

# O código de finalização não reflete durante a conclusão da chamada no Agent Desktop

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Problema](#)

[Etapas para identificar o problema](#)

[Solução](#)

[Como corrigir o problema permanentemente?](#)

[Resolução:](#)

## Introduction

Este documento descreve como solucionar o problema do código de finalização em que a lista suspensa durante a conclusão do agente está em branco

## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você conheça os seguintes tópicos:

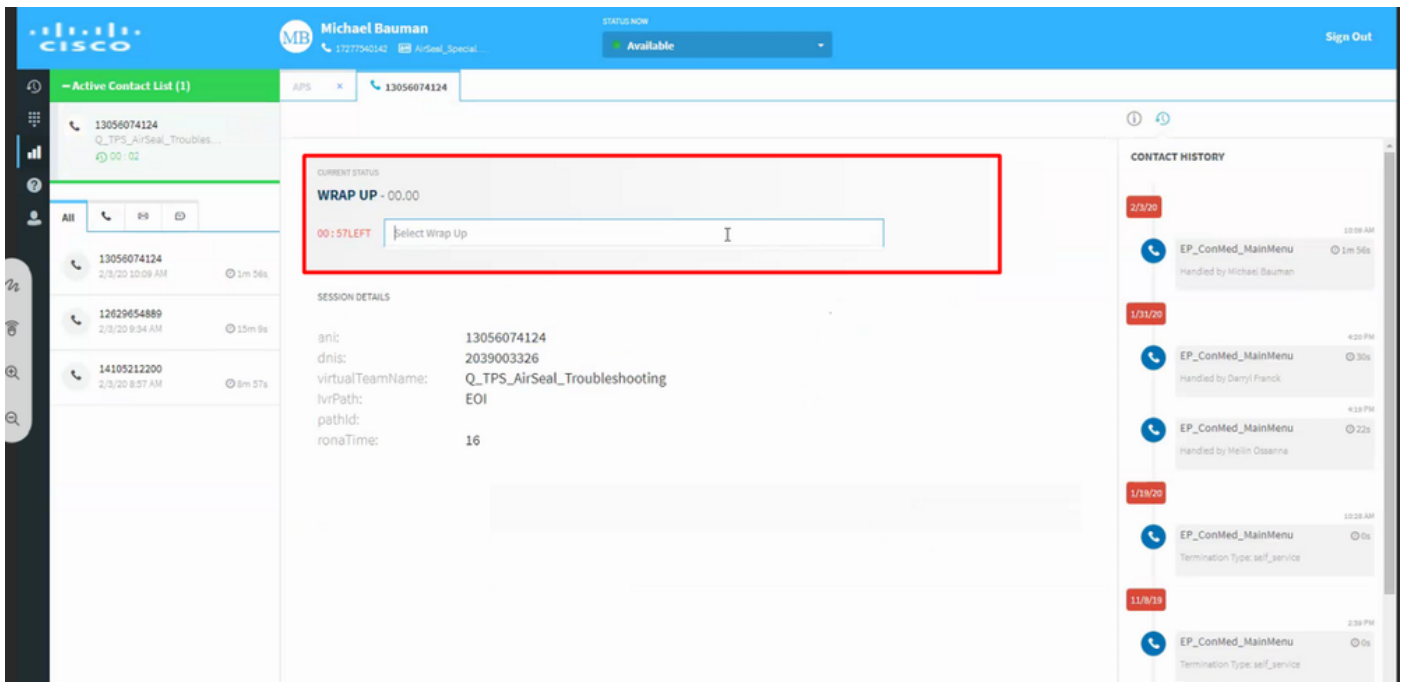
- Cisco Webex Contact Center
- Cisco Agent Desktop

