

Solucionar problemas de Webex Contact Center Agent Desktop

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Escritorio de agente de Contact Center Webex](#)

[Requisitos de Agent Desktop](#)

[Requisitos del sistema](#)

[Requisitos del navegador](#)

[Recopilar información genérica para todos los problemas de Webex Contact Center](#)

[Problemas comunes, pasos de solución de problemas y recopilación de datos para TAC](#)

[Agent Desktop pierde conectividad](#)

[Agent Desktop Agent Personal Statistics \(APS\) no carga datos/datos precisos](#)

[Capturar registros del explorador](#)

[Descargar informe de errores](#)

[Activar marcas de tiempo en el navegador](#)

[Recopilar registros de consola](#)

[Recopilar registros de formato de archivo de protocolo de transferencia de hipertexto \(HAR\)](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas relacionados con Webex Contact Center (WxCC) y cómo recopilar información relevante para el TAC.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- WxCC
- Centro de contacto y protocolo de voz sobre Internet (VoIP)
- Conexiones HTTP/Websocket



Nota: este documento va dirigido a los clientes y partners que utilizan Webex Contact Center.

Componentes Utilizados

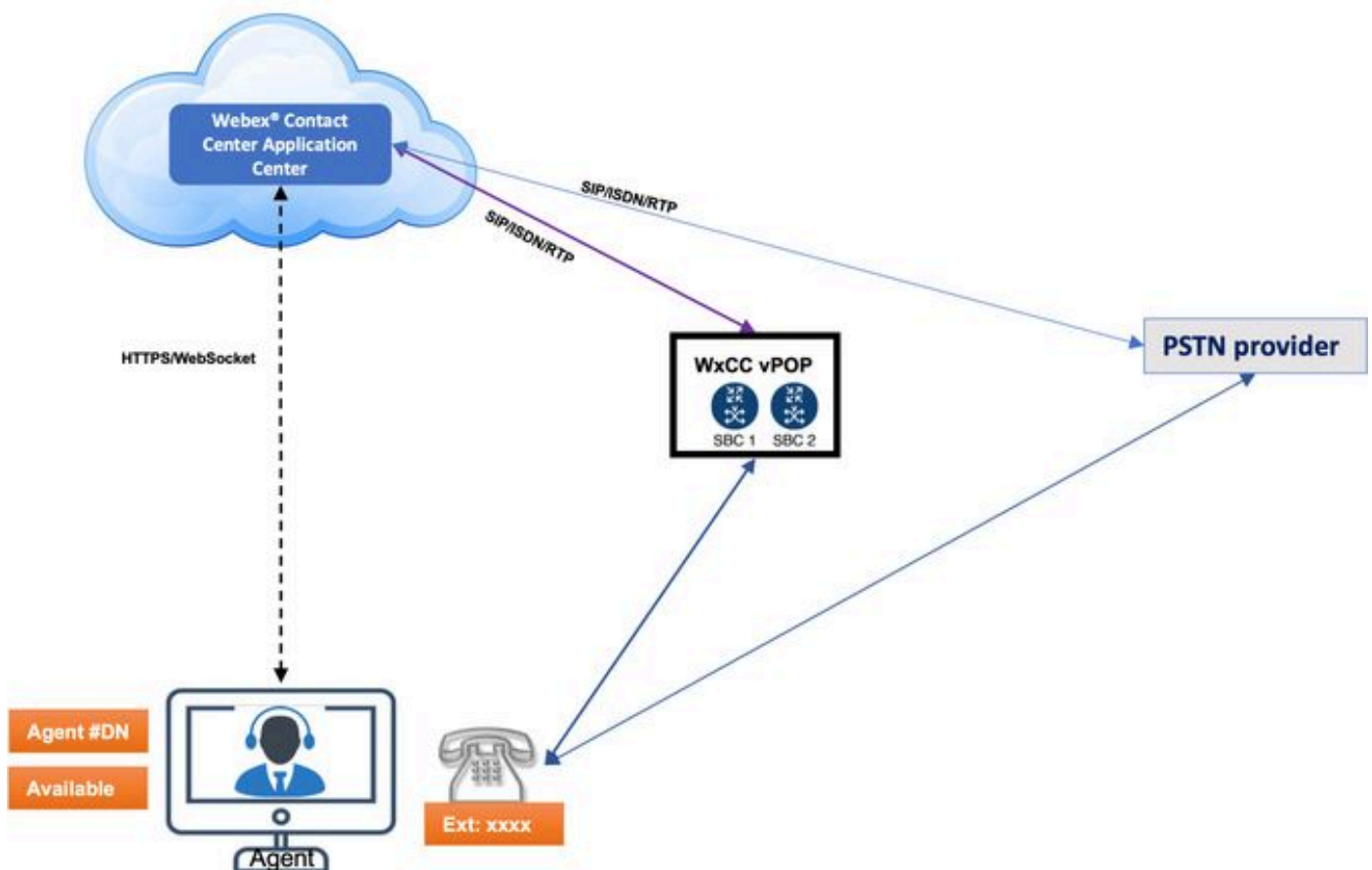
Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

