

Code post-appel ne reflétant pas lors de la fin de l'appel sur Agent Desktop

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Problème](#)

[Étapes à suivre pour identifier le problème](#)

[Solution de contournement](#)

[Comment résoudre le problème de manière permanente ?](#)

[Résolution :](#)

Introduction

Ce document décrit comment résoudre le problème de code post-appel lorsque la liste déroulante pendant la fin de l'agent est vide

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître les sujets suivants :

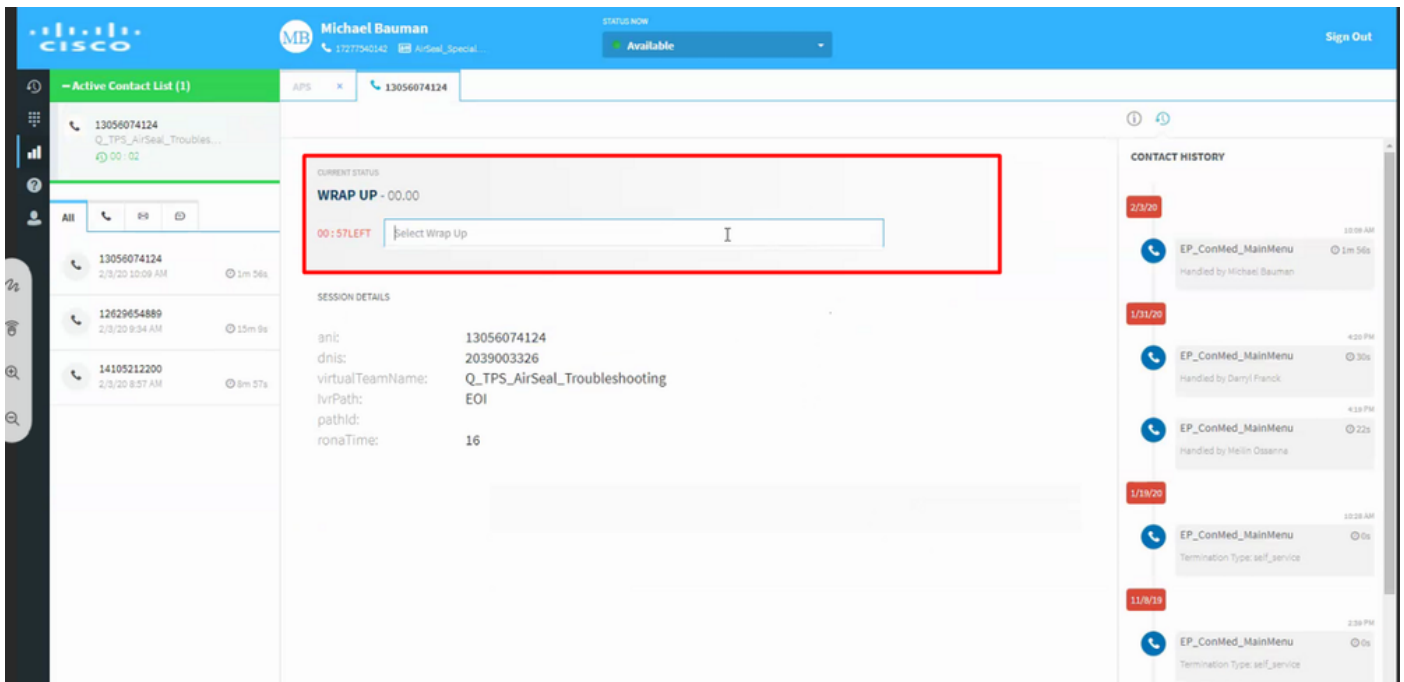
- Centre de contacts Cisco Webex
- Cisco Agent Desktop

