

Il codice di completamento non riflette durante il completamento della chiamata in Agent Desktop

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Problema](#)

[Procedura per identificare il problema](#)

[Soluzione alternativa](#)

[Come risolvere definitivamente il problema?](#)

[Risoluzione:](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere il problema del codice di completamento quando l'elenco a discesa durante il completamento dell'agente è vuoto

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

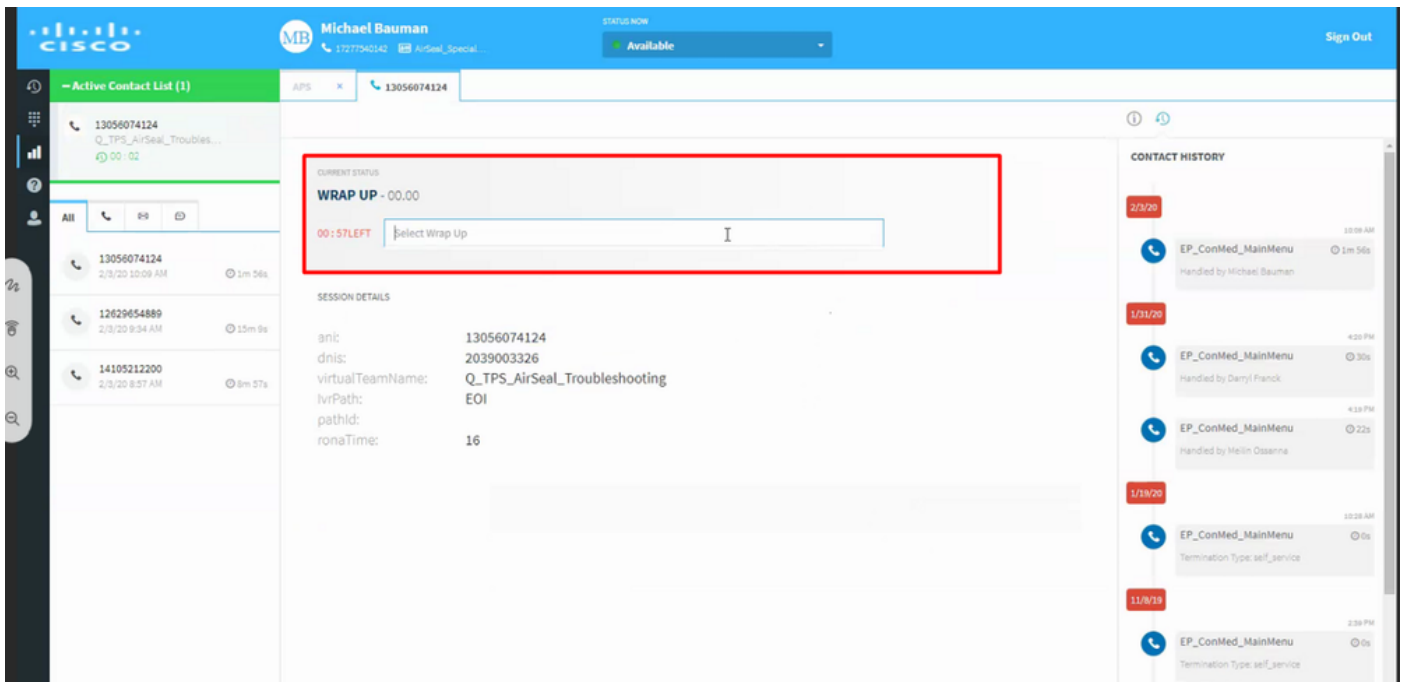
- Cisco Webex Contact Center
- Cisco Agent Desktop