- aplicación de escritorio Agente WxCC
- Portal WxCC
- WxCC Reporting Analytics

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Escritorio de agente de Contact Center Webex

Imagen 1.0: imagen de conexión de alto nivel



Requisitos de Agent Desktop

Agent Desktop requiere la configuración mencionada para garantizar que todas las funciones funcionen como se espera antes de intentar iniciar sesión por primera vez.

Requisitos del sistema

Los requisitos mínimos del sistema son:

- Memoria: 2 GB de RAM de aplicación total, sin la asignación del sistema operativo.
- Sistema operativo: los sistemas operativos (SO) compatibles son:
 - Windows 10 y posterior
 - macOS 10.12, 10.13, 10.14 y versiones posteriores
 - Chrome OS 70 (64 bits) y posterior

Requisitos del navegador

En la tabla se enumeran los exploradores compatibles.

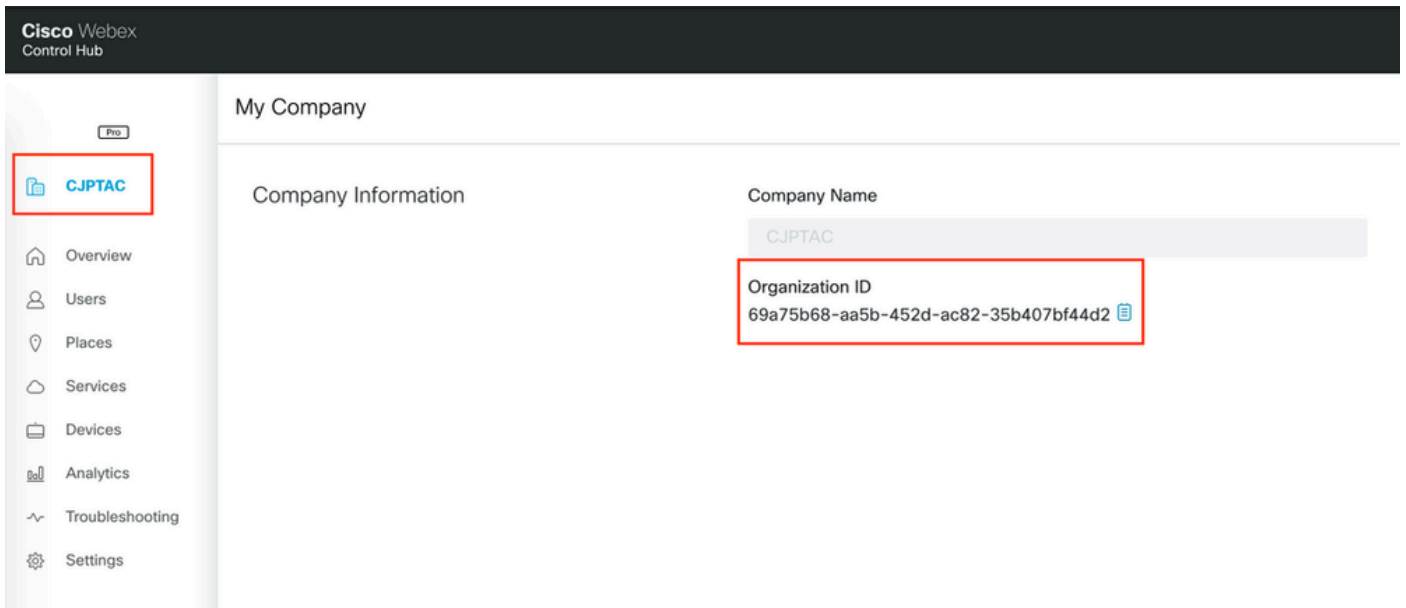
Sistema operativo	Navegador Versión
Windows 10	<ul style="list-style-type: none">• Google Chrome V76.0.3809 y posterior• Firefox versión de soporte extendido (ESR) V68 y versiones posteriores• Edge Chromium (MS Edge V79 y posterior)
macOS	<ul style="list-style-type: none">• Google Chrome V76.0.3809 y posterior• Firefox versión de soporte extendido (ESR) V68 y versiones posteriores• Edge Chromium (MS Edge V79 y posterior)
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none">• Cromo V73 y posterior• Google Chrome V76.0.3809 y posterior