Problème

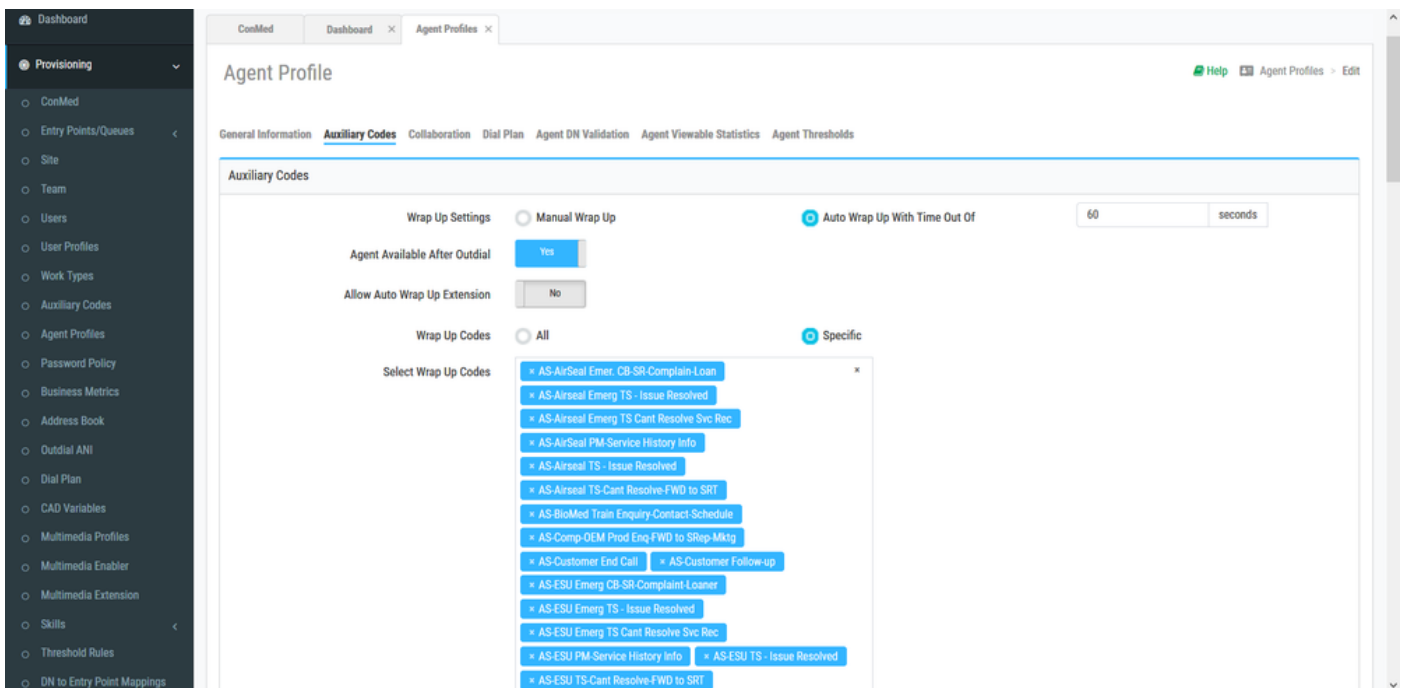
Lorsque des codes post-appel sont créés lors d'un incident ou d'une maintenance, il est fort probable que les codes post-appel non enregistrés dans la base de données soient corrects et que les agents ne disposent d'aucun code post-appel après l'appel, même si le tableau de bord affiche les codes auxiliaires.

Étapes à suivre pour identifier le problème

Étape 1 : Connectez-vous au portail » Cliquez sur Agent Desktop » Passer un appel de test et déconnectez la fenêtre de code de post-appel qui s'affiche à l'écran

