

Dépannage de Webex Contact Center Agent Desktop

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Bureau d'agent du centre de contact Webex](#)

[Configuration requise pour Agent Desktop](#)

[Configuration système nécessaire](#)

[Configuration requise du navigateur](#)

[Collecter des informations génériques pour tous les problèmes de centre de contact Webex](#)

[Problèmes courants, étapes de dépannage et collecte de données pour le TAC](#)

[Agent Desktop perd sa connectivité](#)

[Agent Desktop Les statistiques personnelles de l'agent \(APS\) ne chargent pas les données/données exactes](#)

[Capturer les journaux du navigateur](#)

[Télécharger le rapport d'erreurs](#)

[Activer les horodatages sur votre navigateur](#)

[Collecter les journaux de console](#)

[Collecter les journaux HAR \(Hyper Text Transfer Protocol Archive Format\)](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner les problèmes liés à Webex Contact Center (WxCC) et comment recueillir des informations pertinentes pour le TAC.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- WxCC
- Centre de contact et VoIP (Voice Over Internet Protocol)
- Connexions HTTP/WebSocket



Remarque : ce document est destiné aux clients et partenaires qui utilisent le centre de contact Webex.

La configuration système minimale requise est la suivante :

- Mémoire : 2 Go de mémoire RAM totale pour les applications, sans allocation du système d'exploitation.
- Système d'exploitation : les systèmes d'exploitation pris en charge sont les suivants :
 - Windows 10 et versions ultérieures
 - macOS 10.12, 10.13, 10.14 et versions ultérieures
 - Chrome OS 70 (64 bits) et versions ultérieures

Configuration requise du navigateur

Le tableau répertorie les navigateurs pris en charge.

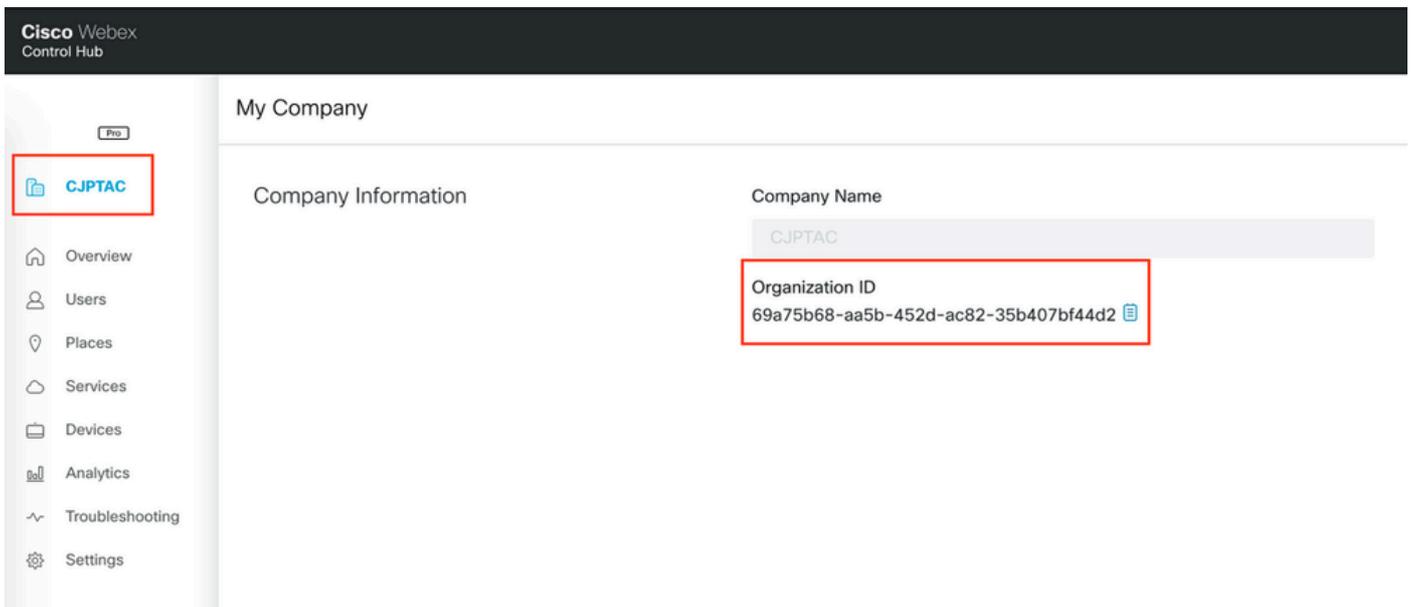
Système d'exploitation	Navigateur Version
Windows 10	<ul style="list-style-type: none">• Google Chrome V76.0.3809 et versions ultérieures• Firefox Extended Support Release (ESR) V68 et versions ultérieures• Chrome de bord (MS Edge V79 et versions ultérieures)
macOS	<ul style="list-style-type: none">• Google Chrome V76.0.3809 et versions ultérieures• Firefox Extended Support Release (ESR) V68 et versions ultérieures• Chrome de bord (MS Edge V79 et versions ultérieures)
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none">• Chrome V73 et ultérieur• Google Chrome V76.0.3809 et versions ultérieures