Para obtener más información, consulte la [guía del usuario de Cisco Webex Contact Center Agent Desktop](#)

Recopilar información genérica para todos los problemas de Webex Contact Center

- Descripción del problema: recopile información completa sobre el problema exacto. Incluya información como cuántos usuarios se ven afectados, la marca de tiempo exacta, ¿se trata de una nueva implementación?, etc.
- Entorno: ¿en un escritorio virtual? ¿Trabajar desde casa? ¿Conectado a través de VPN?
- Cambios de configuración: ¿algún cambio reciente en WxCC o en la red?
- Impacto empresarial: defina el impacto empresarial exacto. Asociarlo a un número si es posible. Por ejemplo, este problema afecta a 20 agentes, 9 de cada 10 llamadas al centro de llamadas fallan, etc.
- ID de la organización del cliente: se encuentra en la parte inferior de la página del hub de control, como se muestra en la imagen.

ID de organización del cliente:



Problemas comunes, pasos de solución de problemas y recopilación de datos para TAC

Tipo de problema	Descripción	Pasos de Troubleshooting	Detalles para analizar	Datos que
Agent Desktop pierde conectividad Imagen 1.1:Error de conexión. Intentando recuperar	<ul style="list-style-type: none"> • Applet de agente es la interfaz de usuario web (IU) en la que los agentes realizan las operaciones diarias en voz, correo electrónico, 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen 1.1: error de conexión: si observa esto de forma intermitente y Agent Desktop se recupera automáticamente y se conecta de nuevo, el problema podría 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuántos agentes han experimentado este problema? • ¿Los agentes han cerrado la sesión aleatoriamente o no pueden iniciarla? ¿Le está pasando a más de un agente? • ¿Son estos fallos específicos de los 	<ul style="list-style-type: none"> • Mar • tiempo • del p • Infor • agen • Cap • pan • cual • (ase • que • deta



Imagen 1.2: Error de red



- chat, etc
- La conexión de escritorio de agente permanece activa basándose en mantener activo entre escritorio de agente y WxCC, y viceversa
- Cada 4 segundos, Agent Desktop envía keepAlive a WxCC y recibe la confirmación de WxCC
- En caso de que se pierdan señales de mantenimiento, después de 16 segundos websocket se desconecta y se activa la recuperación de la conexión. [Imagen 1.1] se muestra en Agent desktop. WxCC hace que este agente esté inactivo y ya no se tiene en cuenta para el enrutamiento de llamadas de WxCC
- Si la recuperación de la conexión

- ser muy local en la máquina en la que se inicia Agent Desktop o en la ruta de red (Agent Desktop <> WxCC Application Center) [Imagen 1.0]
- Compruebe la estabilidad inmediata de la conexión de red: Conexión del router Wi-Fi para ordenador portátil/PC <>
- Ejecute un ping continuo a la dirección IP del router
- Por ejemplo: < ping 192.168.1.1 -t > Windows
- Por ejemplo: < ping 192.168.1.1 > MacOS

