

# Uitgebreide Wrap Timer op Agent-desktop in WXCC

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft de effecten op de timer voor het invullen van de case wanneer er een tijdsverschuiving is tussen de machine van het clientsysteem en de netwerktime, en stappen om problemen op te lossen en het probleem op te lossen.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Webex Contact Center (WXCC) 2.0

### Gebruikte componenten

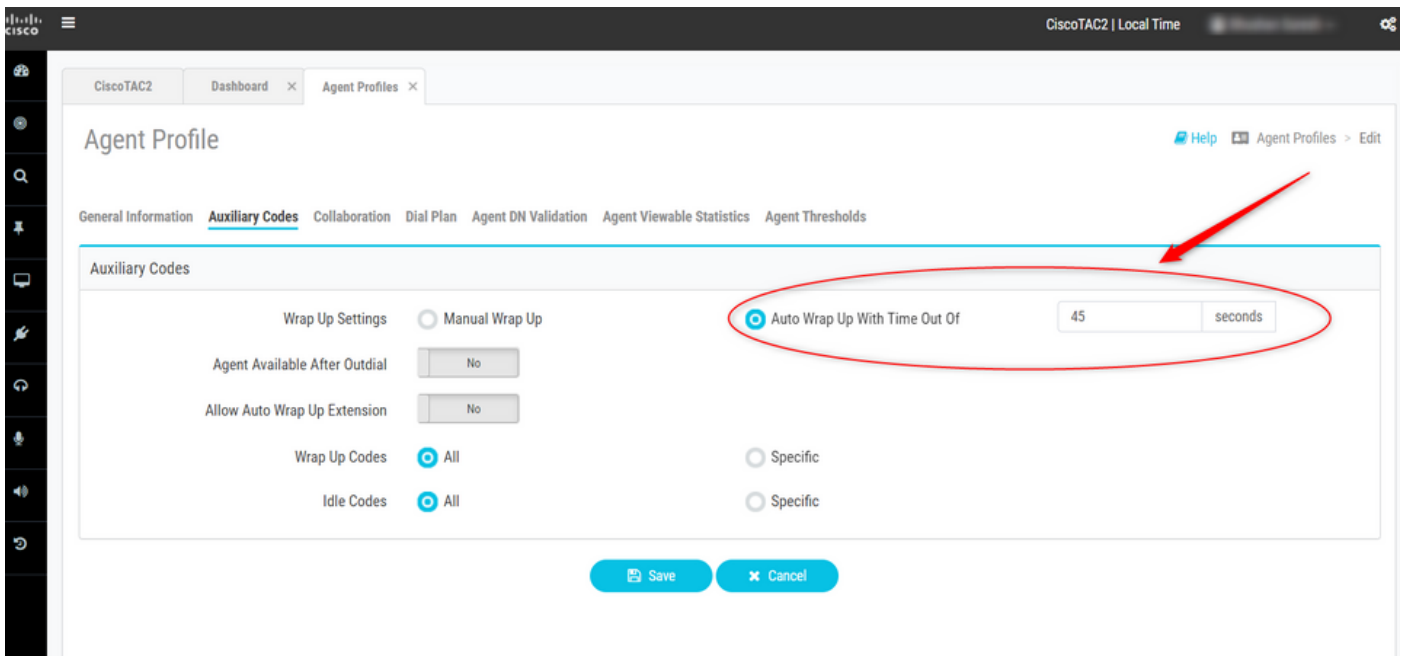
De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- WXCC 2.0

