

Fehlerbehebung bei WebEx Contact Center Agent Desktop

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[WebEx Contact Center Agent Desktop](#)

[Anforderungen an den Agenten-Desktop](#)

[Systemanforderungen](#)

[Browseranforderungen](#)

[Sammeln generischer Informationen zu allen WebEx Contact Center-Problemen](#)

[Häufige Probleme, Schritte zur Fehlerbehebung und Datenerfassung beim TAC](#)

[Verbindung zum Agent-Desktop unterbrochen](#)

[Agent Desktop Agent Personal Statistics \(APS\) lädt keine Daten/präzisen Daten](#)

[Browserprotokolle erfassen](#)

[Fehlerbericht herunterladen](#)

[Zeitstempel im Browser aktivieren](#)

[Konsolenprotokolle erfassen](#)

[Sammeln von HAR-Protokollen \(Hyper Text Transfer Protocol Archive Format\)](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie Probleme im Zusammenhang mit WebEx Contact Center (WxCC) beheben und relevante Informationen für das TAC sammeln.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- WxCC
- Contact Center und Voice over Internet Protocol (VoIP)
- HTTP-/WebSocket-Verbindungen

 Hinweis: Dieses Dokument richtet sich an Kunden und Partner, die WebEx Contact Center verwenden.

Verwendete Komponenten

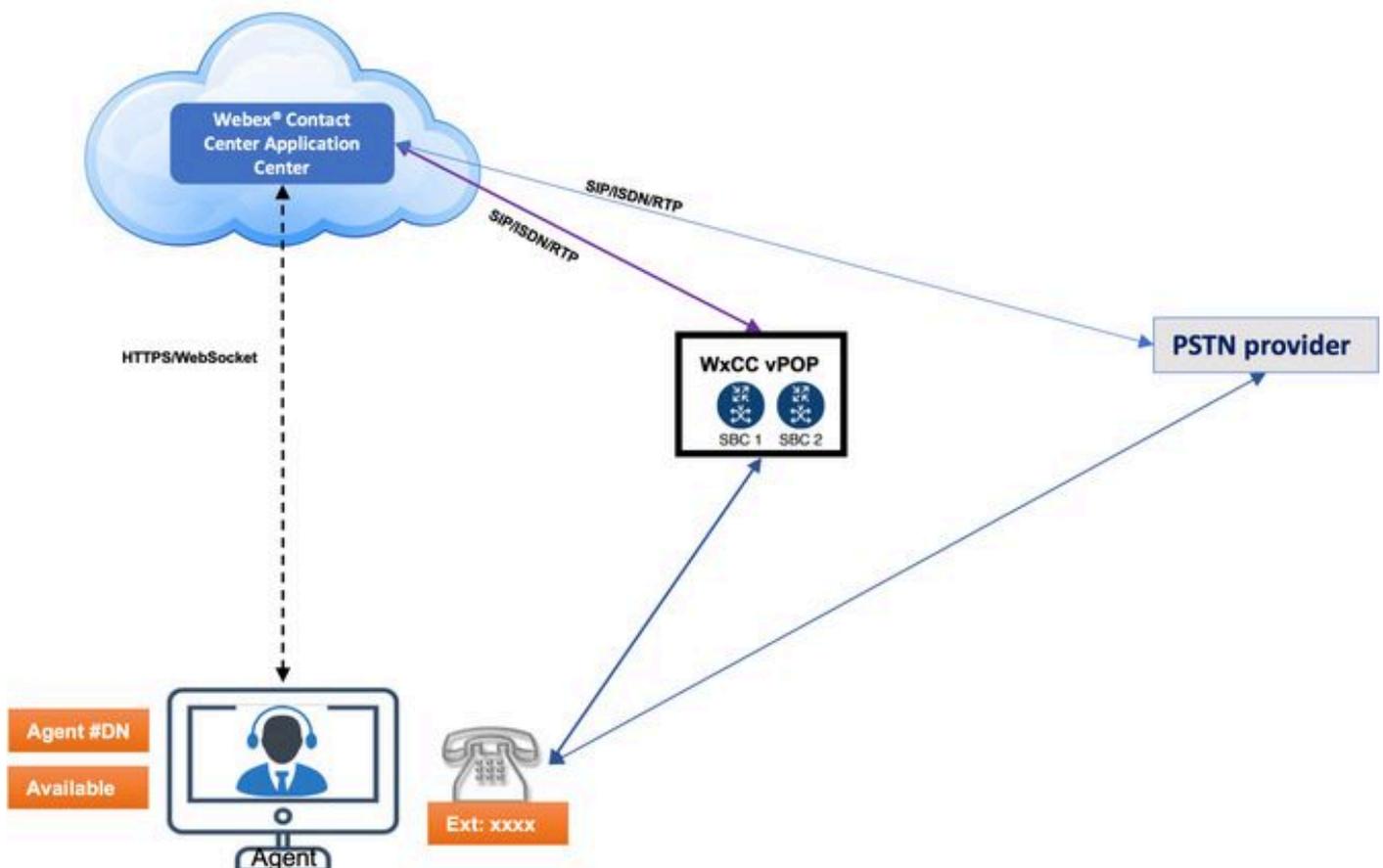
Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

