

# Webexコンタクトセンター不具合の追跡

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[不具合IDによる不具合の追跡](#)

[追跡すべき重要な通知](#)

[不具合ステータス](#)

[不具合導入](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、シスコの不具合および拡張追跡システム(CDETS)を使用して不具合の修正と導入を追跡する方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

### 使用するコンポーネント

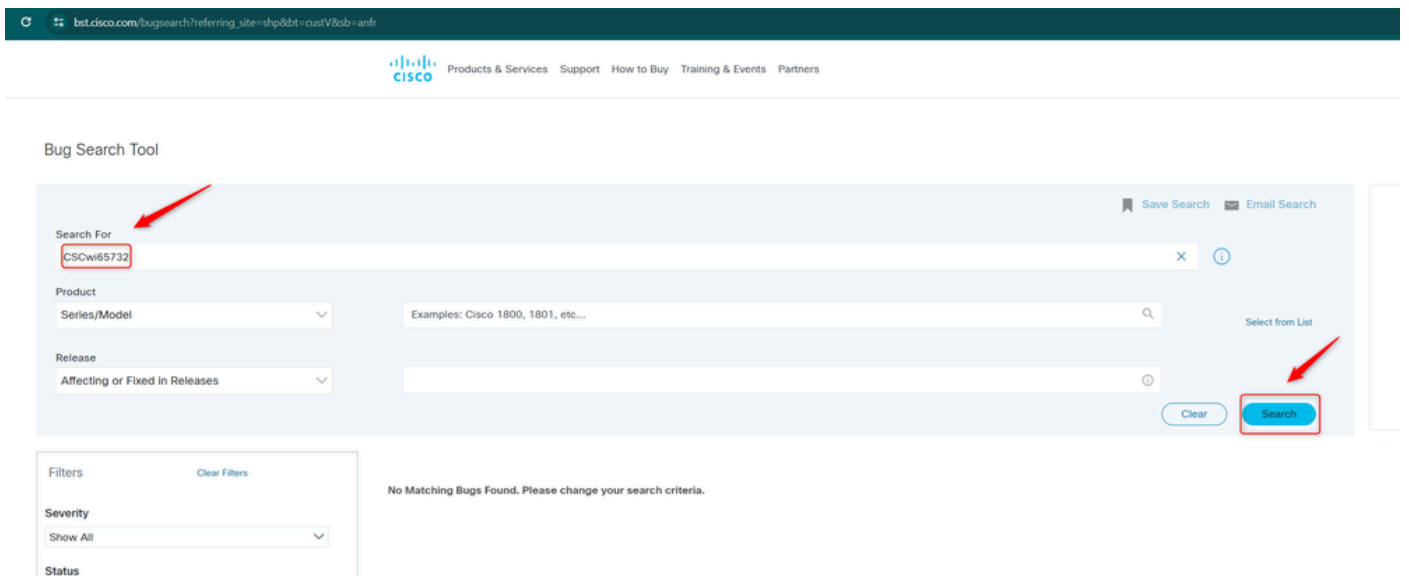
このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 不具合IDによる不具合の追跡