Problema

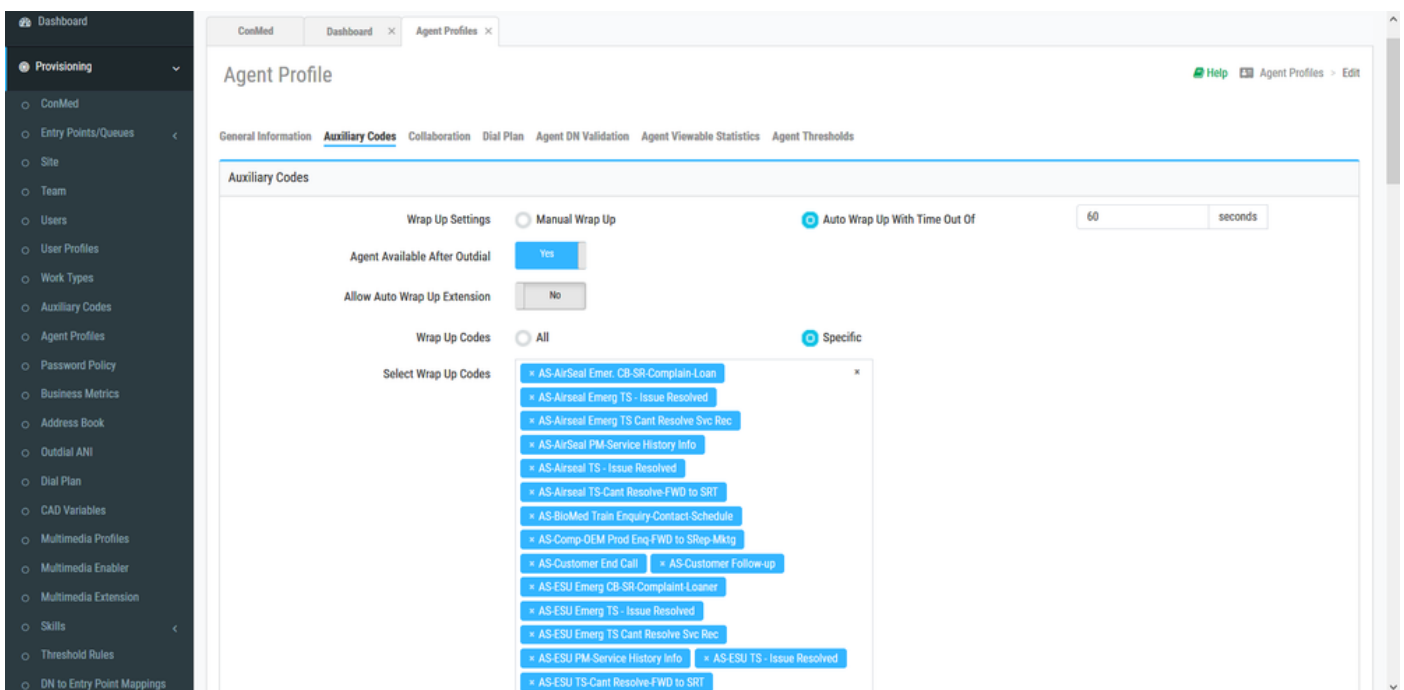
Quando i codici di completamento vengono creati durante un incidente o una manutenzione, è molto probabile che i codici di completamento non vengano salvati nel database corretto e gli agenti non avranno alcun codice di completamento dopo la chiamata anche se nel dashboard vengono visualizzati i codici ausiliari.

Procedura per identificare il problema

Passaggio 1: Accedi al portale >> Fai clic su Agent Desktop > Effettua una chiamata di prova e disconnetti la chiamata per visualizzare sullo schermo la finestra del codice di chiusura