- Desktop-Anwendung WxCC Agent
- WxCC-Portal
- WxCC Reporting-Analysen

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

WebEx Contact Center Agent Desktop

Bild 1.0: High-Level-Verbindungsbild



Anforderungen an den Agenten-Desktop

Der Agent Desktop erfordert die oben genannte Konfiguration, um sicherzustellen, dass alle Funktionen wie erwartet funktionieren, bevor Sie sich zum ersten Mal anmelden.

Systemanforderungen

Die Mindestanforderungen für das System sind:

- Speicher - 2 GB allgemeiner Anwendungs-RAM, ohne Betriebssystemzuweisung.
- Betriebssystem - Folgende Betriebssysteme werden unterstützt:
 - Windows 10 und höher
 - macOS 10.12, 10.13, 10.14 und höher
 - Chrome OS 70 (64-Bit) und höher

Browseranforderungen

In der Tabelle sind die unterstützten Browser aufgeführt.

Betriebssystem	Browser Version
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 und höher • Firefox Extended Support Release (ESR) V68 und höher • Edge Chrom (MS Edge V79 und höher)
MacOS	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 und höher • Firefox Extended Support Release (ESR) V68 und höher • Edge Chrom (MS Edge V79 und höher)
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none"> • Chrom V73 und höher • Google Chrome V76.0.3809 und höher

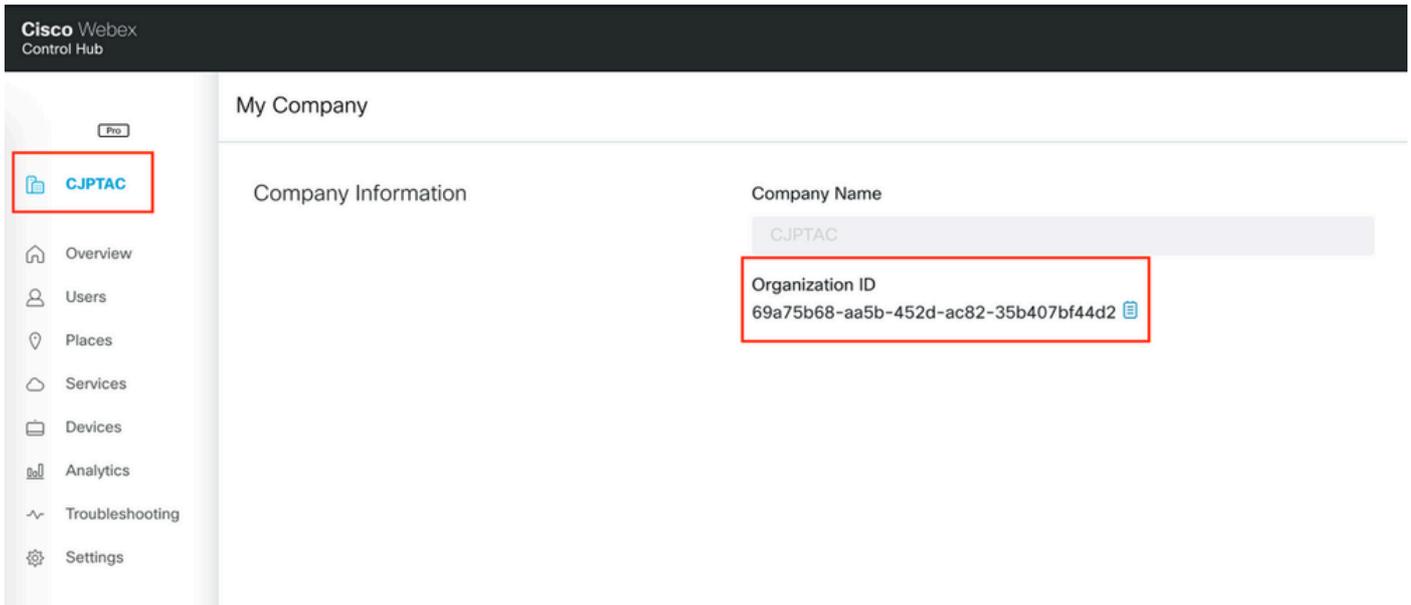
Weitere Informationen finden Sie im [Cisco WebEx Contact Center Agent Desktop-Benutzerhandbuch](#).

