

Terugloop code niet tijdens CallConnector op Agent-desktop

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Probleem](#)

[Stappen om de kwestie te identificeren](#)

[Werken](#)

[Hoe kan het probleem permanent worden opgelost?](#)

[Resolutie :](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de problemen met de rap-code kunt oplossen wanneer de vervolgkeuzelijst tijdens de Agent-voltooiing leeg is

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan om kennis te hebben van de volgende onderwerpen:

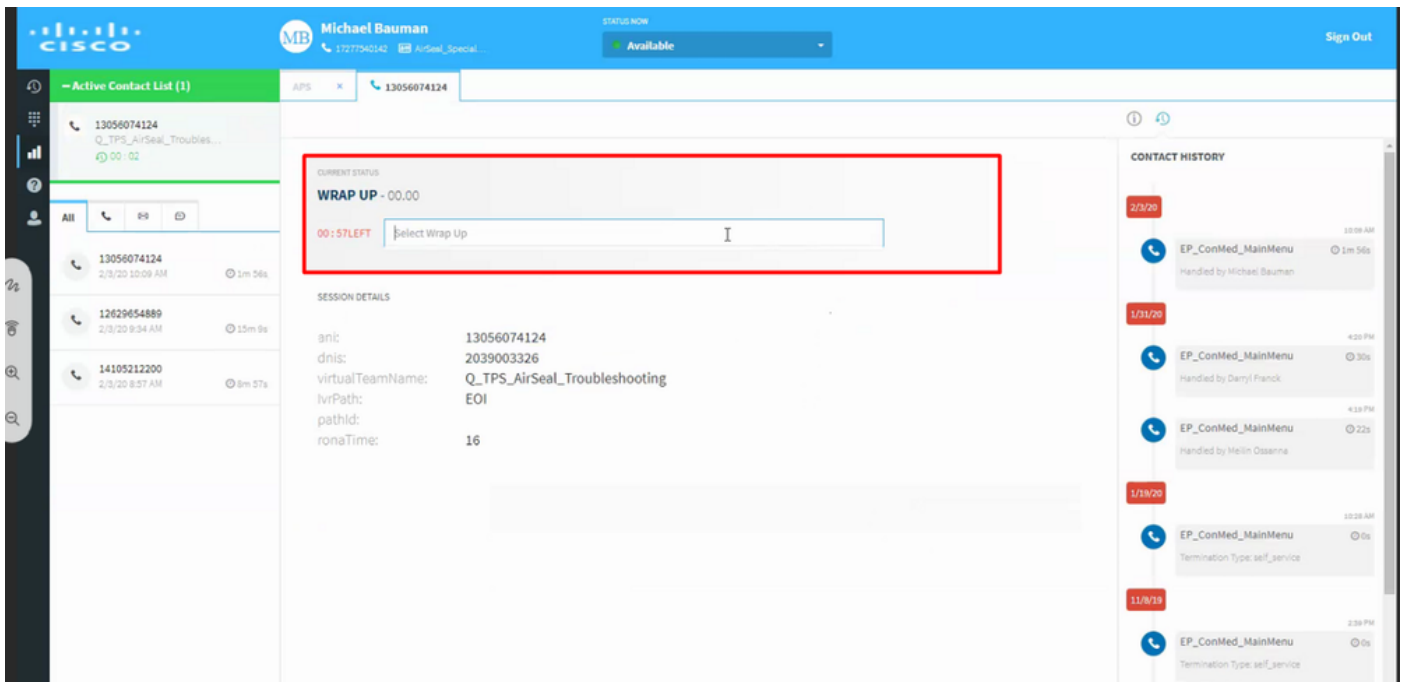
- Cisco Webex-contactcenters
- Cisco Agent-desktop