[Imagen: buena conexión de red]

```

C:\Users\user>ping -t 192.168.1.1
Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=1 ttl=64 time=7.885 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=2 ttl=64 time=8.979 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=3 ttl=64 time=18.14 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=4 ttl=64 time=13.783 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=5 ttl=64 time=5.146 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=6 ttl=64 time=6.794 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=7 ttl=64 time=6.824 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=8 ttl=64 time=18.146 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=9 ttl=64 time=11.587 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=10 ttl=64 time=6.585 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=11 ttl=64 time=6.928 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=12 ttl=64 time=11.577 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=13 ttl=64 time=18.282 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=14 ttl=64 time=6.975 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=15 ttl=64 time=8.312 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=16 ttl=64 time=15.802 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=17 ttl=64 time=6.975 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=18 ttl=64 time=4.277 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=19 ttl=64 time=26.444 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=20 ttl=64 time=9.378 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=21 ttl=64 time=14.477 ms

```

[Imagen: conexión de red incorrecta]

```

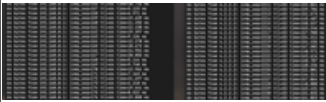
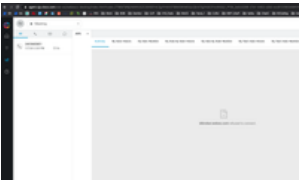
C:\Users\user>ping -t 192.168.1.1
Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:
Request timeout for icmp_seq 297
ping: sendto: No route to host
Request timeout for icmp_seq 298
Request timeout for icmp_seq 299
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=300 ttl=64 time=84.196 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=301 ttl=64 time=6.314 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=28.929 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=304 ttl=64 time=13.743 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=305 ttl=64 time=15.802 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=306 ttl=64 time=14.802 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=307 ttl=64 time=188.725 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=308 ttl=64 time=26.775 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=309 ttl=64 time=2.268 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=310 ttl=64 time=62.129 ms
Request timeout for icmp_seq 311
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=312 ttl=64 time=38.683 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=313 ttl=64 time=882.324 ms
Request timeout for icmp_seq 314
Request timeout for icmp_seq 315
Request timeout for icmp_seq 316
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=317 ttl=64 time=147.484 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=318 ttl=64 time=409.336 ms
64 bytes from 192.168.0.1: icmp_seq=319 ttl=64 time=137.975 ms

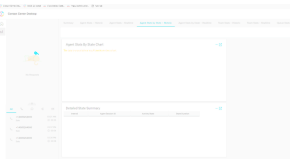
```

- agentes en un sitio/red/ISP/ubicación geográfica determinada?
- ¿Hay algún problema de red conocido en la ubicación o el sitio?
- ¿Ha realizado cambios recientes en la red del cliente, VPN, firewall o proxy?
- ¿Desea aislar el problema si solo se produce en un tipo concreto de navegador y versión?
- Si supervisa un problema concreto de un agente, recopile la información de ping que demuestre que el ISP (Internet) del router y router de Agent Desktop <> de conexión inmediata permaneció en línea durante el error de conexión
- Si el acceso al escritorio del agente es a través de VPN, compruebe con el equipo de red si el acceso al escritorio del agente a Internet es o no un túnel de deslizamiento. (Se recomienda el túnel dividido para la URL de Agent Desktop)
- Si no hay túnel dividido o si el agente trabaja desde la oficina, esto significa que el tráfico de escritorio del agente

- capt...
- pan...
- Des...
- infor...
- erro...
- aplic...
- Age...
- [Ima...
- Infor...
- sobr...
- prue...
- reali...
- PC c...
- escri...
- de A...
- Los...
- reco...
- desp...
- anal...
- punt...
- aisla...
- men...
- en la...
- [Det...
- anal...
- Deta...
- del e...
- age...
- infor...
- ubic...
- geog...
- age...
- red,
- VPN...
- hog...
- etc.
- Infor...
- age...
- todo...
- ve e...
- prob...
- prop...
- mar...
- tiem...
- cuar...
- pier...

