

在Agent Desktop上完成呼叫时未反映的摘要代码

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[问题](#)

[确定问题的步骤](#)

[解决方法](#)

[如何永久解决此问题？](#)

[分辨率：](#)

简介

本文档介绍如何排除在座席完成期间下拉列表为空的摘要代码问题

先决条件

要求

思科建议您了解以下主题：

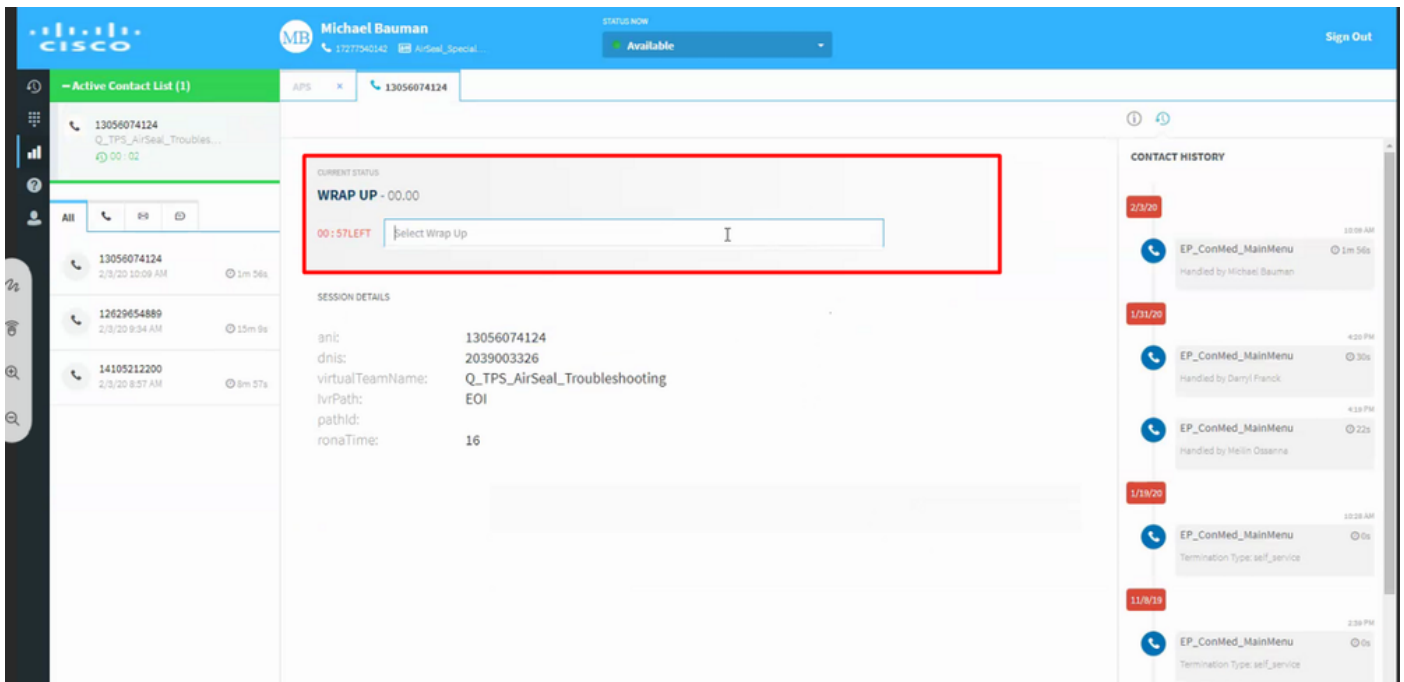
- Cisco Webex联系中心
- Cisco Agent Desktop

问题

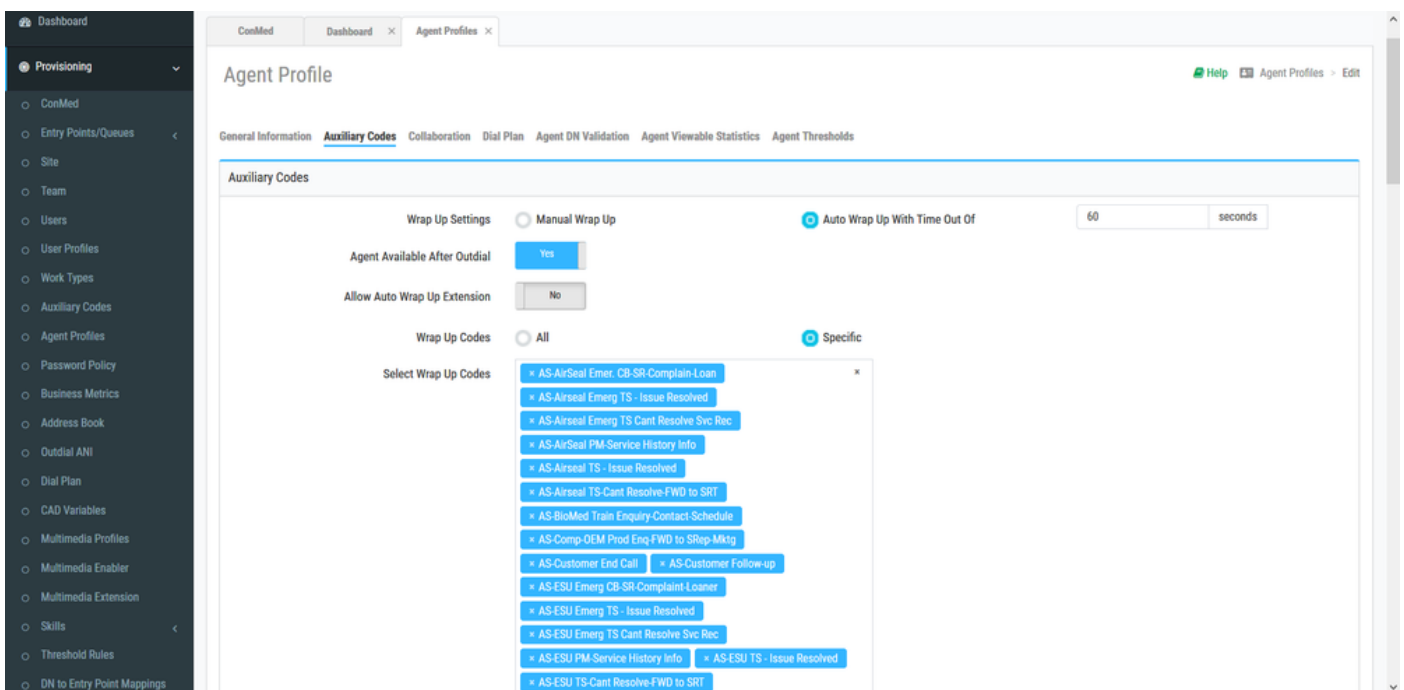
当在事故或维护期间创建摘要代码时，摘要代码未保存到数据库中的可能性很大，并且即使仪表板显示辅助代码，在呼叫后座席仍将没有摘要代码。

