

Solución de problemas del temporizador de cierre extendido en Agent Desktop en WxCC

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe las afectaciones en el temporizador de cierre cuando hay una desviación de tiempo entre la máquina del sistema cliente y el tiempo de la red, y los pasos para resolver y mitigar el problema.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

Componentes Utilizados

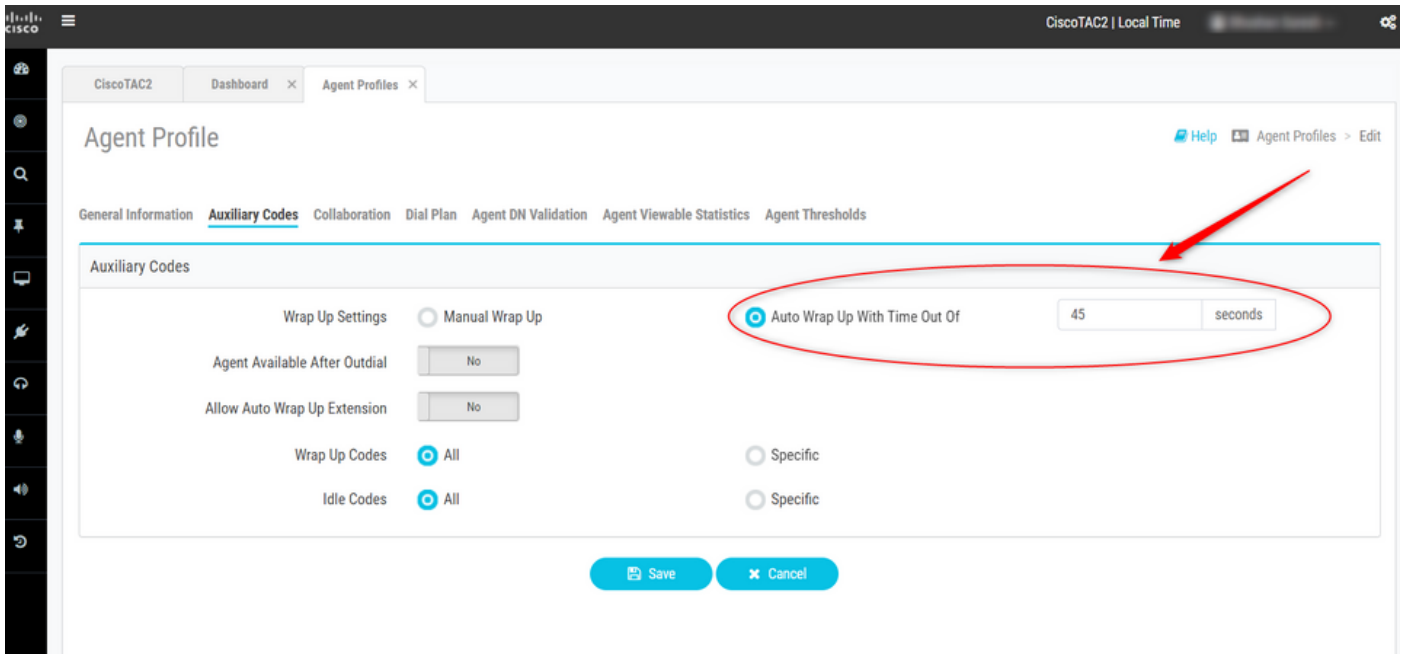
La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- WxCC 2.0