Probleem

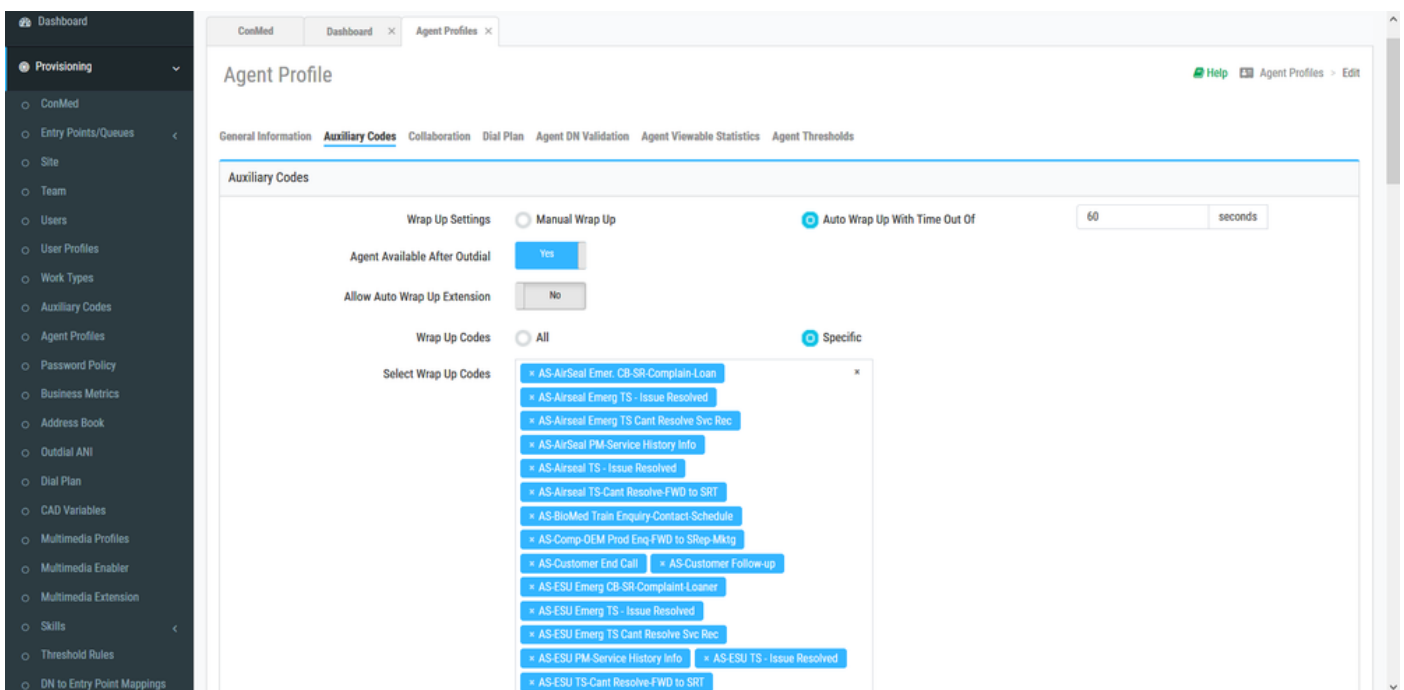
Wanneer de rap-up codes tijdens een incident of Onderhoud worden gecreëerd, is er een zeer waarschijnlijk kans voor de de omloopcodes die niet aan de verbeteraar van het Gegevensbestand worden opgeslagen en de agenten zullen zonder de omloopcodes na de vraag eindigen zelfs als het Dashboard Auxiliary Codes toont.

Stappen om de kwestie te identificeren

Stap 1: Aanmelden bij Portal > Klik op Agent-desktop >> Maak een testoproep en koppel de oproep tot het verschijnen van een "close-up"-codevenster op het scherm los