Sammeln generischer Informationen zu allen WebEx Contact Center-Problemen

- Problembeschreibung: Sammeln Sie vollständige Informationen zum genauen Problem. Fügen Sie Informationen wie die Anzahl der betroffenen Benutzer, den genauen Zeitstempel, eine neue Bereitstellung usw. hinzu.
- Umgebung - Auf virtuellem Desktop? Von zu Hause arbeiten? Über VPN verbunden?

- Konfigurationsänderungen - Wurden kürzlich Änderungen an WxCC oder am Netzwerk vorgenommen?
- Geschäftliche Auswirkungen - Bestimmen Sie die genauen Auswirkungen auf das Geschäft. Ordnen Sie die Nummer nach Möglichkeit einer Nummer zu. Dieses Problem betrifft beispielsweise 20 Mitarbeiter, 9 von 10 Anrufen beim Callcenter fallen aus usw.
- Customer Org ID: - Diese finden Sie unten auf der Seite "Control Hub" (Kontrollzentrum), wie im Bild gezeigt.

Kundenorg-ID:



Häufige Probleme, Schritte zur Fehlerbehebung und Datenerfassung beim TAC

Art des Problems	Beschreibung	Schritte zur Fehlerbehebung	Z
<p>Verbindung zum Agent-Desktop unterbrochen</p> <p>Bild 1.1: Verbindungsfehler. Wiederherstellung wird versucht</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Agenten-Applet ist die Web-Benutzeroberfläche (UI), über die die Agenten täglich Sprach-, E-Mail- und Chat-Aufgaben durchführen können. • Verbindung des Agenten-Desktops bleibt aktiv, basierend auf keepAlives zwischen Agent-Desktop und WxCC und vise-versa • Alle 4 Sekunden sendet der Agent-Desktop "keepAlive" an WxCC und empfängt das Rack von WxCC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Image 1.1 : Verbindungsausfall: Wenn Sie diese unregelmäßig sehen und der Agent-Desktop automatisch wiederhergestellt wird und eine Verbindung wieder herstellt, kann das Problem sehr lokal auf dem Computer auftreten, auf dem der Agent-Desktop gestartet wird, oder auf dem Netzwerkpfad (Agent-Desktop <> WxCC Application-Center) [Image 1.0] • Überprüfen Sie die sofortige 	<ul style="list-style-type: none"> • Bei v • Sind • oder • anme • einer • Sind • einer • Stan • Stan • Sind • Stan • Habe • am N • vorge

Abbildung 1.2: Netzwerkfehler



- Falls Keepalives fehlen, wird nach 16 Sek. die Verbindung getrennt und die Verbindungswiederherstellung ausgelöst. [Image 1.1] wird auf dem Agenten-Desktop angezeigt. WxCC macht diesen Agenten IDLE und wird nicht mehr für die Anrufweiterleitung durch WxCC in Betracht gezogen
- Wenn die Verbindungswiederherstellung innerhalb des Wiederherstellungs-Timers nicht erfolgreich ist (konfiguriert auf CH, Standardwert ist 120sec), meldet WxCC den Agent vollständig ab. Derzeit wird [Image 1.2] auf dem Agenten-Desktop angezeigt.

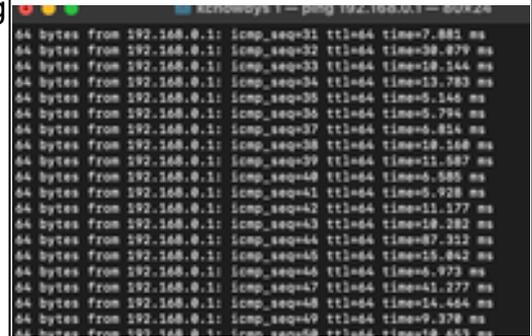
- Abbildung 1.1: Verbindungsfehler: Agent-Desktop deklariert einen Verbindungsfehler, wenn drei Herzschläge nacheinander verpasst werden
- Technisch gesehen kann die Verbindung zwischen dem Agenten-Desktop und WxCC bei Verbindungsausfällen insgesamt 16 Sekunden lang unterbrochen werden.