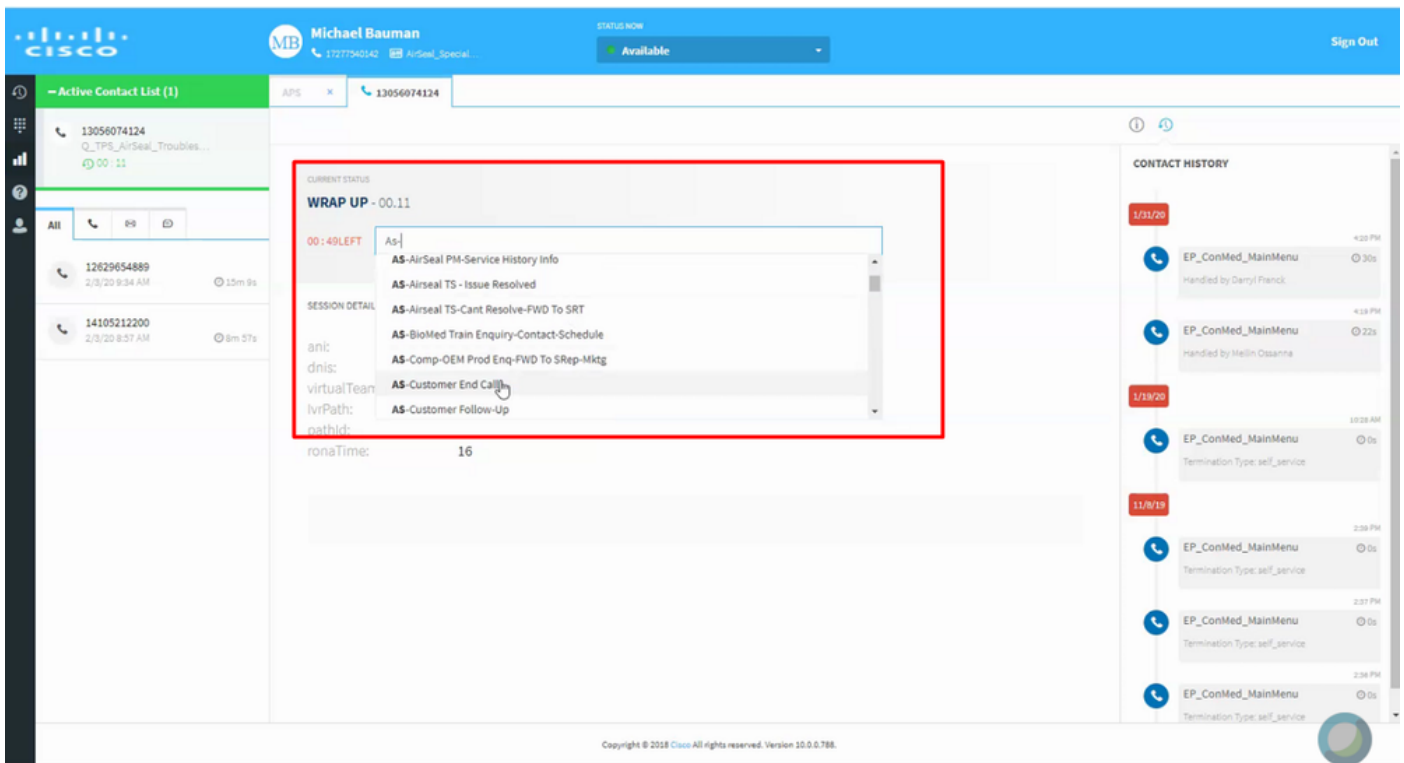


Étape 2 : Vérifiez le profil d'agent et trouvez environ 80 codes de post-appel, mais aucun d'entre eux ne reflétait dans la liste lors de la fin de l'appel



Solution de contournement

Tapez manuellement le code post-appel , sélectionnez le code post-appel concerné et fermez l'appel



Comment résoudre le problème de manière permanente ?

Étape 1 : Collecter les journaux de console du navigateur (Raison : Lors du chargement d'Agent Desktop, les journaux de la console du navigateur recueilleront tous les détails associés tels que les codes inactifs, les codes de post-appel, etc.)