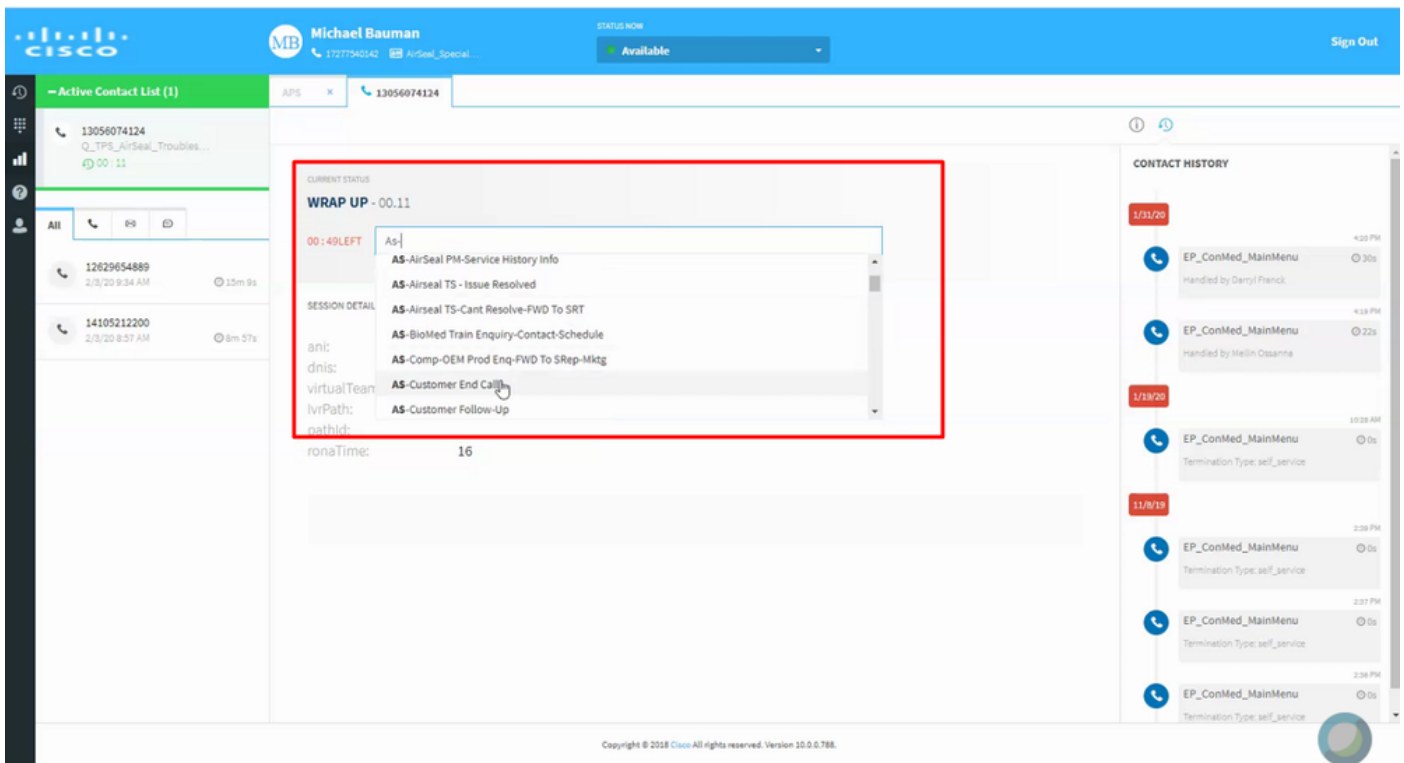


Passaggio 2: Dopo aver controllato il profilo dell'agente, sono stati trovati circa 80 codici di chiusura dispari, ma nessuno di questi stava riflettendo sull'elenco al termine della chiamata



Soluzione alternativa

Digitare il codice di completamento manualmente, selezionare il codice di completamento desiderato e chiudere la chiamata



Come risolvere definitivamente il problema?

Passaggio 1: Raccogliere i registri della console del browser (Motivo: Durante il caricamento di Agent Desktop, i log della console del browser raccolgono tutti i dettagli correlati (codici Idle, Wrap-Up, ecc.)