- Abbildung 1.2: Netzwerkfehler: Wenn die Verbindung des Agent-Desktop-Browsers für mehr als 120 Sekunden unterbrochen wird (konfigurierbar in den ORG-Einstellungen des Control Hubs), werden sie vom WxCC abgemeldet und müssen vom Agent-Desktop aktualisiert

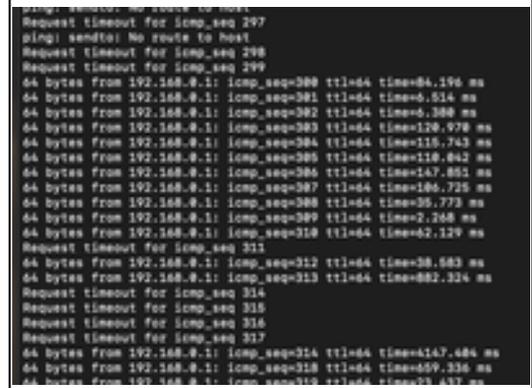
Netzwerkverbindungsstabilität: Laptop/PC <> Wifi-Router-Verbindung

- Führen Sie einen kontinuierlichen Ping an Ihre Router-IP-Adresse aus.
- eg: < ping 192.168.1.1 -t > Windows
- Beispiel: < ping 192.168.1.1 > MacOS

[Bild: Gute Netzwerkverbindung]



[Bild: Ungültige Netzwerkverbindung]



- Überwachen Sie den Ping und wenn Image 1.1: überprüfen Sie sofort das Ping-Fenster, wenn Sie Drops sehen [Image: Bad network connection] dann die Netzwerkverbindung zwischen Laptop und Ihrem Wi-Fi-Router ist nicht stabil
- Wenn keine Drops festgestellt

- Isoliere nur a
- Brow
- Wen
- Agen
- erfas
- die b
- <> R
- währ
- onlin
- Wen
- VPN
- Netz
- Desk
- einer
- Tunn
- Agen
- Wen
- oder
- bed
- Date
- Kund
- das
- dass
- die d
- URL
- 443)
- Wen
- erfol
- URL
- und
- entha
- [Deta
- Netz
- erste
- Verfü
- finde

	<p>oder neu angemeldet werden</p>	<p>wurden [Image: Good network connection] zwischen Laptop/PC <> WiFi-Router, dann kann das Problem auf dem Pfad des Routers <> ISP oder ISP <> WxCC liegen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um das Problem weiter zu identifizieren und zu isolieren, führen Sie den Befehl aus, und überwachen Sie den Ping an die Router-IP und alle Internetressourcen (z. B. Google DNS). Beispiel: ping 4 2 2 2 oder ping 8.8.8.8 <p>[Bild: Wifi-Netzwerk v/s Internet]</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Wenn in einem der Ping-Fenster oder im Netzwerkpfad Drops auftreten, geht die Verbindung zwischen Agent Desktop und WxCC wahrscheinlich verloren. • Wenn Image 1.1: auftritt, gefolgt von Image 1.2: Dies bedeutet, dass die Netzwerkverbindung des Agent-Desktops für 120 Sekunden und mehr unterbrochen wurde. 	
<p>Agent Desktop Agent Personal Statistics (APS) lädt keine Daten/präzisen Daten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • APS-Berichte werden von Analyzer geladen. • Agent-Desktop lädt APS auf einen iFrame, daher ist die Sitzung zum Analyzer von der Agent-Desktop-Sitzung getrennt. 	<p>Bild 2: APS wird nicht geladen (idbroker.webex.com hat die Verbindung verweigert)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Browser muss so konfiguriert sein, dass Cookies von Drittanbietern zugelassen werden, wenn im 	<ul style="list-style-type: none"> • Beste persö dem • Ist da • Beste Aktu • Agen

