络日志。

## 下载错误报告

桌面应用程序自动在浏览器缓存中缓存最多1MB的日志，并保留最新日志，除非清除浏览器缓存。要下载错误报告，您可以选择以下选项之一。

- 在浏览器中加载桌面页面，然后按Ctrl+Shift+2。单击Save File和Download a local copy。
- 在浏览器中加载桌面页面，点击屏幕右上角的用户配置文件圆圈，然后点击下载错误报告。



## 在浏览器上启用时间戳

从Chrome或Firefox收集浏览器日志 ( 或控制台日志 ) 之前，请在浏览器上启用时间戳。这有助于同步客户端和服务端计时。

## 导航时启用时间戳并保留日志

### Chrome

步骤1:从菜单栏选择View > Developer > Developer Tools。

第二步：单击Customize and control Dev Tools按钮（3个垂直点）。

第三步：单击设置。

第四步：在首选项下，选中以下复选框：

- 日志XML HTTPRequests
- 显示时间戳
- 导航时保留日志

Firefox

步骤1:从菜单栏选择工具> Web开发人员> 切换工具。

第二步：单击自定义开发人员工具和获取帮助。

第三步：单击Settings（齿轮按钮）。

第四步：选中Enable timestamps复选框。

收集控制台日志

当页面打开时，控制台将为您提供有关该页面的信息。最终，您在控制台中看到的消息要么来自构建该页面的Web开发人员，要么来自浏览器本身。当有人将消息记录到控制台时，他们可以指示消息的重要性或严重性级别。

Chrome或Firefox

步骤1:打开Developer Tools(右键单击浏览器中的任意位置并选择inspect)。

第二步：执行场景中要捕获的步骤。

第三步：导航到控制台选项卡。

第四步：右键单击并选择另存为（记事本文本文件）。

- 右键单击并选择全选。右键单击并选择复制。
- 将其粘贴到文本文件中。

第五步：将文本文件附加到您的支持票证。

Internet Explorer (IE)

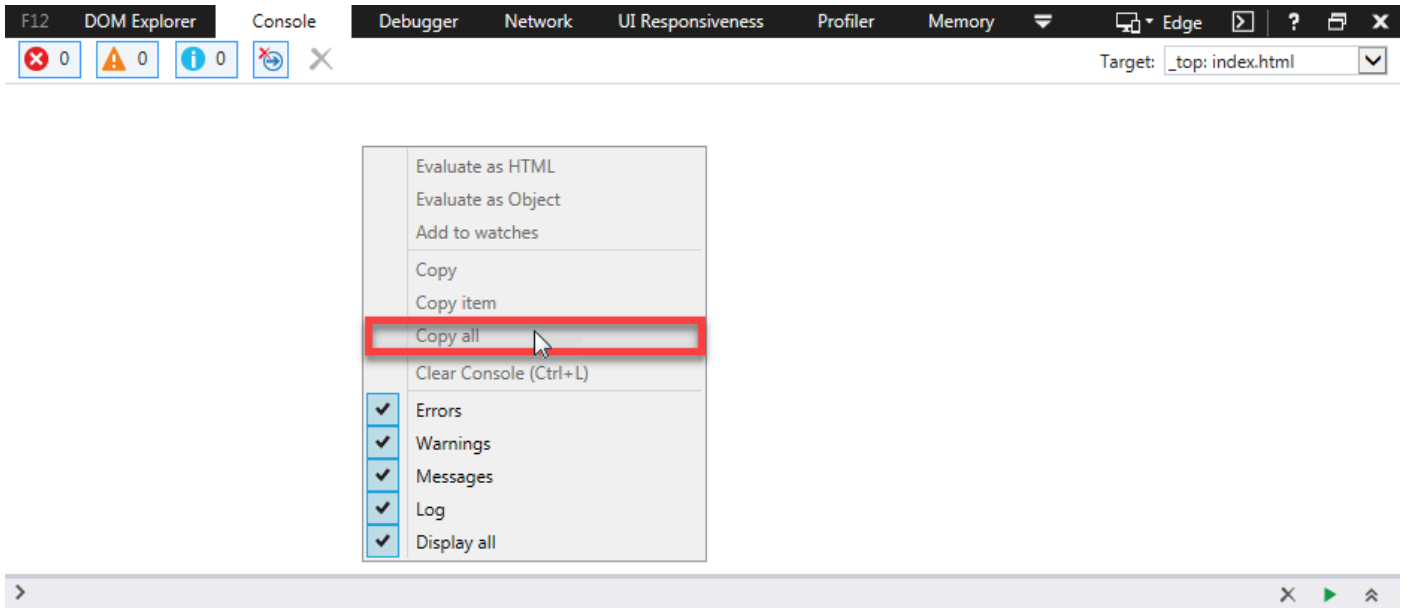
步骤1:按F12键打开Developer Tools 窗口。

第二步：在Console选项卡中，输入AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)命令以启用额外的日志记录。

第三步：执行场景中要捕获的步骤。

第4步：在控制台选项卡中，右键单击并选择全部复制，如图所示。





第五步：输入 `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` 命令以禁用额外的日志记录。

收集超文本传输协议存档格式(HAR)日志

HTTP存档格式 ( 或HAR ) 是JSON格式的存档，用于记录Web浏览器与站点的交互。

Chrome或Firefox

步骤1:打开Google Chrome并导航到出现问题的页面。

第 2 步：打开Developer Tools(右键单击浏览器中的任意位置并选择inspect)。

第三步：查找圆圈记录按钮(



)在“网络”(Network)选项卡的左上角；红色表示记录正在进行，灰色表示已禁用。

第四步：选中Preserve log复选框。

第五步：点击清除按钮(



)以从“网络”选项卡中清除任何以前的日志。

第六步：执行场景中要捕获的步骤。

步骤 7. 右键单击网络请求网格中的任意位置，选择Save as HAR with Content或Save all as HAR，然后将该文件保存到您的计算机。

Microsoft Edge或Microsoft Internet Explorer

步骤1:浏览到要开始捕获的URL。

第二步：导航到开发人员工具（使用F12作为快捷方式），然后单击网络选项卡。

第三步：执行场景中要捕获的步骤。

第四步：单击Export as HAR。

第五步：单击另存为...以保存HAR文件(如果使用的是早期版本的Internet Explorer，则保存可扩展标记语言(XML))。

## 关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。