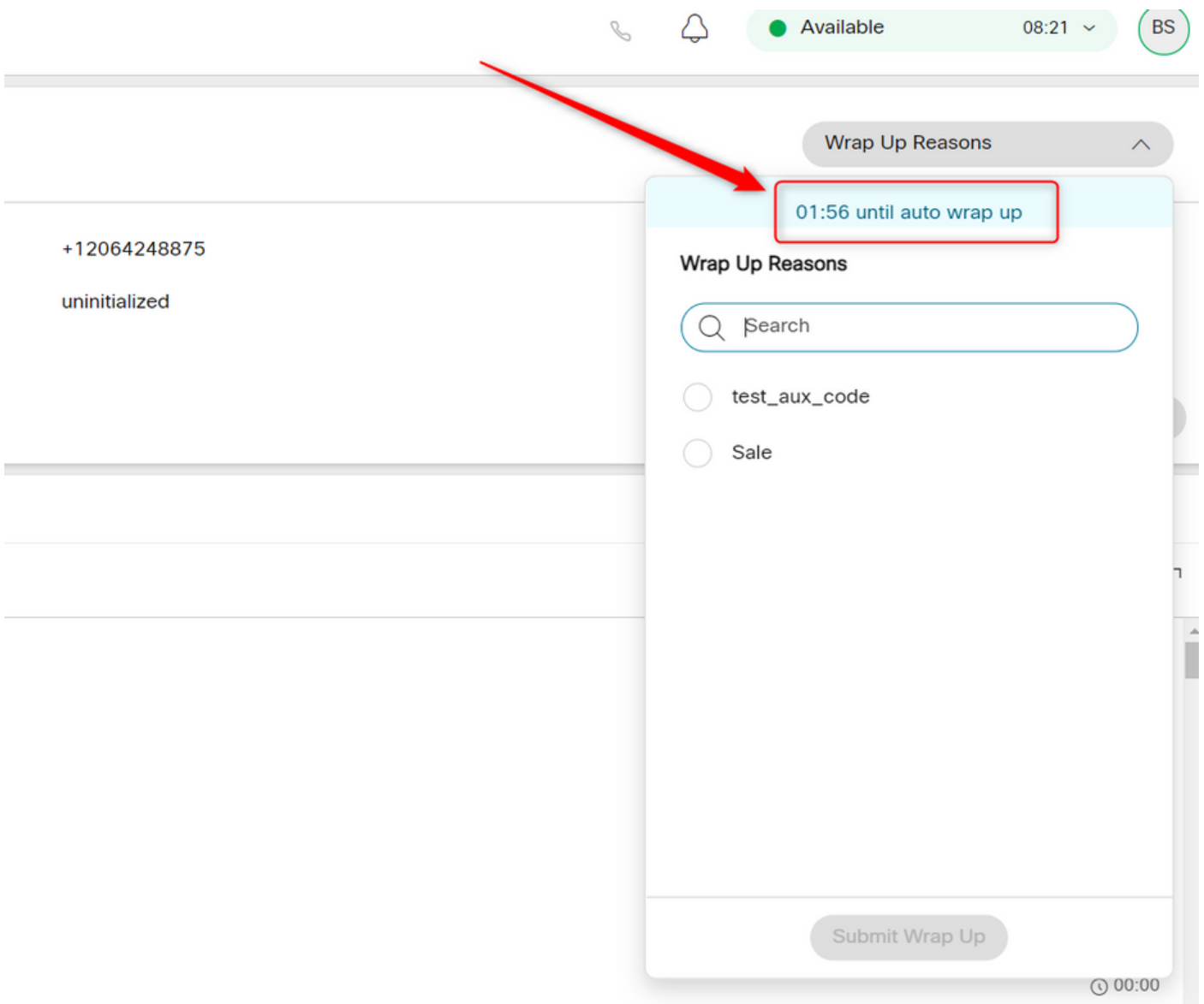
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

## Probleem

Middelen zijn toegewezen met een **Agent Profile** met **Auto Wrap Up met Time-out** waarde die op een bepaalde waarde is ingesteld. Zo is bijvoorbeeld een waarde van 45 seconden ingesteld



Maar wanneer de agents een interactie beëindigen, toont de timer een hogere waarde dan de waarde die op het **Agent-profiel** is ingesteld



Uit Analyseverslagen [Historical and Realtime] blijkt dat de activiteitsduur van de agent in de Wrapup-staat hetzelfde is.

---

Value of Activity State	Value of Agent Name	Value of Activity Duration
wrapup	[blurred]	01:56

## Oplossing

- Controleer de tijdverschuiving tussen de client en de netwerkijd met de [URL https://time.is/](https://time.is/)

The screenshot shows the website [time.is](https://time.is/) with a red box around the message: "Your clock is 1 minute and 10.9 seconds behind." Below this, the current time is displayed as 09:14:03 am. At the bottom, there is a row of world clocks for various cities: Los Angeles (09:14am), New York (12:14pm), London (05:14pm), Paris (06:14pm), Moscow (07:14pm), Beijing (12:14am), and Tokyo (01:14am). The date is Saturday, October 9, 2021.

- Merk op dat er een tijdverschuiving is van 1 minuut en 10 seconden. In dat geval zou de tijd voor het verpakken 1 minuut en 56 seconden zijn (**Timer Drift + AutoWrap Timer**) seconden in plaats van 45 seconden die op het **Agent Profile** is ingesteld.



Available

08:21

BS

Wrap Up Reasons

01:56 until auto wrap up

+12064248875

uninitialized

Wrap Up Reasons

Search

test\_aux\_code

Sale

Submit Wrap Up

00:00

- We moeten ervoor zorgen dat de client-systeemmachine samenvalt met de netwerktijd. Dit is [hier](#) gedocumenteerd.

## 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.