确定问题的步骤

步骤 1：登录到Portal >>单击Agent Desktop >>发出测试呼叫并断开呼叫，以便屏幕上显示“摘要”代码窗口

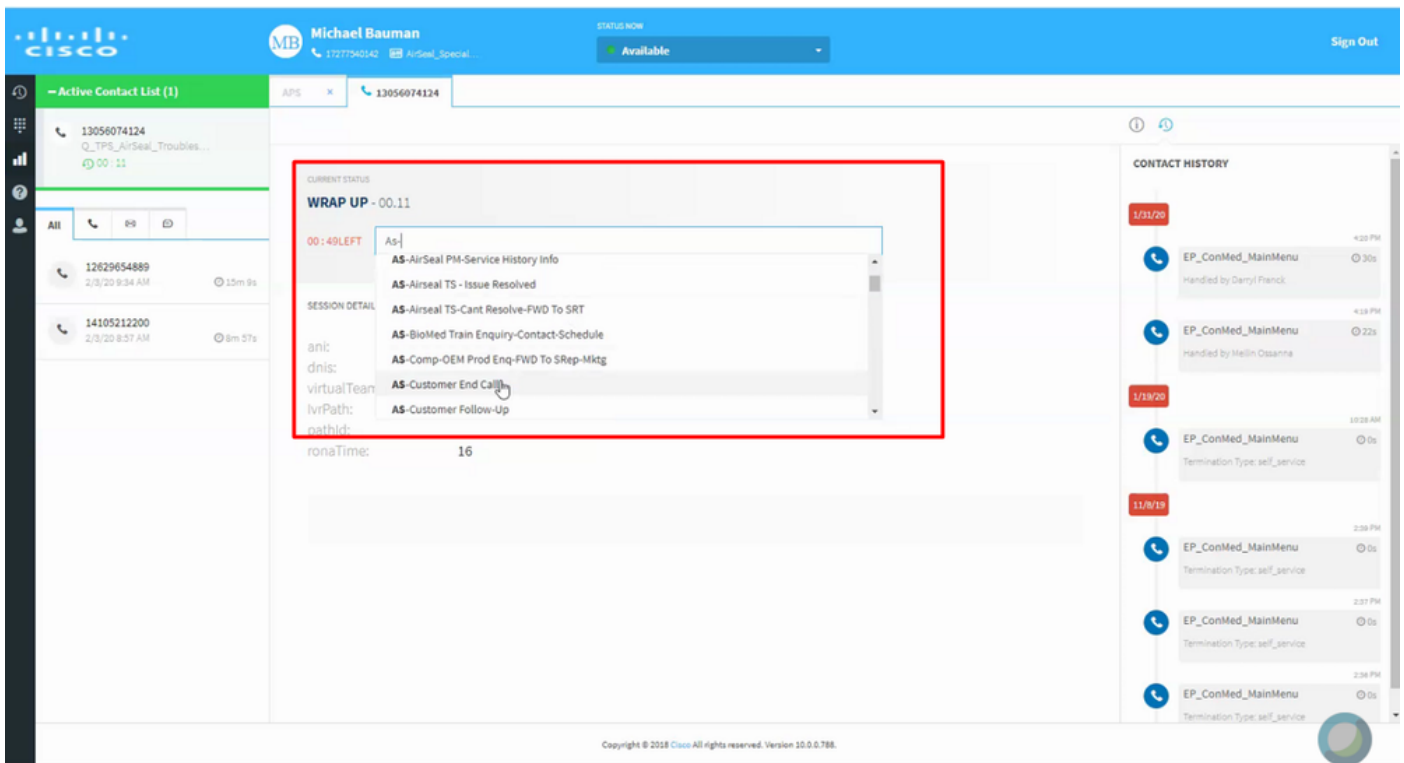


步骤 2：已检查“座席简档”并找到约80个奇数的摘要代码，但在呼叫完成后，这些代码均未在列表中反映



解决方法

手动键入摘要代码，选择相关摘要代码并关闭呼叫



如何永久解决此问题？

步骤 1：收集浏览器控制台日志(原因：加载Agent Desktop时，浏览器控制台日志将收集所有相关详细信息，如空闲代码、摘要代码等。)

步骤 2：在分析Agent Desktop浏览器日志中的摘要代码列表后，发现其中一个摘要代码缺少dBID

<<<消息

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

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

订用：sub-0

message-id:5dyn45ei-12450338

内容长度：15603

```
{
  "data": {
    "agent-profile": {
      "xmlns": "http://agent.transerainc.com/profile",
      "entityList": {
        "type": "wrapupCode",
        "entity": {
          "isSystem": false,

```

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

```
"omniChannelAuxId": "", "名称": "WCAN-AS-ESU TS-Cant解析 — FWD to SRT", "id": "1006713", "isSystem": false ,
```

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

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

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

```
"omniChannelAuxId": "\\", "名称": "AS-ESU TS-PM-Calib帮助Hyf-BiCapIII-KLS", "id": 1004919}, {"is系统": false ,
```

****POSTMAN中确认缺少dBID的代码片段****

缺少DB_id

```
{  
  "id": "AW4kBaI9nHp82ddFyQAD",  
  "auxiliaryDataType": "资源",  
  "类型": "aux-code",  
  "属性": {  
    "isSystemCode__i": 0,  
    "_lmts__l": 1572562381181,  
    "名称_s": "WCAN-AS - FWD到CE-Quote-Price-Track",  
    "cstts": 1572562381181,  
    "description_s": "TPS加拿大 — AS - FWD to Customer Experience - Quote/Price/Track",  
    "isDefault__i": 0,  
    "status__i": 1,  
    "_type_s": "aux-code",  
    "tid": "1000198",  
    "type_s": "摘要",  
    "workTypeld__s": "AWeelORh_1uTFjV89CBG"  
  }  
}
```

对于摘要代码“WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track”，“id”缺失(检查其他更新ID的摘要代码)

由于dbid丢失，列表从未自动填充摘要代码，因为处理受到阻碍

分辨率：

编辑摘要代码并再次保存(为什么？这将再次将配置推送到数据库，创建dBID以解决问题)

****浏览器日志dBID更新****

<<<消息

destination:/update/config/2722145e-12da-4b15-89c7-f1e2e9579987
content-type:application/json;charset=UTF-8
订用 : sub-0
message-id:a4gxqn55-12473394
内容长度 : 15606

```
{"data":{"agent-profile":{"xmlns":"http://agent.transerainc.com/profile","entityList":[{"type":"wrapupCode","entity":{"isSystem":false,
```

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

```
"omniChannelAuxId":"","名称":"WCAN-AS-ESU TS-Cant解析 — FWD to SRT","id":1006713},{isSystem":false ,
```

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

```
"omniChannelAuxId":"","名称":"WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track","id":1006714},{isSystem":false ,
```

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

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

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。