<p>Bild 1: APS wird nicht geladen (idbroker.webex.com hat sich geweigert, eine Verbindung herzustellen).</p>  <p>Bild 2: APS lädt nicht: "Die Daten sind nicht verfügbar oder nicht ausreichend, um sie wiederzugeben."</p> 	<p>Bild 2: APS lädt nicht: "Die Daten sind nicht verfügbar oder nicht ausreichend, um sie wiederzugeben."</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn der APS keine Daten lädt und "Die Daten sind nicht verfügbar oder nicht ausreichend" anzeigt, liegt dies wahrscheinlich daran, dass das Benutzerprofil mit Zugriffsrechten auf bestimmte Sites oder EPs oder Warteschlangen festgelegt ist und das Dashboard ausführt. Es gibt eine Problemumgehung für dieses Problem, und in der nächsten Sitzung wird der Fehler definiert, um dieselbe Cisco Bug-ID CSCuv02215 zu verfolgen. 	<p>Inkognito-Modus ausgeführt wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dies wurde durch die jüngsten Änderungen in Chrome (ab Version 83) erforderlich, die standardmäßig blockieren Drittanbieter-Cookies im Inkognito-Modus. • Intuitive Datenschutz- und Sicherheitskontrollen in Chrome • Chrome-Sicherheitseinstellungen • Die Google Chrome Enterprise Release Notes für Version 83. • Wenn das Problem auftritt, wenn sich der Mitarbeiter-Desktop über einen längeren Zeitraum (mehr als 6 Stunden) im Leerlauf befindet, muss das Problem erneut angemeldet werden.
---	---	---

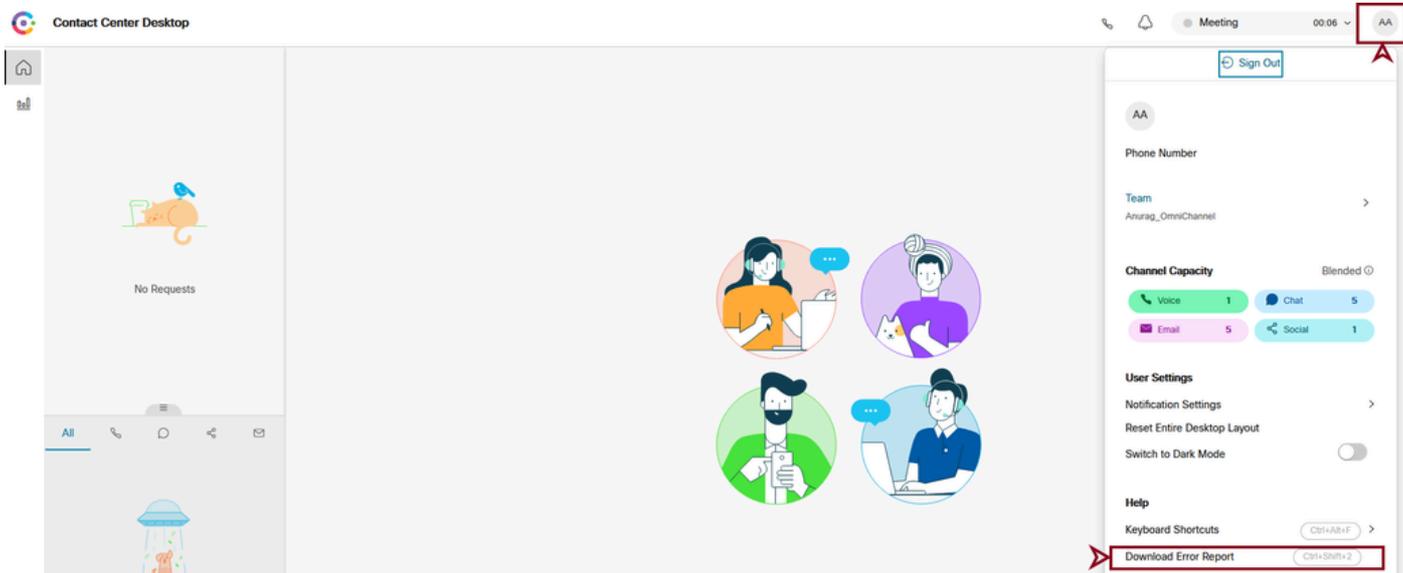
Browserprotokolle erfassen

Browserprotokolle sind eine hervorragende Informationsquelle, die das Verhalten des Browsers veranschaulicht. In manchen Fällen fordert Sie das Technical Assistance Center (TAC) auf, Browser-Protokolle bereitzustellen, um die Kommunikation und den Datenaustausch zwischen dem Agent-Desktop und dem Server zu verstehen. Browser-Protokolle bilden Konsolenprotokolle und Netzwerkprotokolle.