Étape 2 : Lors de l'analyse de la liste de codes de post-appel dans les journaux du navigateur Agent Desktop, le dBID a été trouvé manquant pour l'un des codes de post-appel

```
«<MESSAGE
destination :/update/config/33f231e1-d89d-4af2-9365-aa90d490ae2e
content-type:application/json;charset=UTF-8
abonnement:sub-0
id-message:5dyn45ei-12450338
longueur de contenu:15603
```

```
{« data »: »{« agent-profile» : {« xmlns» : "http://agent.transerainc.com/profile» ,« entityList» : {« type» : « wrapupCode» ,« entity» : {« isSystem» : false,
```

```
« omniChannelAuxId» : "» ,« name» : « Wrap-Up_Auto» ,« id» : 1004221} , {« isSystem» : false,
```

```
« omniChannelAuxId» : "» ,« name» : « WCAN-AS-ESU TS-Cant Resolve-FWD to SRT» ,« id» : 1006713} , {« isSystem» : false,
```

```
« omniChannelAuxId» : "» ,« name» : « WCAN-AS-Comp-OEMProdEnq-FWD à SRep-Mktg» ,« id» : 1006703} , {« isSystem» : false,
```

```
« omniChannelAuxId» : "» ,« name» : « WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track» ,« id» : "»} , {« isSystem» : false,
```

```
\« omniChannelAuxId\« :\" ,\« name\« :\« WCAN-AS-Leg-Access-CrossRef- FWD to SRep\« ,\« id\« :1006719},{\« isSystem\« :false,
```

```
\« omniChannelAuxId\« :\" ,\« name\« :\« AS-ESU TS-PM-Calib Help Hyf-BiCapIII-KLS\« ,\« id\« :1004919},{\« isSystem\« :false,
```

****Extrait de POSTMAN confirmant l'ID de pont manquant****

DB_id manquant

```
{  
  
  « id » : « AW4kBal9nHp82ddFyQAD »,  
  
  « auxiliaireDataType » : « RESSOURCES »,  
  
  « type » : « aux-code »,  
  
  « attributs » : {  
  
    « isSystemCode__i » : 0,  
  
    « _lmts__l » : 1572562381181,  
  
    « name__s » : « WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track »,  
  
    « cstts » : 1572562381181,  
  
    « description__s » : « TPS Canada - AS - FWD to Customer Experience - Devis/Prix/Suivi »,  
  
    « isDefault__i » : 0,  
  
    « status__i » : 1,  
  
    « _type__s » : « aux-code »,  
  
    « tid » : « 1000198 »,  
  
    « type_s » : « wrapUp »,  
  
    « workTypeld__s » : « AWeelORh_1uTFjV89CBG »  
  
  }  
}
```

Contre le code post-appel " WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track " , « id » est manquant (vérifiez les autres codes post-appel avec l'id mis à jour)

Comme la Dbid était manquante, la liste n'a jamais été remplie automatiquement avec les codes de post-appel car le traitement a été entravé

Résolution :

Modifiez le code post-appel et enregistrez-le à nouveau (Pourquoi ? Cela repoussera la configuration dans la base de données, créera un dBDID pour résoudre le problème)

****Les journaux du navigateur après la mise à jour dBDID****

«<MESSAGE

destination :/update/config/2722145e-12da-4b15-89c7-f1e2e9579987

content-type:application/json;charset=UTF-8

abonnement:sub-0

id-message:a4gxqn55-12473394

longueur de contenu:15606

{« data »: »{\« agent-profile\« :{\« xmlns\« :\"<http://agent.transerainc.com/profile>\« ,\« entityList\« :{\« type\« :\« wrapupCode\« ,\« entity\« :{\« isSystem\« :false,

\« omniChannelAuxId\« :\" ,\« name\« :\« Wrap-Up_Auto\« ,\« id\« :1004221},{\« isSystem\« :false,

\« omniChannelAuxId\« :\" ,\« name\« :\« WCAN-AS-ESU TS-Cant Resolve-FWD to SRT\« ,\« id\« :1006713},{\« isSystem\« :false,

\« omniChannelAuxId\« :\" ,\« name\« :\« WCAN-AS-Comp-OEMProdEnq-FWD à SRep-Mktg\« ,\« id\« :1006703},{\« isSystem\« :false,

\« omniChannelAuxId\« :\" ,\« name\« :\« WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track\« ,\« id\« :1006714},{\« isSystem\« :false,

\« omniChannelAuxId\« :\" ,\« name\« :\« WCAN-AS-Leg-Access-CrossRef- FWD to SRep\« ,\« id\« :1006719},{\« isSystem\« :false,

\« omniChannelAuxId\« :\" ,\« name\« :\« AS-ESU TS-PM-Calib Help Hyf-BiCapIII-KLS\« ,\« id\« :1004919},{\« isSystem\« :false,

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.