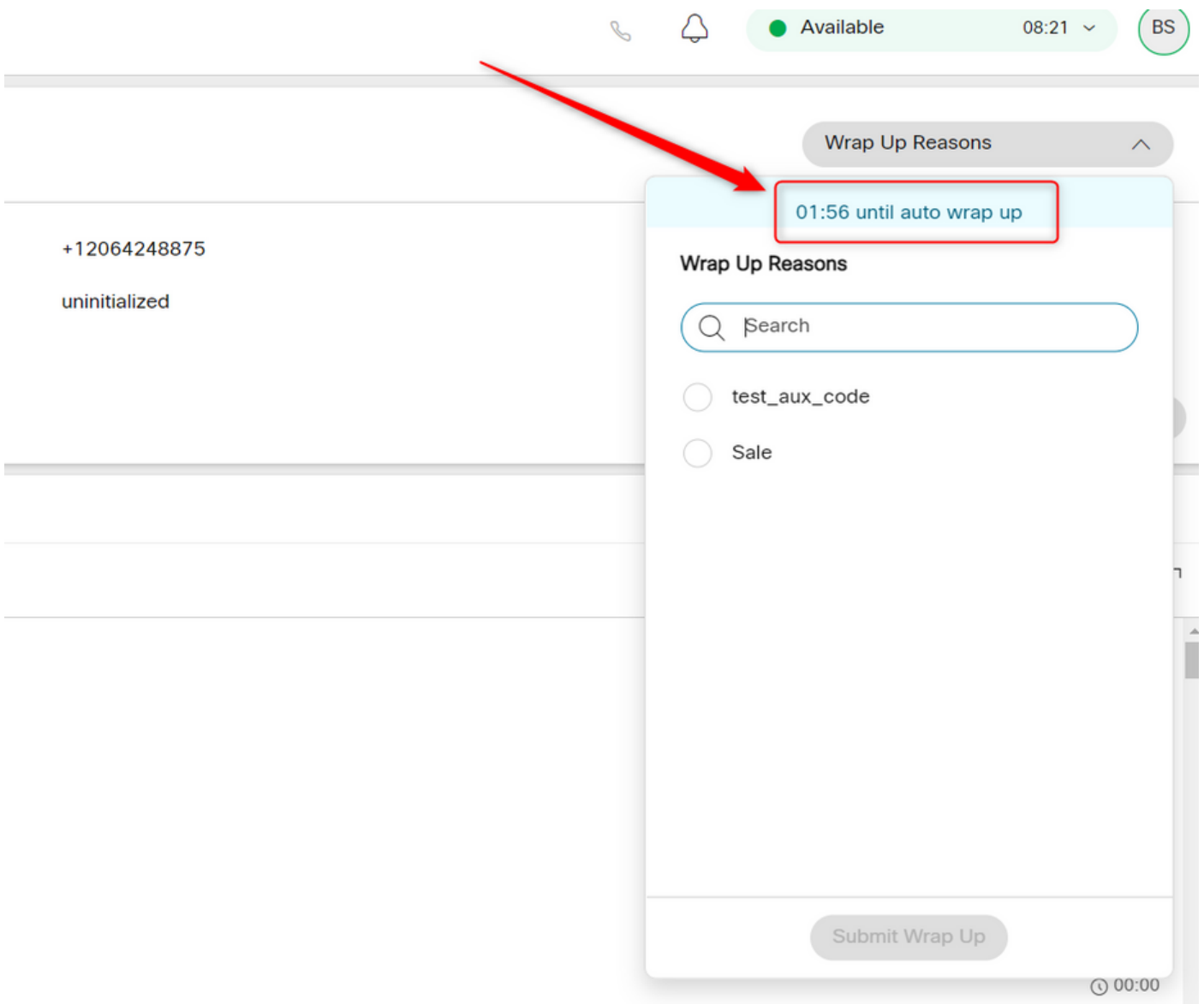
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema

Se han asignado agentes con un **perfil de agente** con el valor **Cierre automático con tiempo de espera** establecido en un valor determinado. Por ejemplo, se ha establecido un valor de 45 segundos



Pero cuando los agentes terminan una interacción, el temporizador de cierre muestra un valor mayor que el establecido en el **perfil de agente**



Desde los informes del analizador [Histórico y en tiempo real], la duración de la actividad del agente en estado de cierre refleja lo mismo.

Value of Activity State	Value of Agent Name	Value of Activity Duration
wrapup		01:56

Solución

- Verifique la desviación de tiempo entre la máquina del sistema cliente y la hora de la red con el [URL https://time.is/](https://time.is/)

The screenshot shows the website time.is with a red box highlighting the message: "Your clock is 1 minute and 10.9 seconds behind." Below this, the current time is displayed as "09:14:03 am". At the bottom, it shows the date "Saturday, October 9, 2021" and a list of world cities with their local times: Los Angeles (09:14am), New York (12:14pm), London (05:14pm), Paris (06:14pm), Moscow (07:14pm), Beijing (12:14am), and Tokyo (01:14am).

- Observe que hay una desviación de tiempo de 1 minuto y 10 segundos. En tal caso, el tiempo de cierre sería de 1 minuto y 56 segundos (**Desplazamiento del temporizador + Temporizador de ajuste automático**) segundos en lugar de 45 segundos que se configuran en el **Perfil del agente**.



Available

08:21

BS

Wrap Up Reasons

01:56 until auto wrap up

+12064248875

uninitialized

Wrap Up Reasons

Search

test_aux_code

Sale

Submit Wrap Up

00:00

- Debemos asegurarnos de que la máquina del sistema cliente se sincroniza con el tiempo de la red. Esto ha sido documentado [AQUÍ](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).