Pour plus d'informations, consultez le [Guide de l'utilisateur de Cisco Webex Contact Center Agent Desktop](#)

Collecter des informations génériques pour tous les problèmes de centre de contact Webex

- Description du problème - Recueillez des informations complètes sur le problème exact. Incluez des informations telles que le nombre d'utilisateurs affectés, l'horodatage exact, s'agit-il d'un nouveau déploiement ?, etc.
- Environnement - Sur le poste de travail virtuel ? Vous travaillez à la maison ? Connecté via VPN ?
- Modifications de configuration - Des modifications récentes sur WxCC ou le réseau ?
- Impact sur l'entreprise : définissez l'impact exact sur l'entreprise. Associez-le à un numéro si possible. Par exemple, ce problème affecte 20 agents, 9 appels sur 10 destinés au centre d'appels échouent, etc.
- ID d'organisation du client : - Cet ID se trouve au bas de la page du concentrateur de contrôle, comme illustré dans l'image.

ID organisation du client :



Problèmes courants, étapes de dépannage et collecte de données pour le TAC

Type d'émission	Description	Étapes de dépannage	Détails à analyser
Agent Desktop perd sa connectivité Image 1.1 : Échec de la connexion. Tentative de récupération	<ul style="list-style-type: none"> • L'applet de l'agent est l'interface utilisateur Web permettant aux agents d'effectuer des opérations quotidiennes sur la voix, la messagerie 	<ul style="list-style-type: none"> • Image 1.1 : Échec de la connexion : si vous voyez ceci par intermittence et que le bureau de l'agent se rétablit automatiquement et se reconnecte, le problème peut 	<ul style="list-style-type: none"> • Combien d'agents rencontrent ce problème ? • Les agents sont-ils déconnectés de manière aléatoire ou ne peuvent-ils pas se connecter ? Cela arrive-t-il à plusieurs agents ? • Ces défaillances sont-elles spécifiques aux agents d'un site/réseau/FAI/géolocalisation particulier ?



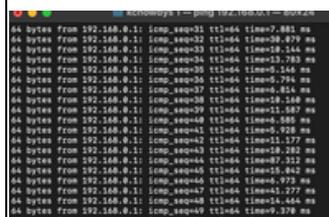
Image 1.2 : Erreur réseau



- électronique, la conversation, etc
- La connexion au bureau de l'agent reste active en fonction des messages keepAlives entre le bureau de l'agent et WxCC et vice-versa
- Toutes les 4 secondes, Agent Desktop envoie keepAlive à WxCC et reçoit le paquet de réception de WxCC
- En cas de test d'activité manqué, après 16 secondes, le websocket est déconnecté et la reprise de la connexion est déclenchée. [Image 1.1] s'affiche sur le bureau de l'agent. WxCC rend cet agent INACTIF et n'est plus pris en compte pour le routage d'appels par WxCC
- Si la récupération de la connexion échoue dans le compteur de récupération