Passaggio 2: Dopo aver analizzato l'elenco dei codici di chiusura nei log di Agent Desktop Browser, è stato rilevato che dBID è mancante per uno dei codici di chiusura

<<<MESSAGGIO

destinazione:/update/config/33f231e1-d89d-4af2-9365-aa90d490ae2e

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

sottoscrizione:secondaria

message-id:5dyn45ei-12450338

content-length:15603

```
{
  "data": {
    "profilo-agente": {
      "xmlns": "http://agent.transerainc.com/profile",
      "elencoEntità": [
        {
          "tipo": "codicewrapup",
          "entità": {
            "sistema": false,

```

```

            "OmniChannelAuxId": "",
            "nome": "Wrap-Up_Auto",
            "id": "1004221",
            "isSystem": false,

```

```

            "OmniChannelAuxId": "",
            "nome": "WCAN-AS-ESU TS-Cant Resolve-FWD to SRT",
            "id": "1006713",
            "isSystem": false,

```

```

            "OmniChannelAuxId": "",
            "nome": "WCAN-AS-Comp-OEMProdEnq-FWD to SRep-Mktg",
            "id": "1006703",
            "isSystem": false,

```

```

            "OmniChannelAuxId": "",
            "nome": "WCAN-AS - Da FWD a CE-Quote-Price-Track",
            "id": "",
            "isSystem": false,

```

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

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

****Frammento da POSTMAN che conferma l'assenza di dbID****

DB_id mancante

```
{  
  
  "id" : "AW4kBal9nHp82ddFyQAD",  
  
  "auxiliaryDataType": "RISORSE",  
  
  "tipo": "codice ausiliario",  
  
  "attributi" : {  
  
    "isSystemCode_i": 0,  
  
    "_lmts_l" : 1572562381181,  
  
    "name_s" : "WCAN-AS - Da FWD a CE-Quote-Price-Track",  
  
    "cstts" : 1572562381181,  
  
    "description_s" : "TPS Canada - AS - FWD to Customer Experience - Quote/Price/Track",  
  
    "isDefault_i" : 0,  
  
    "status_i" : 1,  
  
    "_type_s" : "codice ausiliario",  
  
    "tid" : "1000198",  
  
    "type_s" : "wrapUp"  
  
    "workTypeId_s": "AWeelORh_1uTFjV89CBG"  
  
  }  
}
```

A fronte del codice di completamento " **WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track** ", "id" è **mancante** (controllare altri codici di completamento con l'ID aggiornato)

Poiché il dbid non era presente, l'elenco non è mai stato compilato automaticamente con i codici di completamento poiché l'elaborazione era ostacolata

Risoluzione:

Modificare il codice di completamento e salvarlo di nuovo (Perché? In questo modo la configurazione verrà nuovamente trasferita nel database e verrà creato un dBiD per risolvere il problema)

****I log del browser pubblicano l'aggiornamento di dBiD****

<<<MESSAGGIO

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

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

sottoscrizione:secondaria

message-id:a4gxqn55-12473394

content-length:15606

```
{ "data": { "profilo-  
agente": { "xmlns": "http://agent.transerainc.com/profile", "elencoEntità": { "tipo": "codicewrapup",  
"entità": { "sistema": falso,
```

```
"OmniChannelAuxId": "", "nome": "Wrap-Up_Auto", "id": 1004221, "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "", "nome": "WCAN-AS-ESU TS-Cant Resolve-FWD to  
SRT", "id": 1006713, "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "", "nome": "WCAN-AS-Comp-OEMProdEnq-FWD to SRep-  
Mktg", "id": 1006703, "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "", "nome": "WCAN-AS - Da FWD a CE-Quote-Price-  
Track", "id": 1006714, "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "", "nome": "WCAN-AS-Leg-Access-CrossRef- FWD to  
SRep", "id": 1006719, "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "", "nome": "Guida AS-ESU TS-PM-Calib Hyf-BiCapIII-  
KLS", "id": 1004919, "isSystem": false,
```

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).