	<p>no se realiza correctamente dentro del temporizador de recuperación (configurado en CH, el valor predeterminado es 120 segundos), WxCC cierra la sesión del agente completamente. En este momento [Imagen 1.2] se muestra en el escritorio del agente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen 1.1: Falla de conexión: el escritorio del agente declara su fallo de conexión cuando se pierden 3 latidos consecutivos • En términos técnicos para que se produzca un fallo de conexión, la conexión entre Agent Desktop y WxCC puede estar inactiva durante un total de 16 segundos 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervise el ping y, cuando Image 1.1: compruebe inmediatamente la ventana de ping, si ve caídas [Image: Bad network connection], la conexión de red entre el portátil y el router wifi no es estable • Si no se observaron caídas [Imagen: Buena conexión de red] entre el ordenador portátil/PC <> router Wifi, el problema puede estar en la ruta del router <> ISP o ISP <> WxCC • Para identificar y aislar aún más el problema, ejecute y monitoree el ping a la IP del router y a cualquier recurso de Internet (por ejemplo, Google DNS) Por ejemplo, ping 4 2 2 2 o ping 8.8.8.8 <p>[Imagen: red Wi-Fi frente a Internet]</p>	<p>se dirige a través de la red del cliente, asegúrese de que el equipo de red no haya reglas de firewall que bloqueen el tráfico a la URL de escritorio del agente (puerto 443)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el acceso se realiza a través de servidores proxy, asegúrese de que la URL de Agent Desktop está activada y no se incluyen reglas adicionales • [Se está elaborando un documento más detallado sobre los requisitos de la red, que estará disponible en breve. Consulte este documento] 	<p>con</p>
--	---	--	--	------------

	<ul style="list-style-type: none"> Imagen 1.2: Error de red: si la sesión del explorador de escritorio del agente pierde la conectividad durante más de 120 segundos (configurable en Configuración de la organización del concentrador de control), se desconecta de WxCC y requiere que el escritorio del agente se actualice o vuelva a iniciar sesión 	 <ul style="list-style-type: none"> Si hay caídas en cualquiera de las ventanas de ping, o en la trayectoria de la red, es probable que Agent Desktop pierda conectividad con WxCC Si la imagen 1.1: aparece seguida de la imagen 1.2: eso significa que el escritorio del agente encontró una desconexión de red durante 120 segundos y más 		
<p>Agent Desktop Agent Personal Statistics (APS) no carga datos/datos precisos</p> <p>Imagen 1: APS no se carga (idbroker.webex.com rechazó la conexión).</p>  <p>Imagen 2: APS no</p>	<ul style="list-style-type: none"> Los informes de APS se cargan desde el Analizador. Agent Desktop carga APS en un marco iFrame, por lo que la sesión hacia el analizador es independiente de la sesión de Agent Desktop. <p>Imagen 2: APS no se carga, "Los datos no</p>	<p>Imagen 2: APS no se carga (idbroker.webex.com rechazó la conexión)</p> <ul style="list-style-type: none"> El navegador debe estar configurado para permitir cookies de terceros cuando se ejecuta en modo de incógnito. Esto ha sido necesario debido a los recientes cambios en Chrome (desde 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Hay algún problema con las estadísticas personales de los agentes en el applet de agentes? ¿Está congelado el applet del agente? ¿Hay algún problema para actualizar los cambios de estado del agente? 	<ul style="list-style-type: none"> Mar tiem del p • Infor age • Cap pani cual (ase que det cap pani • Reg expl • Des regis clien

<p>se carga: "Los datos no están disponibles o son insuficientes para procesarse".</p> 	<p>están disponibles o son insuficientes para procesarse".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el APS no carga los datos y muestra "Los datos no están disponibles o son insuficientes para renderizarse", probablemente esto se deba a que el perfil de usuario con derechos de acceso está configurado en sitios específicos, EP o colas y ejecuta el panel; existe una solución alternativa para este problema y la siguiente sesión define el defecto para rastrear el mismo ID de bug de Cisco CSCuv02215 	<p>la versión 83), que por defecto bloquear cookies de terceros en modo de incógnito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privacidad intuitiva y controles de seguridad en Chrome • Configuración de seguridad de Chrome • Las notas de la versión de Google Chrome Enterprise para la versión 83. • Si el problema se produce cuando el escritorio del agente está inactivo durante un tiempo prolongado (más de 6 horas), es necesario volver a iniciar sesión para solucionar el problema. 		<p>aplicación de escritorio del agente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre pruebas reales de PC de escritorio de A... • Información sobre agentes de todo el mundo ve e... problema propio de mar... tiempo... cuando pierden conexión...
--	---	--	--	---