- être très local à la machine sur laquelle le bureau de l'agent est lancé ou au chemin du réseau (bureau de l'agent <> WxCC Application center) [Image 1.0]
- Vérifier la stabilité immédiate de la connexion réseau : connexion du routeur Wifi Ordinateur portable/PC <>
- Envoyez une requête ping continue à votre adresse IP de routeur
- par exemple: < ping 192.168.1.1 -t > Windows
- par exemple: < ping 192.168.1.1 > MacOS

[Image : Bonne connexion réseau]



[Image : connexion réseau incorrecte]

- Y a-t-il des problèmes de réseau connus sur le site ?
- Des modifications récentes apportées au réseau/VPN/pare-feu/proxy sur le réseau du client ?
- Isoler le problème s'il se produit uniquement sur un type particulier de navigateur et de version ?
- Si vous surveillez un problème d'agent particulier, collectez les informations ping qui prouvent que la connexion immédiate Agent Desktop <> Router & Router <> ISP(internet) est restée en ligne pendant l'échec de la connexion
- Si l'accès au bureau de l'agent se fait via le VPN, vérifiez auprès de l'équipe réseau si l'accès au bureau de l'agent à Internet est un tunnel glissant ou non. (Le fractionnement du tunnel est recommandé pour l'URL du bureau de l'agent)
- S'il n'y a pas de tunnel partagé ou si l'agent travaille à partir du bureau, ce qui signifie que le trafic du bureau de l'agent passe par le réseau du client, demandez à l'équipe réseau de s'assurer qu'il n'y a pas de règles de pare-feu qui bloquent le trafic vers l'URL du bureau de l'agent (port 443)
- Si l'accès se fait via des serveurs proxy, assurez-vous que l'URL du bureau de l'agent est activée et qu'aucune règle supplémentaire n'est incluse
- [Un document plus détaillé sur les besoins du réseau est en cours de construction et sera

	<p>(configurable dans les paramètres ORG du concentrateur de contrôle), ils sont déconnectés de WxCC et nécessitent que le bureau de l'agent soit actualisé ou reconnecté</p>	<p>ressource Internet (par exemple, google DNS) Par exemple, ping 4 2 2 2 ou ping 8.8.8.8</p> <p>[Image : Réseau Wi-Fi v/s Internet]</p>  <ul style="list-style-type: none"> • S'il y a des abandons dans l'une des fenêtres ping ou dans le chemin du réseau, alors le bureau de l'agent risque de perdre la connectivité à WxCC • Si l'image 1.1 : se produit, suivie de l'image 1.2 : cela signifie que le bureau de l'agent a rencontré une déconnexion du réseau pendant 120 secondes et plus 	
<p>Agent Desktop Les statistiques personnelles de l'agent (APS) ne chargent pas les données/données</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les rapports APS sont chargés à partir de l'analyseur. • Agent Desktop charge l'APS sur 	<p>Image 2 : APS ne se charge pas (idbroker.webex.com a refusé de se connecter)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le navigateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Les statistiques personnelles de l'agent sur l'applet de l'agent posent-elles problème ? • L'applet de l'agent est-elle gelée ? • Y a-t-il un problème pour

exactes

Image 1 : APS ne se charge pas (idbroker.webex.com a refusé de se connecter).



Image 2 : APS ne se charge pas, « Les données ne sont pas disponibles ou sont insuffisantes pour le rendu. »



un iframe. Par conséquent, la session vers l'analyseur est distincte de la session Agent Desktop.

Image 2 : APS ne se charge pas, « Les données ne sont pas disponibles ou sont insuffisantes pour le rendu ».