## Problema

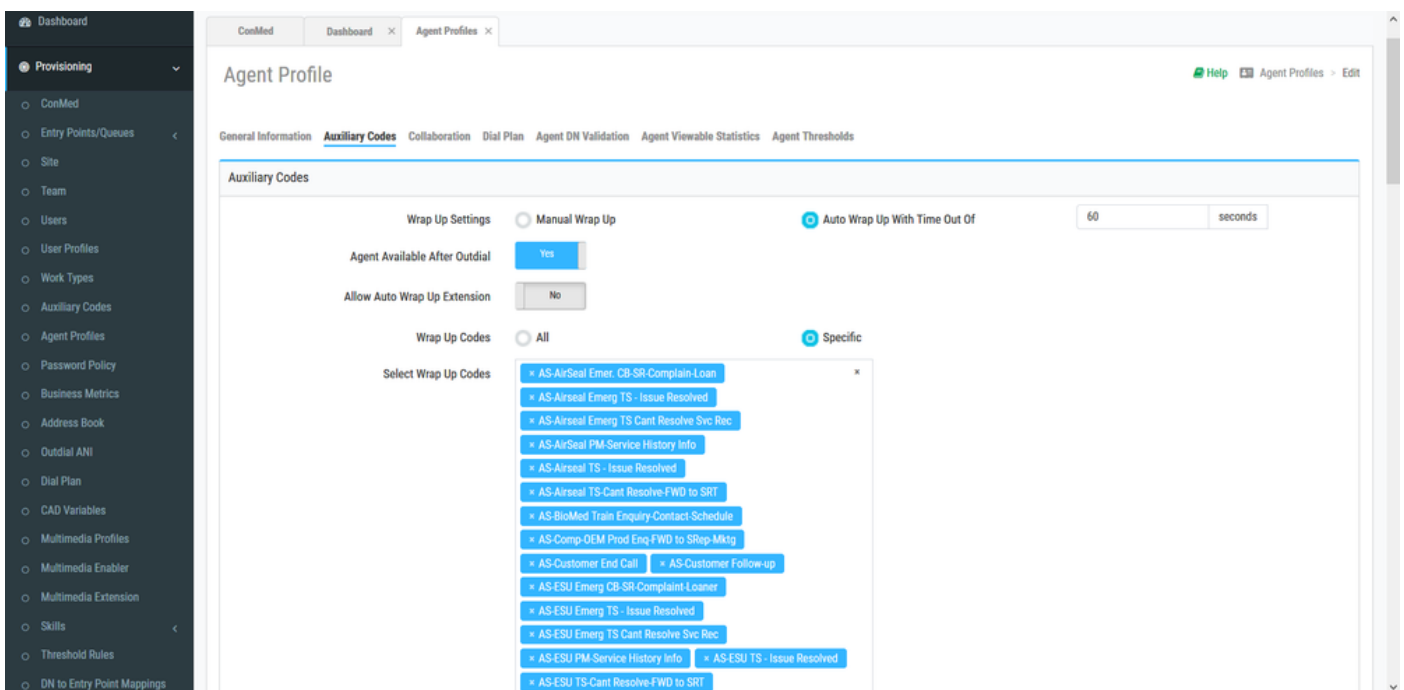
Quando os códigos de finalização são criados durante um incidente ou manutenção, há uma chance muito provável de os códigos de finalização não serem salvos no banco de dados corretamente e os agentes acabarão sem nenhum código de finalização após a chamada, mesmo que o painel mostre códigos auxiliares.

## Etapas para identificar o problema

Passo 1: Faça login no portal >> Clique em Agent Desktop >> Faça uma chamada de teste e desconecte a chamada da janela de código "finalização" para aparecer na tela