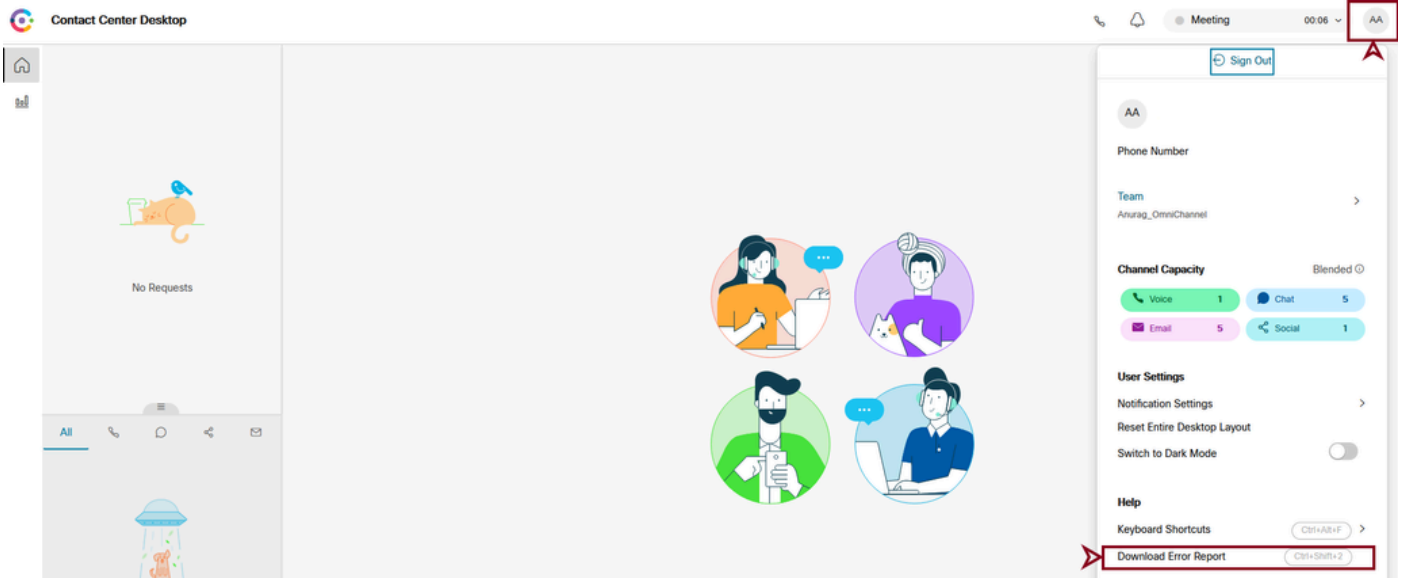
Capturar registros del explorador

Los registros del navegador son una gran fuente de información para ayudar a comprender el comportamiento del navegador. En ocasiones, el Centro de asistencia técnica (TAC) le solicita que proporcione registros del navegador para comprender la comunicación y el intercambio de datos entre el escritorio del agente y el servidor. Los registros del explorador constituyen registros de consola y registros de red.

Descargar informe de errores

La aplicación de escritorio almacena en caché registros de hasta 1 MB en la caché del explorador automáticamente y conserva los registros más recientes a menos que se borre la caché del explorador. Para descargar el informe de errores, puede elegir una de estas opciones.

- Cargue la página de escritorio en el explorador y presione Ctrl+Mayús+2. Haga clic en Save File y Download a local copy.
- Cargue la página del escritorio en el navegador, haga clic en el círculo del perfil de usuario en la esquina superior derecha de la pantalla y haga clic en Descargar informe de errores.



Activar marcas de tiempo en el navegador

Antes de recopilar los registros de los navegadores (o los registros de la consola) de Chrome o Firefox, habilite las marcas de tiempo en el navegador. Esto ayuda a sincronizar los intervalos del cliente y el servidor.

Activar marcas de tiempo y conservar registros durante la navegación

Cromado

Paso 1. En la barra de menús, elija View > Developer > Developer Tools.

Paso 2. Haga clic en el botón Personalizar y controlar herramientas de desarrollo (3 puntos verticales).

Paso 3. Haga clic en Configuración.