- Si l'APS ne charge pas les données et affiche « Les données ne sont pas disponibles ou ne sont pas suffisantes pour être affichées », c'est probablement parce que le profil d'utilisateur avec les droits d'accès sont définis sur des sites, des EP ou des files d'attente spécifiques et exécutent le tableau de bord - il y a une solution de contournement pour ce problème et la session suivante définit le défaut pour suivre le même ID de

doit être configuré pour autoriser les cookies tiers lorsqu'est exécuté en mode incognito.

- Cela a été rendu nécessaire par des modifications récentes dans Chrome (à partir de la version 83) qui par défaut bloquent les cookies tiers en mode incognito.
- [Contrôle intuitif de la confidentialité et de la sécurité dans Chrome](#)
- [Paramètres de sécurité Chrome](#)
- Les notes de version de Google Chrome Enterprise pour la version 83.
- Si le problème se produit lorsque le bureau de l'agent est INACTIF pendant une longue période (plus de 6 heures), une nouvelle connexion est nécessaire pour résoudre le problème.

mettre à jour les changements d'état des agents ?

bogue Cisco
[CSCuv02215](#)

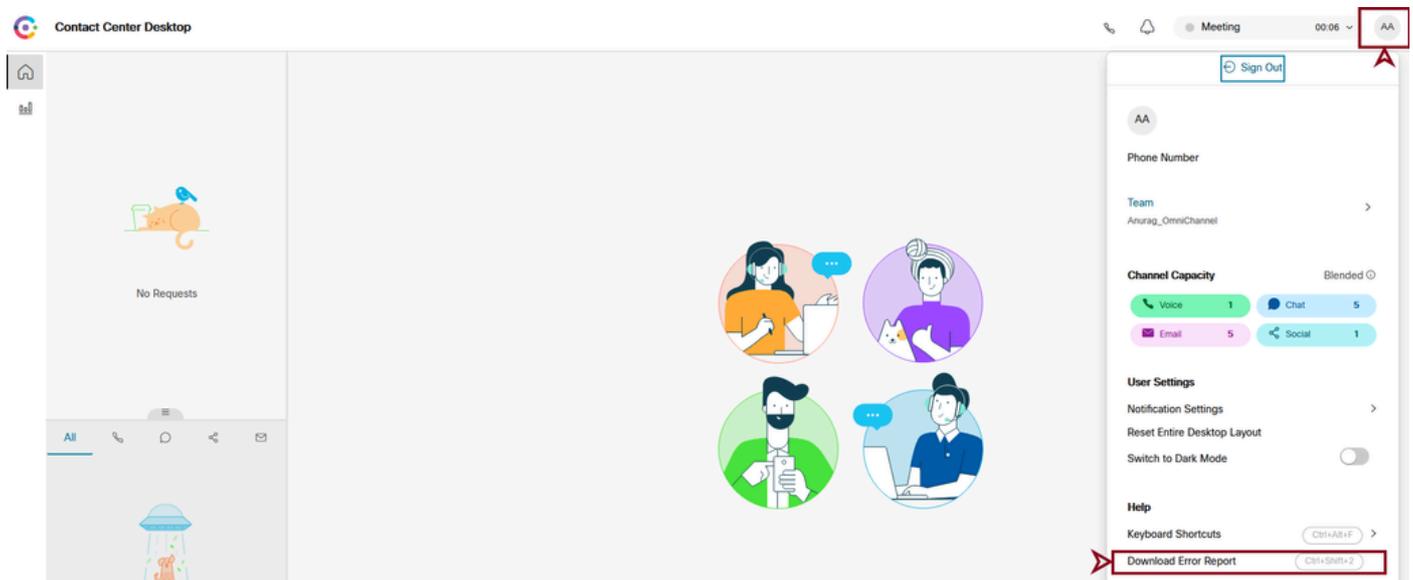
Capturer les journaux du navigateur

Les journaux du navigateur sont une excellente source d'informations pour mieux comprendre le comportement du navigateur. Il arrive que le Centre d'assistance technique (TAC) vous demande de fournir des journaux de navigateur pour comprendre la communication et l'échange de données entre le bureau de l'agent et le serveur. Les journaux du navigateur constituent les journaux de la console et du réseau.