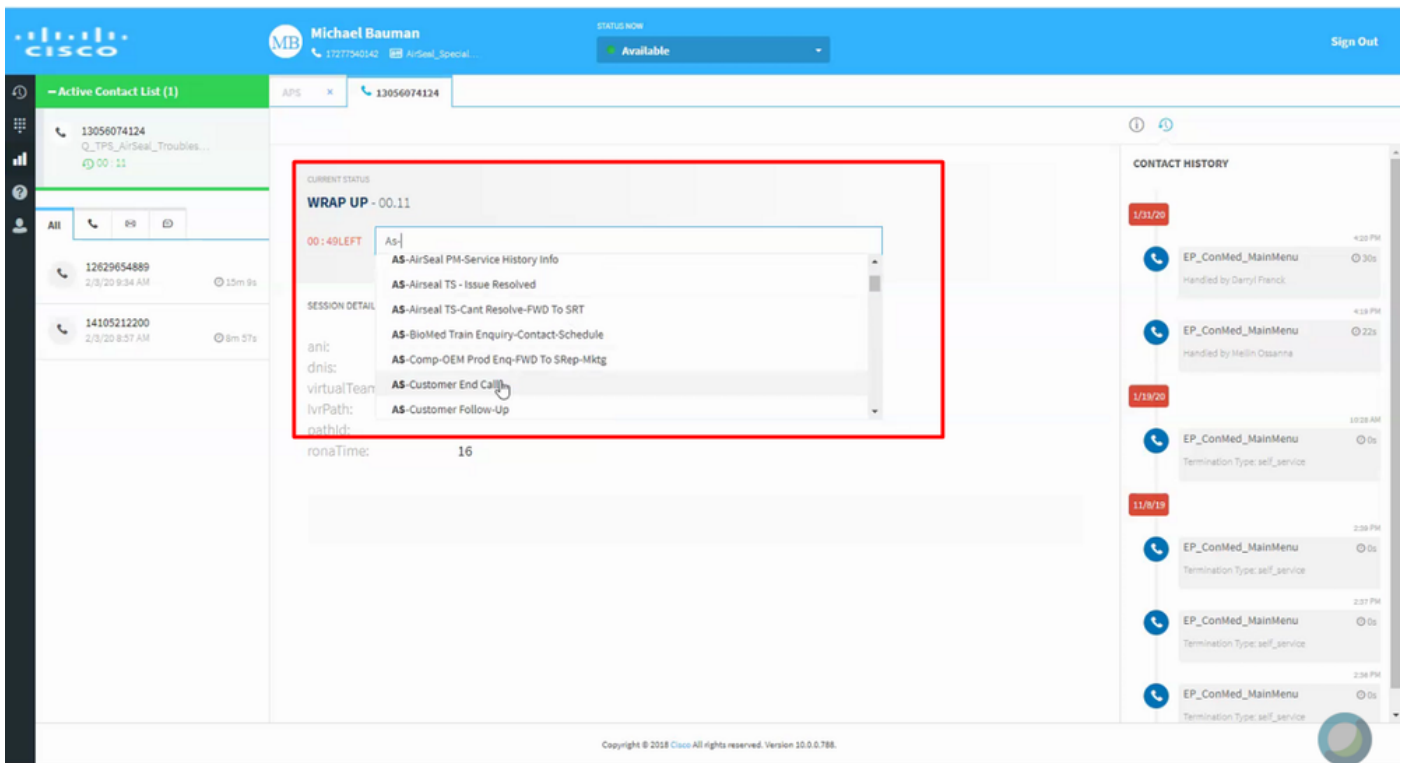


Passo 2: Verificado o Perfil do agente e encontrado cerca de 80 códigos de finalização ímpares , mas nenhum deles estava refletindo na lista ao finalizar a chamada



## Solução

Digite o código de finalização manualmente , selecione o código de finalização em questão e feche a chamada



## Como corrigir o problema permanentemente?

Passo 1: Coletar os registros do console do navegador ( Motivo: Ao carregar o Agent Desktop, os registros de console do navegador coletarão todos os detalhes relacionados, como códigos ociosos, códigos de finalização, etc.)

Passo 2: Ao analisar a lista de códigos Finalização nos registros do Navegador do Agent Desktop, o dBDID foi encontrado ausente para um dos códigos de finalização

<<MENSAGEM

```
destino:/update/config/33f231e1-d89d-4af2-9365-aa90d490ae2e
content-type:application/json;charset=UTF-8
assinatura:sub-0
message-id:5dyn45ei-12450338
content-length:15603
```

```
{"dados":{"perfil do
agente":{"xmlns":"http://agent.transerainc.com/profile","entityList":[{"tipo":"código de
finalização","entidade":{"isSystem":false,
```

```
"omniChannelAuxId":"","name":"Wrap-Up_Auto","id":1004221},{isSystem":false,
```

```
"omniChannelAuxId":"","name":"WCAN-AS-ESU TS-Cant Resolve-FWD para
SRT","id":1006713},{isSystem":false,
```

```
"omniChannelAuxId":"","name":"WCAN-AS-Comp-OEMProdEnq-FWD para SRep-
Mktg","id":1006703},{isSystem":false,
```

```
"omniChannelAuxId":"","name":"WCAN-AS - FWD para CE-Quote-Price-
Track","id":"","isSystem":false,
```

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

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

**\*\*Trecho da confirmação do POSTMAN de dBDID ausente\*\***

### DB\_id ausente

```
{  
  
  "id": "AW4kBal9nHp82ddFyQAD",  
  
  "TipoDadosAuxiliar": "RECURSOS",  
  
  "Tipo": "código auxiliar",  
  
  "atributos": {  
  
    "isSystemCode__i" : 0,  
  
    "_lmts__l": 1572562381181,  
  
    "name__s": "WCAN-AS - FWD para 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" : "código auxiliar",  
  
    "tid": "1000198",  
  
    "type__s": "wrapUp",  
  
    "workTypeld__s": "AWeelORh_1uTFjV89CBG"  
  
  }  
}
```

No código de finalização " **WCAN-AS - FWD para CE-Quote-Price-Track** ", "id" está faltando (verifique outros códigos de finalização com id atualizada)

Como o dbid estava faltando, a lista nunca foi preenchida automaticamente com os códigos de finalização, pois o processamento foi impedido

### **Resolução:**

Edite o código de finalização e salve-o novamente (Por que? Isso empurrará a configuração novamente para o banco de dados, criará um dBID para resolver o problema)

**\*\*Logs do navegador após a atualização do dBID\*\***

<<MENSAGEM

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

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

assinatura:sub-0

message-id:a4gxqn55-12473394

content-length:15606

```
{
  "dados": {
    "perfil do agente": {
      "xmlns": "http://agent.transerainc.com/profile",
      "entityList": [
        {
          "tipo": "código de finalização",
          "entidade": {
            "isSystem": false,
```

```
            "omniChannelAuxId": "",
            "name": "Wrap-Up_Auto",
            "id": "1004221",
            "isSystem": false,
```

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

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

```
            "omniChannelAuxId": "",
            "name": "WCAN-AS - FWD para CE-Quote-Price-Track",
            "id": "1006714",
            "isSystem": false,
```

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

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

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.