Paso 4. En Preferencias, marque estas casillas de verificación:

- Registrar solicitudes HTTP XML
- Mostrar marcas de tiempo
- Conservar el registro durante la navegación

Firefox

Paso 1. En la barra de menús, elija Tools > Web Developer > Toggle Tools.

Paso 2. Haga clic en Personalizar herramientas de desarrollo y Obtener ayuda.

Paso 3. Haga clic en Settings (el botón del diente).

Paso 4. Marque la casilla de verificación Enable timestamps.

Recopilar registros de consola

La consola proporciona información sobre una página mientras ésta está abierta. En última instancia, los mensajes que ve en la consola proceden de los desarrolladores web que crearon la página o del propio explorador. Cuando alguien registra un mensaje en la consola, puede indicar la importancia o el nivel de gravedad del mensaje.

Chrome o Firefox

Paso 1. Abra Developer Tools (haga clic con el botón derecho en cualquier parte del navegador y elija inspect).

Paso 2. Realice los pasos del escenario que desea capturar.

Paso 3. Vaya a la pestaña Console.

Paso 4. Haga clic con el botón secundario y seleccione Guardar como (archivo de texto del bloc de notas).

- Haga clic con el botón secundario y seleccione Seleccionar todo. Haga clic con el botón secundario y seleccione Copiar.
- Pega eso en un archivo de texto.

Paso 5. Adjunte los archivos de texto a su ticket de soporte.

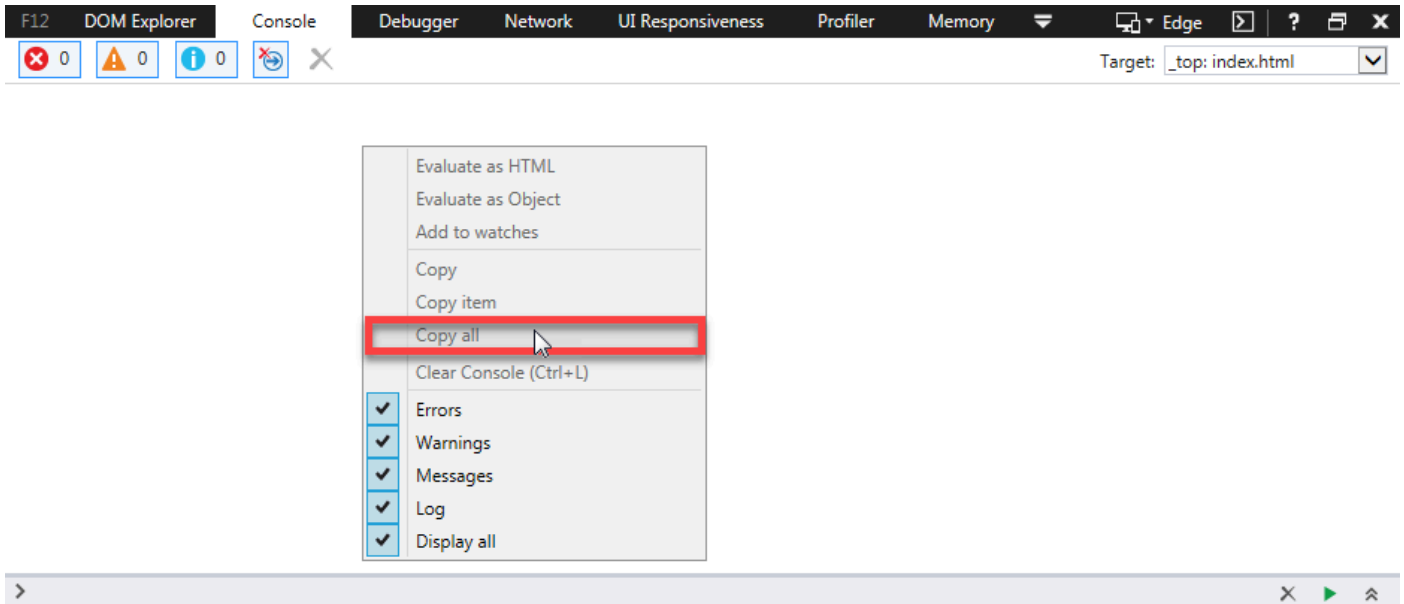
Internet Explorer (IE)

Paso 1. Presione la tecla F12 para abrir la Ventana de Herramientas del Desarrollador.