Télécharger le rapport d'erreurs

L'application de bureau met automatiquement en cache les journaux jusqu'à 1 Mo dans le cache du navigateur et conserve les derniers journaux, sauf si le cache du navigateur est effacé. Pour télécharger le rapport d'erreurs, vous pouvez choisir l'une de ces options.

- Chargez la page du bureau sur le navigateur et appuyez sur Ctrl+Maj+2. Cliquez sur Enregistrer le fichier et télécharger une copie locale.
- Chargez la page du bureau sur le navigateur, cliquez sur le cercle du profil utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur Télécharger le rapport d'erreur.



Activer les horodatages sur votre navigateur

Avant de collecter des journaux de navigateur (ou des journaux de console) à partir de Chrome ou Firefox, activez les horodatages sur votre navigateur. Cela permet de synchroniser les minutages client et serveur.

Activer les horodatages et conserver les journaux lors de la navigation

Chrome

Étape 1. Dans la barre de menus, sélectionnez Affichage > Développeur > Outils de développement.

Étape 2. Cliquez sur le bouton Personnaliser et contrôler Outils de développement (3 points verticaux).

Étape 3. Cliquez sur Paramètres.

Étape 4. Sous Préférences, cochez ces cases à cocher :

- Journaliser les requêtes HTTP XML
- Afficher les horodatages
- Conserver le journal lors de la navigation

Firefox

Étape 1. Dans la barre de menus, choisissez Outils > Développeur Web > Basculer les outils.

Étape 2. Cliquez sur Personnaliser les outils de développement et obtenir de l'aide.

Étape 3. Cliquez sur Settings (le bouton cog).

Étape 4. Cochez la case Enable timestamps.

Collecter les journaux de console

La console vous donne des informations sur une page lorsque cette page est ouverte. En fin de compte, les messages que vous voyez dans la console proviennent soit des développeurs Web qui ont créé la page, soit du navigateur lui-même. Lorsqu'un utilisateur consigne un message sur la console, il peut indiquer son importance ou son niveau de gravité.

Chrome ou Firefox

Étape 1. Ouvrez les Outils de développement (cliquez avec le bouton droit n'importe où dans le navigateur et choisissez inspecter).

Étape 2. Suivez les étapes du scénario à capturer.

Étape 3. Accédez à l'onglet Console.

Étape 4. Cliquez avec le bouton droit et choisissez Enregistrer sous (fichier texte du bloc-notes).

- Cliquez avec le bouton droit et choisissez Sélectionner tout. Cliquez avec le bouton droit et choisissez Copier.
- Collez-le dans un fichier texte.

Étape 5. Joignez les fichiers texte à votre ticket de support.