Fehlerbericht herunterladen

Die Desktop-Anwendung speichert Protokolle bis zu 1 MB im Browser-Cache automatisch und speichert die neuesten Protokolle, es sei denn, der Browser-Cache wird gelöscht. Um den Fehlerbericht herunterzuladen, können Sie eine der folgenden Optionen auswählen.

- Laden Sie die Desktopseite in den Browser, und drücken Sie Strg+Umschalt+2. Klicken Sie auf Datei speichern und Lokale Kopie herunterladen.
- Laden Sie die Desktopseite in den Browser, klicken Sie auf den Kreis für das Benutzerprofil in der rechten oberen Ecke des Bildschirms, und klicken Sie auf Download Error Report (Fehlerbericht herunterladen).



Zeitstempel im Browser aktivieren

Bevor Sie Browser-Protokolle (oder Konsolenprotokolle) von Chrome oder Firefox sammeln, aktivieren Sie Zeitstempel in Ihrem Browser. Dadurch können Client- und Server-Timings synchronisiert werden.

Zeitstempel aktivieren und Protokolle bei der Navigation beibehalten

Chrom

Schritt 1: Wählen Sie in der Menüleiste Ansicht > Entwickler > Entwickler-Tools.

Schritt 2: Klicken Sie auf die Schaltfläche Anpassen und steuern Sie Entwicklungstools (3 vertikale Punkte).

Schritt 3: Klicken Sie auf Einstellungen.

Schritt 4: Aktivieren Sie unter Voreinstellungen die folgenden Kontrollkästchen:

- XML-HTTPRequests protokollieren
- Zeitstempel anzeigen
- Protokoll bei Navigation beibehalten

Firefox

Schritt 1: Wählen Sie in der Menüleiste Extras > Webentwickler > Tools umschalten.

Schritt 2: Klicken Sie auf Entwicklertools anpassen und Hilfe anfordern.

Schritt 3: Klicken Sie auf Einstellungen (die Zahnradschaltfläche).

Schritt 4: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Zeitstempel aktivieren.

Konsolenprotokolle erfassen

Die Konsole enthält Informationen zu einer Seite, während diese Seite geöffnet ist. Letztlich kommen die Meldungen, die Sie in der Konsole sehen, entweder von den Webentwicklern, die die Seite erstellt haben, oder vom Browser selbst. Wenn jemand eine Nachricht an der Konsole meldet, kann er die Wichtigkeit oder den Schweregrad der Nachricht angeben.

Chrome oder Firefox

Schritt 1: Öffnen Sie die Entwicklertools (klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle im Browser, und wählen Sie Inspeizieren).

Schritt 2: Führen Sie die Schritte des zu erfassenden Szenarios aus.

Schritt 3: Navigieren Sie zur Registerkarte Konsole.

Schritt 4: Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie Speichern unter (Notizblock-Textdatei) aus.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie Alle auswählen aus. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie Kopieren aus.
- Fügen Sie das in eine Textdatei ein.

Schritt 5: Hängen Sie die Textdateien an Ihr Support-Ticket an.