Paso 2. En la ficha Console, introduzca el `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)` comando para habilitar el registro adicional.

Paso 3. Realice los pasos del escenario que desea capturar.

paso 4. En la pestaña Console, haga clic con el botón derecho y elija Copy All como se muestra en la imagen.



Paso 5. Ingrese el `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` comando para inhabilitar el registro adicional.

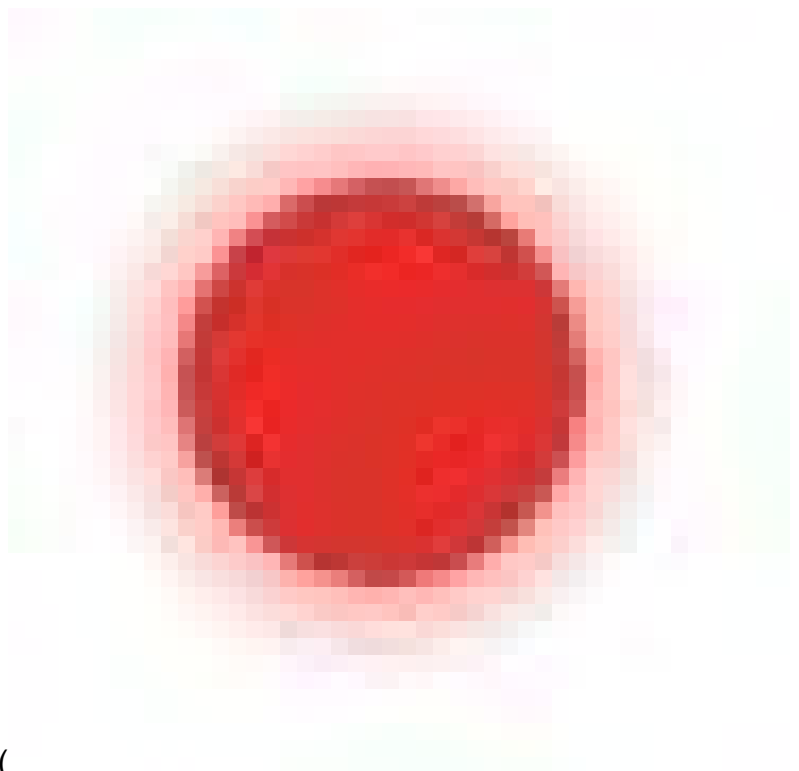
Recopilar registros de formato de archivo de protocolo de transferencia de hipertexto (HAR)

El formato de archivo HTTP, o HAR, es un archivo en formato JSON para registrar la interacción de un explorador Web con un sitio.

Chrome o Firefox

Paso 1. Abra Google Chrome y navegue hasta la página en la que se produce el problema.

paso 2. Abra Developer Tools (haga clic con el botón derecho en cualquier parte del navegador y elija inspect).



Paso 3. Busque un botón Grabar redondo (

) en la esquina superior izquierda de la ficha Red; el rojo indica que el registro está en curso y el gris indica que está desactivado.

Paso 4. Marque la casilla de verificación Preserve log.



Paso 5. Haga clic en el botón Clear (Borrar)(
) para borrar cualquier registro anterior de la ficha Red.

Paso 6. Realice los pasos del escenario que desea capturar.

Paso 7. Haga clic con el botón secundario del mouse (ratón) en cualquier parte de la cuadrícula de solicitudes de red, elija Guardar como HAR con contenido o Guardar todo como HAR y guarde el archivo en el equipo.

Microsoft Edge o Microsoft Internet Explorer

Paso 1. Vaya a la URL en la que desea iniciar la captura.

Paso 2. Navegue hasta Herramientas de desarrollo (utilice F12 como acceso directo) y haga clic en la pestaña Red.

Paso 3. Realice los pasos del escenario que desea capturar.

Paso 4. Haga clic en Exportar como HAR.

Paso 5. Haga clic en Guardar como... para guardar el archivo HAR (o Lenguaje de marcado extensible (XML) si utiliza una versión anterior de Internet Explorer).

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).