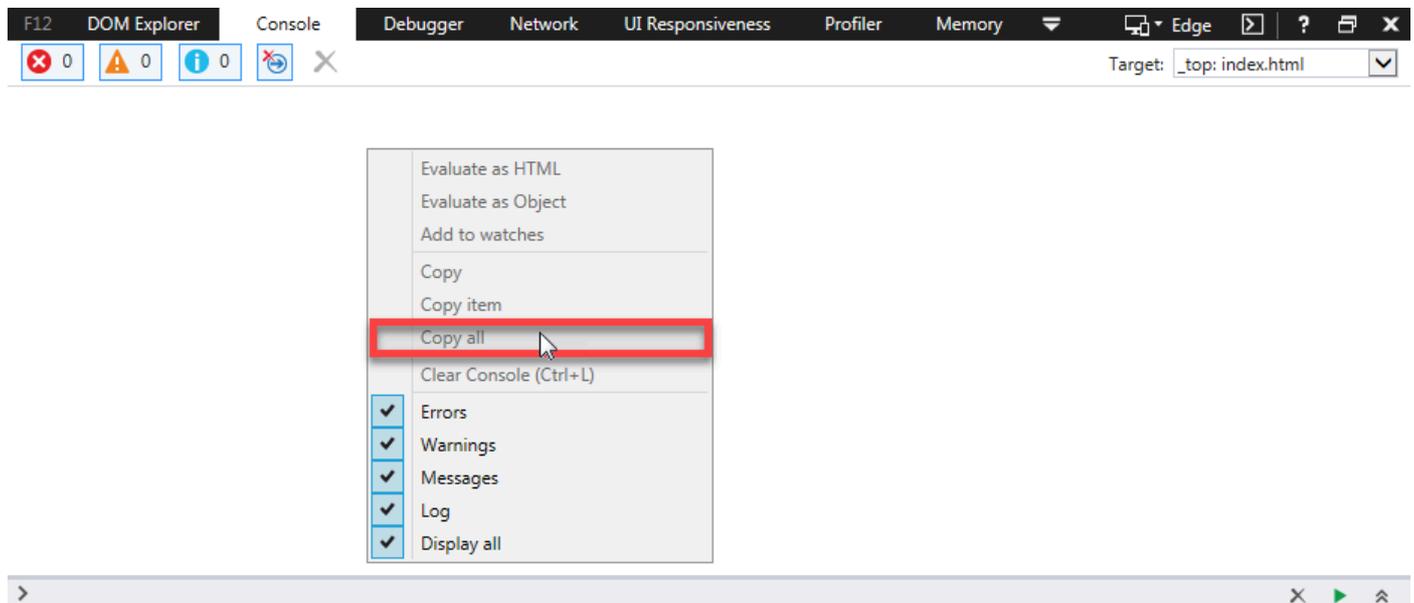
Internet Explorer (IE)

Étape 1. Appuyez sur la touche F12 pour ouvrir la fenêtre Outils de développement.

Étape 2. Dans l'onglet Console, entrez la `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)` commande permettant d'activer la journalisation supplémentaire.

Étape 3. Suivez les étapes du scénario à capturer.

étape 4. Dans l'onglet Console, cliquez avec le bouton droit de la souris et choisissez Copy All comme illustré dans l'image.



Étape 5. Entrez la `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` commande permettant de désactiver la journalisation supplémentaire.

Collecter les journaux HAR (Hyper Text Transfer Protocol Archive Format)

Le format d'archive HTTP, ou HAR, est une archive au format JSON pour la journalisation de l'interaction d'un navigateur Web avec un site.

Chrome ou Firefox

Étape 1. Ouvrez Google Chrome et accédez à la page où le problème se produit.

étape 2. Ouvrez les Outils de développement (cliquez avec le bouton droit n'importe où dans le navigateur et choisissez inspecter).

Étape 3. Recherchez un bouton d'enregistrement rond (



) dans le coin supérieur gauche de l'onglet Réseau ; le rouge indique que l'enregistrement est en cours et le gris indique qu'il est désactivé.

Étape 4. Cochez la case Conserver le journal.

Étape 5. Cliquez sur le bouton Effacer (



) pour effacer tous les journaux précédents de l'onglet Réseau.

Étape 6. Suivez les étapes du scénario à capturer.

Étape 7. Cliquez avec le bouton droit n'importe où dans la grille des requêtes réseau, choisissez Enregistrer en tant que HAR avec contenu ou Enregistrer tout en tant que HAR, et enregistrez le fichier sur votre ordinateur.

Microsoft Edge ou Microsoft Internet Explorer

Étape 1. Accédez à l'URL où vous souhaitez démarrer la capture.

Étape 2. Accédez à Outils de développement (utilisez F12 comme raccourci) et cliquez sur l'onglet Réseau.

Étape 3. Suivez les étapes du scénario à capturer.

Étape 4. Cliquez sur Exporter en tant que HAR.

Étape 5. Cliquez sur Enregistrer sous... pour enregistrer le fichier HAR (ou Extensible Markup Language (XML) si vous utilisez une version antérieure d'Internet Explorer).

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.