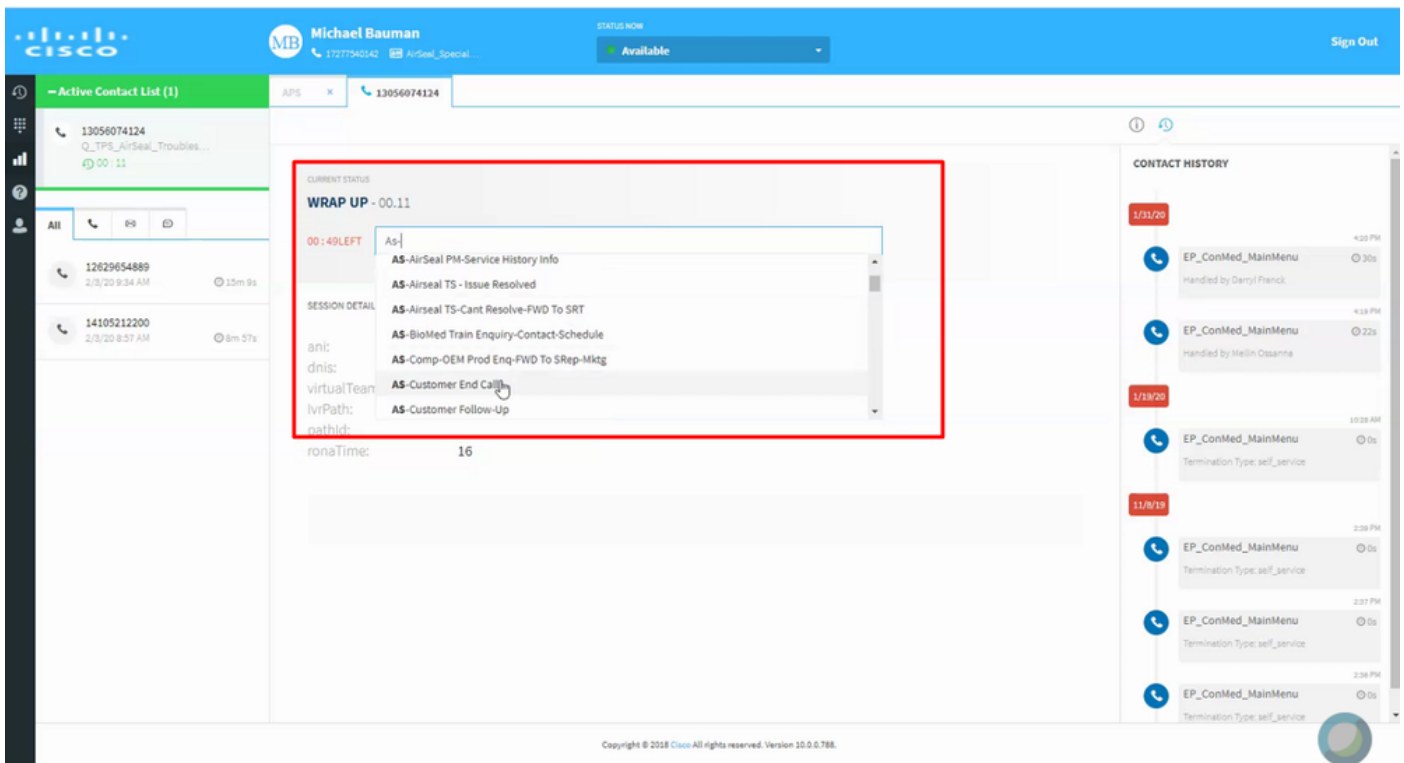


Stap 2: Controleerde het profiel van de Agent en vond rond 80 oneven close-up codes, maar geen van hen reflecteerde in de lijst na het afronden van de vraag



Werken

Typ de rap-code handmatig , selecteer de betreffende rap-code en sluit de oproep



Hoe kan het probleem permanent worden opgelost?

Stap 1: Verzamel de browser console logs (Reden: Tijdens het laden van de Agent-desktop zullen de browser-logbestanden alle verwante details verzamelen, zoals Idle-codes, Wrap-codes enz.)

Stap 2: Na het analyseren van de Wrap-codelijst in de logs van de Desktop van de Agent, werd dBID voor één van de versiecodes gevonden

<<BERICHT

bestemming:/update/Config/33f231e1-d89d-4af2-9365-aa90d490ae2e

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

abonnement:sub 0

bericht-id:5dyn45ei-12450338

lengte van de inhoud:15603

```
^ "data":/ "agens-profiel":<"xmlns":http://agent.transerainc.com/profile/,"slelijst":[
  "type":"wikkelingCode","entiteit":
```

```
"omniChannelAuxID":",", "name":"Wrap-Up\_Auto","id":1004221}, {"isSystem": vals,
```

```
", {"id":1006713}, {"isSystem":
```

```
", {"id":1006703}, {"isSystem":
```

```
", {"name":"WCAN-AS - FWD naar CE-Quote-Price-Track","id":", "isSystem":
```

```
", {"id":1006719}, {"isSystem":
```

```
", {"id":1004919}, {"isSystem":
```

****Net uit POSTMAN die de ontbrekende dBID bevestigt****

DB id ontbreekt

```
{  
  "id": "AW4kBal9nHP82ddFyQAD",  
  "HulpstofDataType": "MIDDELEN",  
  "type": "aux-code",  
  "Eigenschappen": {  
    "isSystemCode__i": 0,  
    "_lmts__l": 1572562381181,  
    " name__s " : "WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track",  
    "kosten": 1572562381181,  
    "Description__s": "TPS Canada - AS - FWD to Customer Experience - Quote/Price/Track",  
    "isDefault__i": 0,  
    " Status__i": 1,  
    "_type__s": "aux-code",  
    "tid": "1000198",  
    " type__s " : "afwerking",  
    "werkTypeID__s": "AWeeIORh_1uTFjV89CBG"  
  }  
>
```

Tegen de "WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track" , ontbreekt "id" (controleer andere samenvattingscodes met de bijgewerkte id)

Aangezien het bod ontbrak, werd de lijst nooit automatisch ingevuld met de rap-codes omdat de verwerking ervan werd gehinderd

Resolutie :

Bewerk de rap-code en bewaar het opnieuw (Waarom? Dit zal de configuratie opnieuw naar de database duwen, een dBID maken om de kwestie op te lossen.)

****browser logt na updation of dBID****

<<BERICHT

bestemming:/update/Config/2722145e-12da-4b15-89c7-f1e2e9579987
content-type:application/json;charset=UTF-8

abonnement:sub 0
bericht-id:a4gxqn55-12473394
lengte van de inhoud:15606

^ "data":/ "agens-profiel":<\xmlns\":"<http://agent.transerainc.com/profile>","slelijst\":"["type\":"wikkelingCode](#)","entiteit\":"

\ "omniChannelAuxID\":"",\ "name\":"Wrap-Up_Auto",\ "id\":"1004221"},\ "isSystem\":" vals,

\",\ "id\":"1006713"},\ "isSystem\".

\",\ "id\":"1006703"}, hef\ "isSystem\".

\ "omniChannelAuxID\":"",\ "name\":"WCAN-AS - FWD naar CE-Quote-Price-Track",\ "id\":"1006714"},\ "isSystem\":" vals,

\",\ "id\":"1006719"},\ "isSystem\",

\",\ "id\":"1004919"},\ "isSystem\".

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.