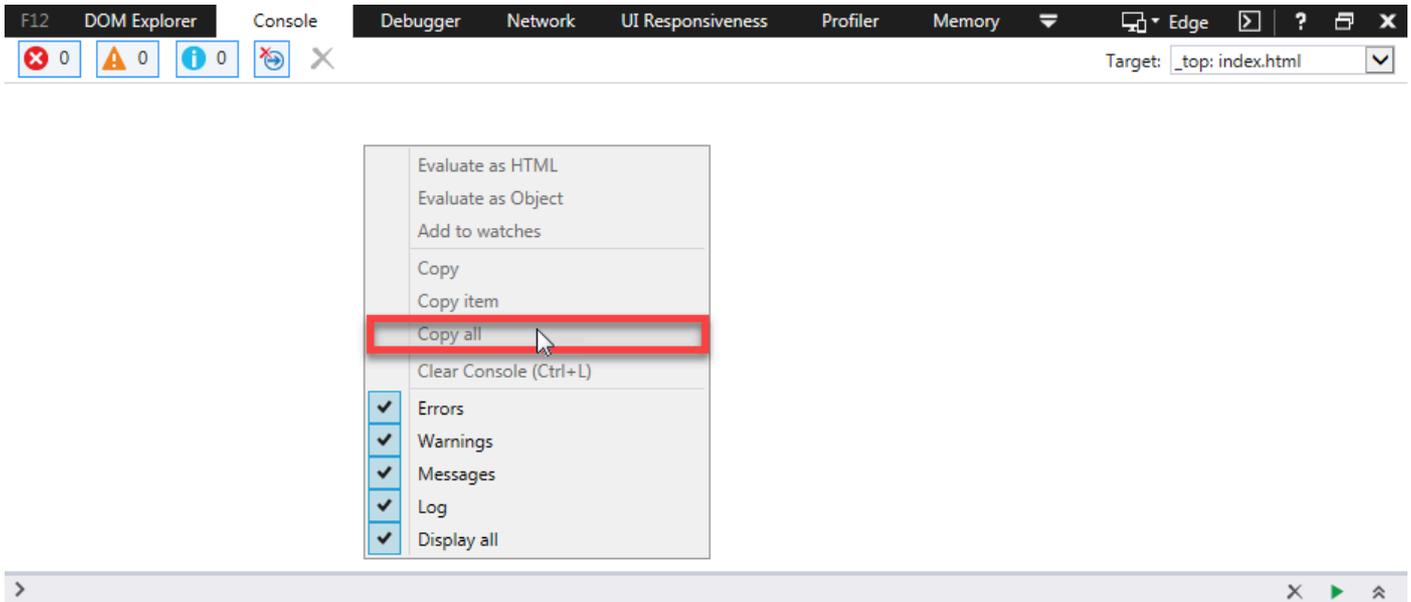
Internet Explorer (IE)

Schritt 1: Drücken Sie die Taste F12, um das Fenster Developer Tools (Entwicklertools) zu öffnen.

Schritt 2: Geben Sie auf der Registerkarte Console (Konsole) den `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(true)` Befehl zum Aktivieren der zusätzlichen Protokollierung ein.

Schritt 3: Führen Sie die Schritte des zu erfassenden Szenarios aus.

Schritt 4: Klicken Sie auf der Registerkarte Konsole mit der rechten Maustaste, und wählen Sie Alle kopieren aus, wie im Bild dargestellt.



Schritt 5: Geben Sie den `AgentSDK.EnableIE11DebugLogging(false)` Befehl zum Deaktivieren der zusätzlichen Protokollierung ein.

Sammeln von HAR-Protokollen (Hyper Text Transfer Protocol Archive Format)

Das HTTP-Archivformat, oder HAR, ist ein JSON-Archiv zur Protokollierung der Interaktion eines Webbrowsers mit einer Website.

Chrome oder Firefox

Schritt 1: Öffnen Sie Google Chrome, und navigieren Sie zu der Seite, auf der das Problem auftritt.

Schritt 2: Öffnen Sie die Entwicklertools (klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle im Browser, und wählen Sie Inspeizieren).



Schritt 3: Suchen Sie nach einer runden Schaltfläche zum Aufzeichnen () in der oberen linken Ecke der Registerkarte "Netzwerk"; rot zeigt an, dass ein Datensatz aktiv ist und grau markiert, dass er deaktiviert ist.

Schritt 4: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Protokoll beibehalten.

Schritt 5: Klicken Sie auf die Schaltfläche Löschen (



), um alle vorherigen Protokolle von der Registerkarte "Netzwerk" zu löschen.

Schritt 6: Führen Sie die Schritte des zu erfassenden Szenarios aus.

Schritt 7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle im Raster der Netzwerkanforderungen, wählen Sie Save as HAR with Content (Als HAR mit Inhalt speichern oder Alle als HAR speichern) aus, und speichern Sie die Datei auf Ihrem Computer.

Microsoft Edge oder Microsoft Internet Explorer

Schritt 1: Navigieren Sie zu der URL, unter der Sie die Erfassung starten möchten.

Schritt 2: Navigieren Sie zu Entwicklertools (verwenden Sie F12 als Verknüpfung), und klicken Sie auf die Registerkarte Netzwerk.

Schritt 3: Führen Sie die Schritte des zu erfassenden Szenarios aus.

Schritt 4: Klicken Sie auf Als HAR exportieren.

Schritt 5: Klicken Sie auf Speichern unter..., um die HAR-Datei (oder Extensible Markup Language (XML), wenn Sie eine ältere Version von Internet Explorer verwenden) zu speichern.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.