

在Agent Desktop上完成呼叫期間不反映話後工作代碼

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[問題](#)

[確定問題的步驟](#)

[因應措施](#)

[如何永久解決問題？](#)

[解析：](#)

簡介

本文描述如何解決座席完成期間下拉選單為空時的摘要代碼問題

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

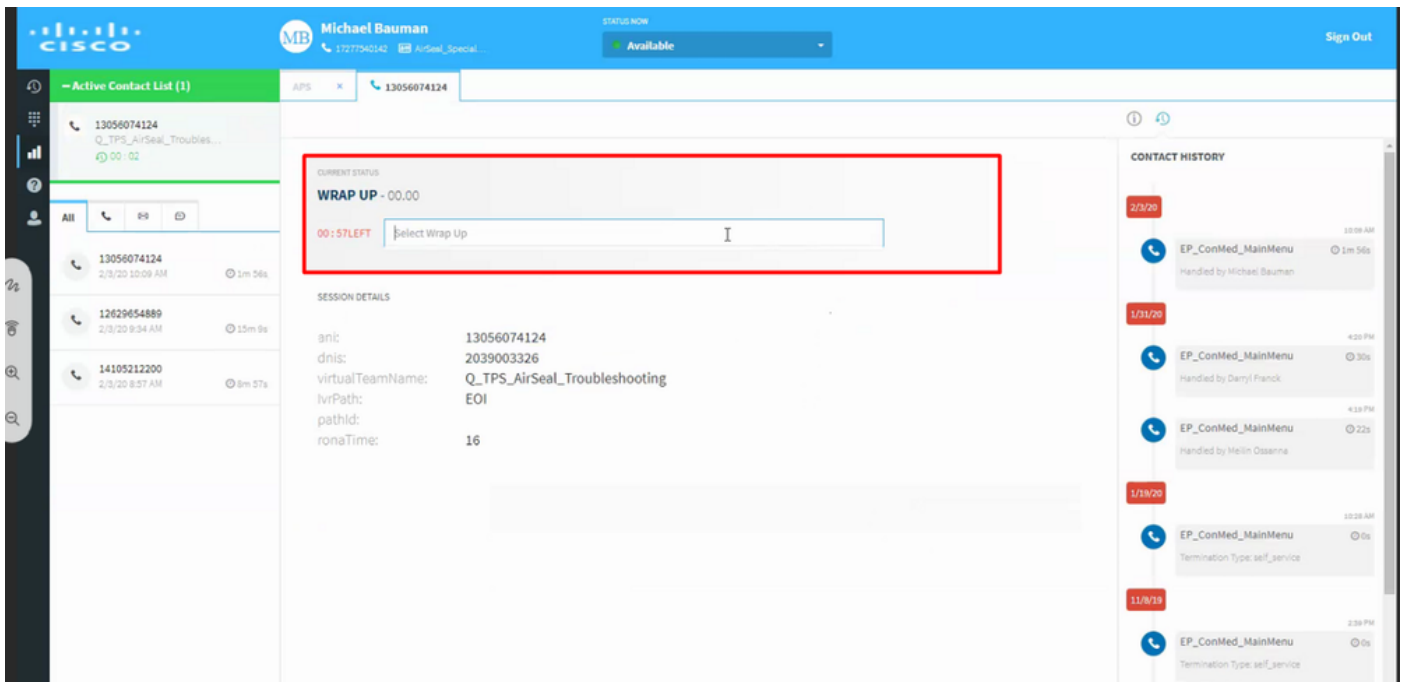
- Cisco Webex客服中心
- Cisco Agent Desktop

問題

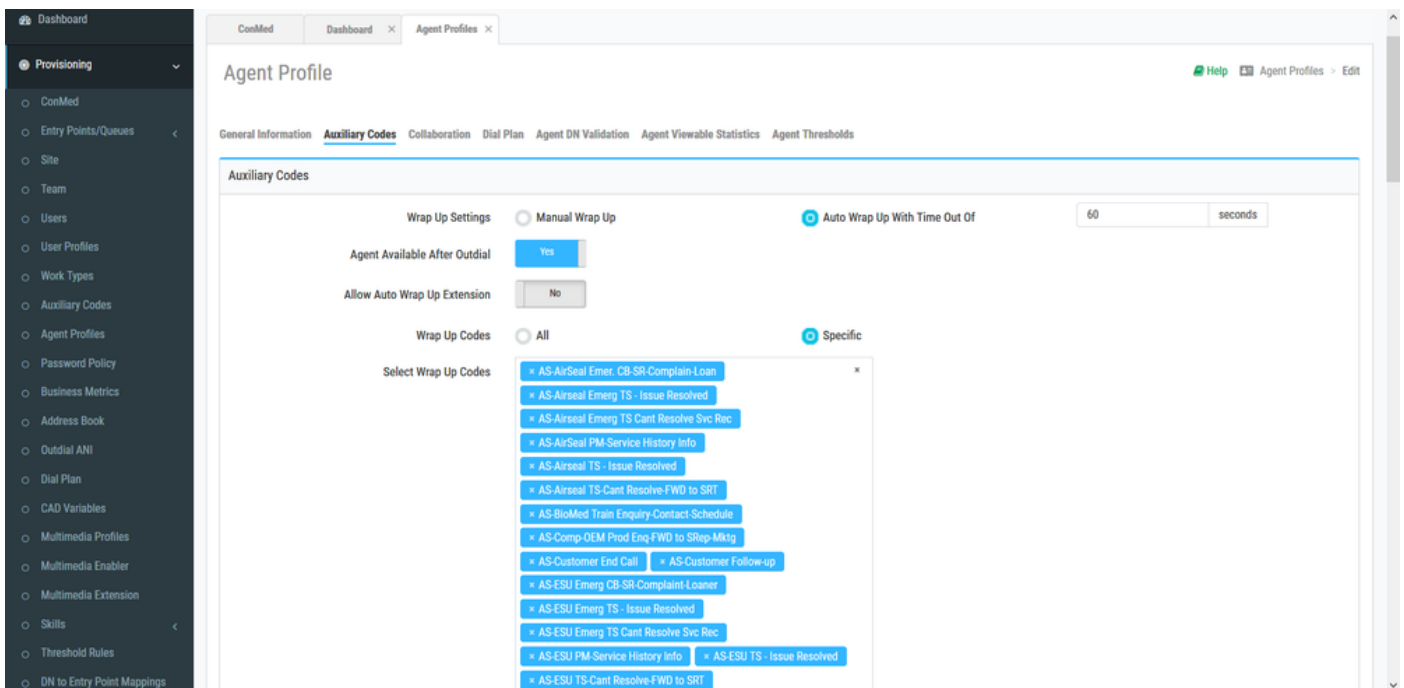
如果在突發事件或維護期間建立話後工作代碼，話後工作代碼很可能未儲存到資料庫中，並且即使儀表板顯示輔助代碼，座席在呼叫後也最終沒有話後工作代碼。