ステップ1:[Bug Search Tool](#)に移動し、不具合IDを入力してSearchを選択します。

注：シスコの内部ツールおよび情報にアクセスできるのは、登録ユーザのみです。



bst.cisco.com/bugsearch?referring\_site=shp&bt=csufV&ob=anf

Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners

### Bug Search Tool

Save Search Email Search

Search For

Product Series/Model

Release Affecting or Fixed In Releases

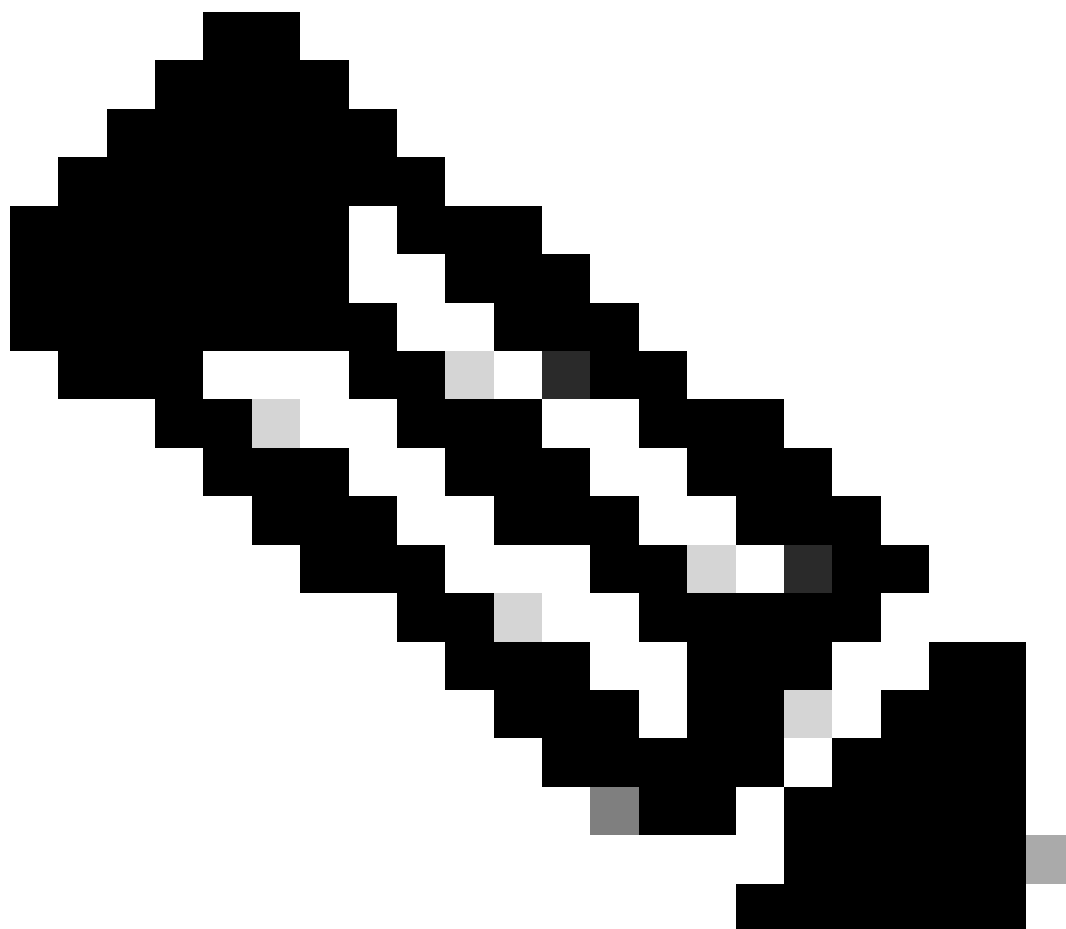
Clear Search

Filters [Clear Filters](#)

Severity Show All

Status

No Matching Bugs Found. Please change your search criteria.



注:不具合はフルリンクで直接共有できます。例 : Cisco Bug ID [CSCwi65732](#)。

---

## Bug Search Tool

## Incorrect state after network recovery

CSCwi65732

[Customer Visible](#) [Notifications](#) [Save Bug](#) [Open Support Case](#) [View Bug in CDETS](#)

## Description

## Symptom:

After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available.  
Agent state was Available before the network connection was lost.

## Conditions:

Recovery after network failure

## Workaround:

Manually update the state

## Further Problem Description:

Was the description about this Bug Helpful? ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ (0)

ステップ2:不具合の更新に関する通知を取得するには、Notificationsを選択し、頻度と電子メールIDを入力します。次にSubmit Notificationsをクリックします。

Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners

Bug Search Tool

Incorrect state after network recovery  
CSCwi65732

[Customer Visible](#) [Notifications](#) [Save Bug](#) [Open Support Case](#) [View Bug in CDETS](#)

Description

Symptom:  
After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available.  
Agent state was Available before the network connection was lost.

Conditions:  
Recovery after network failure

Workaround:  
Manually update the state

Further Problem Description:

Was the description about this Bug Helpful? ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ (0)

Add Notification for CSCwi65732

Name  
CSCwi65732

An Email Delivered  
Weekly

To  
bhusures@cisco.com

Cancel Submit Notification

Edit All  
Get notified about changes to bug information  
(Title,Description, Known Affected and Known Fixed releases,Status or Severity)

## 追跡すべき重要な通知

### 不具合ステータス

不具合が修正されると、不具合ステータスがオープンから修正済みに変わります。

Description ^

**Symptom:**

After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.

**Conditions:**

Recovery after network failure

**Workaround:**

Manually update the state

**Further Problem Description:**

Was the description about this Bug Helpful? ★ ★ ★ ★ ★ (0)

Details ^

Created Date	Last Modified	Status	Severity
Jan 12, 2024	Feb 15, 2024	Fixed	2 Severe

## 不具合導入

不具合を実稼働データセンター(DC)に導入した後は、その製品が導入されたリージョンを既知の修正済みリリースの下にリストする必要があります。



注：データセンターの説明を参照してください。詳細については、[Webex Contact Centerのデータのローカリティ](#)を参照してください。

ProdUS1:米国

ProdANZ1：オーストラリア

ProdEU1：英国

ProdEU2：フランクフルト

ProdJP1：日本

ProdCA1：カナダ

---

## Description

**Symptom:**

After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.

**Conditions:**

Recovery after network failure

**Workaround:**

Manually update the state

**Further Problem Description:**

Was the description about this Bug Helpful? ★ ★ ★ ★ ★ (0)

## Details

Created Date Jan 12, 2024	Last Modified Feb 15, 2024	Status Fixed	Severity 2 Severe
Product (1 of 1) Webex Contact Center	Known Affected Releases (1 of 1) unspecified	Known Fixed Releases (6 of 6)	
		Please search your version ^	
		produs1	
		prodjp1	
		prodeu2	
		prodeu1	
		prodca1	
		prodanz1	

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。