確定問題的步驟

第1步：登入到門戶>>按一下Agent Desktop >>進行測試呼叫，然後斷開呼叫以使「話後工作」代碼視窗顯示在螢幕上

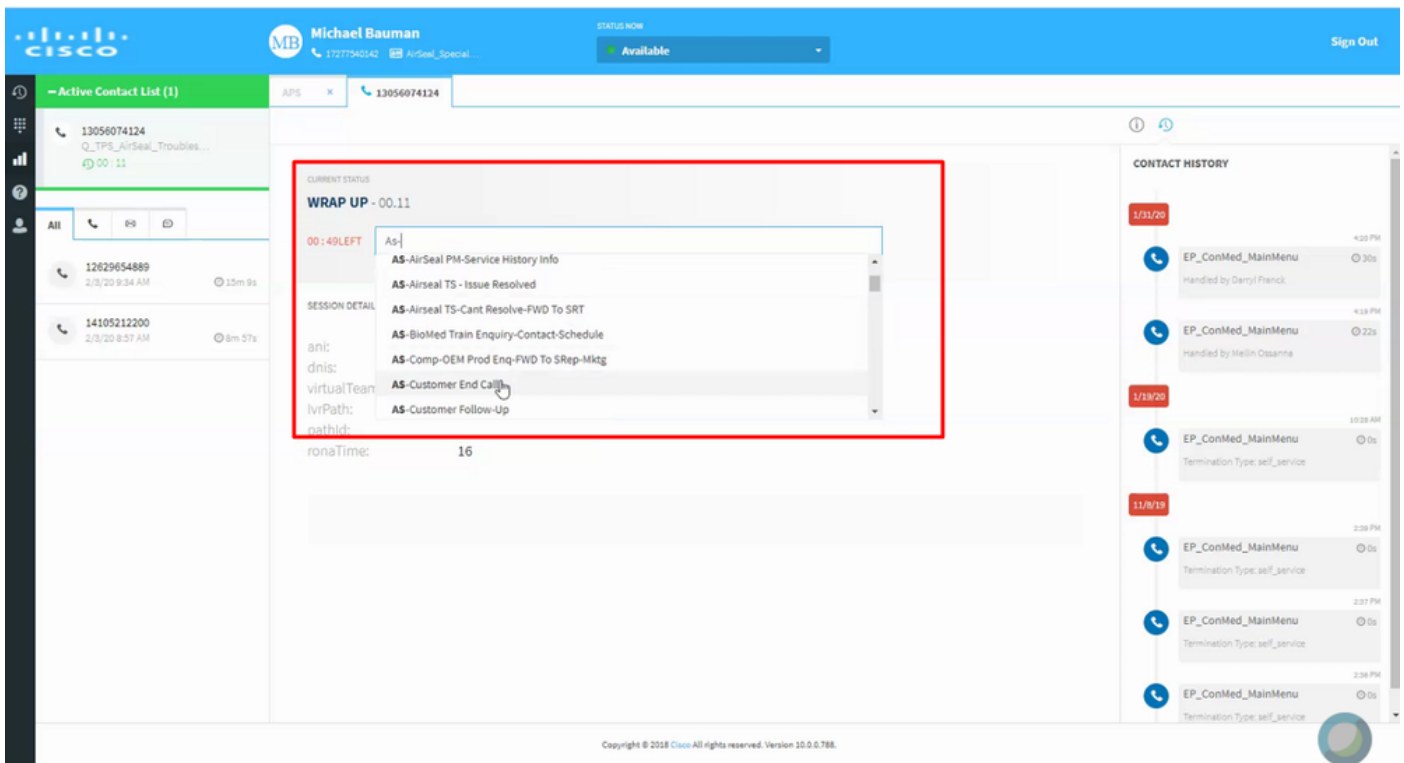


第2步：已檢查代理配置檔案，發現大約80個奇數摘要代碼，但在結束呼叫時，這些代碼均未反映在清單中



因應措施

手動鍵入摘要代碼，選擇相關的摘要代碼並關閉呼叫



如何永久解決問題？

第1步：收集瀏覽器控制檯日誌(原因：載入Agent Desktop時，瀏覽器控制檯日誌將收集所有相關詳細資訊，如空間代碼、摘要代碼等)

第2步：分析Agent Desktop Browser日誌中的摘要代碼清單後，發現其中一個摘要代碼缺少dBID

<<<消息

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

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

訂閱：sub-0

message-id:5dyn45ei-12450338

content-length:15603

```
{
  "data": {
    "agent-profile": {
      "xmlns": "http://agent.transerainc.com/profile",
      "entityList": [
        {
          "type": "摘要代碼",
          "實體": {
            "isSystem": false,

```

```
"omniChannelAuxId": "", "名稱": "Wrap-Up_Auto", "id": 100421, "isSystem": false ,
```

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

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

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

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

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

****來自POSTMAN的確認缺少dBID的片段****

缺少DB_id

```
{  
  "id" : "AW4kBal9nHp82ddFyQAD",  
  "輔助資料型別" : "資源",  
  "型別" : "輔助代碼",  
  "屬性" : {  
    "isSystemCode__i" : 0,  
    "_lmts__l" : 1572562381181,  
    "名__" : 「WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track」 ,  
    "cstts" : 1572562381181,  
    "描述__s" : 「TPS Canada - AS - FWD to Customer Experience - Quote/Price/Track」 ,  
    "isDefault__i" : 0,  
    "狀態__i" : 1,  
    "_type__s" : "輔助代碼",  
    "tid" : "1000198",  
    "型別__s" : "話後工作",  
    "workTypeld__s" : "AWeelORh_1uTFjV89CBG"  
  }  
}
```

針對摘要代碼 "WCAN-AS - FWD to CE-Quote-Price-Track", "id" 缺失 (使用更新的id 檢查其他摘要代碼)

由於缺少dbid, 清單從未自動填充總結代碼, 因為處理受到阻礙

解析:

編輯摘要代碼並再次儲存(為什麼? 這會將配置再次推送到資料庫, 建立dBID以解決問題)

****瀏覽器日誌更新dBID****

<<<消息

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

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

訂閱 : sub-0

message-id:a4gxqn55-12473394

content-length:15606

```
{ "data": { "agent-profile": { "xmlns": "http://agent.transerainc.com/profile", "entityList": { "type": "摘要代碼", "實體": { "isSystem": false,
```

```
"omniChannelAuxId": "", "名稱": "Wrap-Up_Auto", "id": 100421}, {"isSystem": false ,
```

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

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

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

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

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

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。