

Konfigurieren der Umgebung zum Verhindern des Abmeldens des Agent-Desktops

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Browser konfigurieren](#)

[Google Chrome](#)

[Microsoft Edge-Browser](#)

[Firefox](#)

[Konfigurieren der Energiespareinstellungen auf dem Windows-Computer \(PC\) oder MAC](#)

[Windows-PC](#)

[MAC](#)

[Timeout bei Inaktivität des Desktops konfigurieren](#)

[Netzwerk mit Domänenzugriff konfigurieren, der für Agent Desktop erforderlich ist](#)

[Fehlerbehebung](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie den Browser, den Computer und die Anwendung konfigurieren, um zu verhindern, dass Agenten sich unerwartet abmelden.

Beitrag von Mykola Danylchuk - Cisco TAC Engineer

Voraussetzungen

Anforderungen

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

- WebEx Contact Center-Portal - <https://admin.webex.com/>
- WebEx Contact Center Agent Desktop - [Contact Center Desktop \(cisco.com\)](#)
- WxCC 2.0

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

- WxCC 2.0

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.

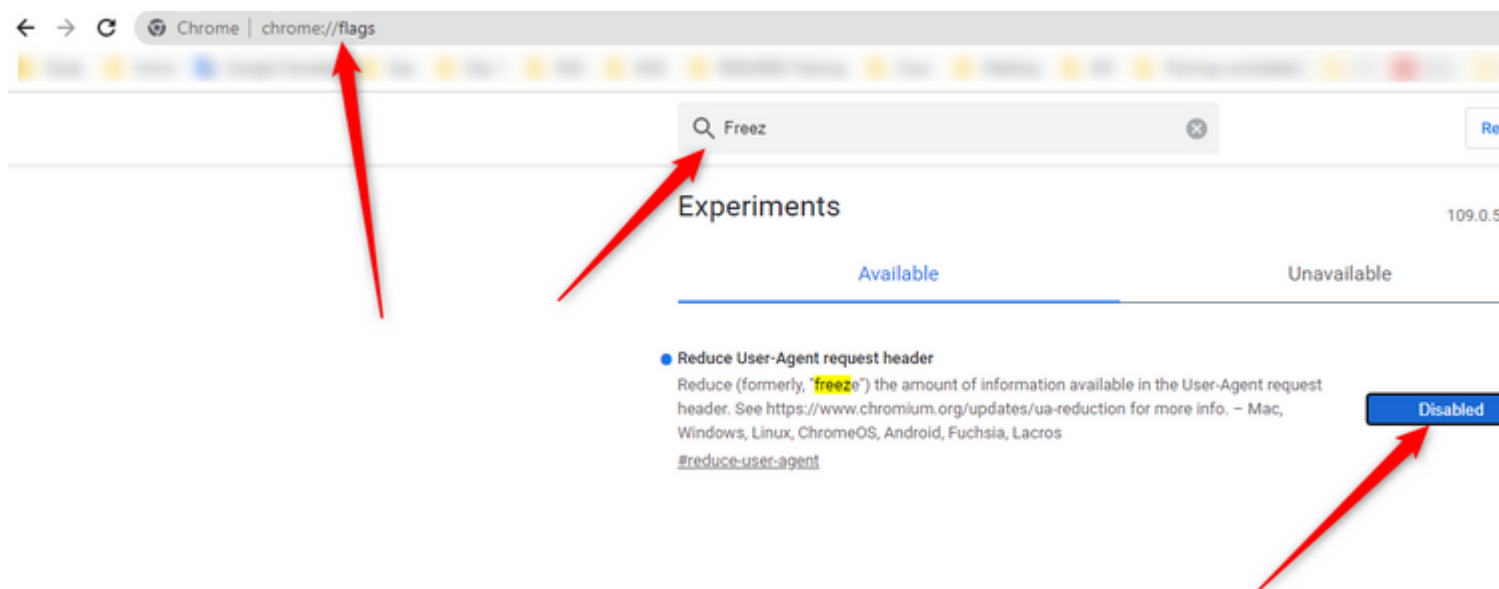
Konfigurieren

Browser konfigurieren

Wenn ein Browser über eine aktive Konfiguration für die Schlafwannenfunktion verfügt, versetzt er inaktive Registerkarten (auf die Sie seit Minuten/Stunden nicht zugegriffen haben) in den Ruhemodus oder setzt diese Registerkarten aus. Dies ist hilfreich, damit Systemressourcen und Arbeitsspeicher nicht unnötig durch Tabulatoren belegt werden. Die Verbindung der Agent Desktop-Anwendung kann unterbrochen werden, wenn die Browserwanne in den Ruhezustand wechselt. Cisco empfiehlt, die Konfiguration der Schlafkabine in den Browsern zu deaktivieren, die die Agenten für WebEx Contact Center Agent Desktop verwenden.

Google Chrome

Geben Sie im Adressfeld des Google Chrome-Browsers `chrome://flags` ein, und suchen Sie nach `freez`. Sobald Sie die Konfiguration gefunden haben, deaktivieren Sie sie.



Microsoft Edge-Browser

Öffnen Sie im Microsoft Edge-Browser Einstellung, und suchen Sie nach Ressourcen mit Energiesparregisterkarten speichern. Sobald Sie die Konfiguration gefunden haben, deaktivieren Sie sie.

Settings

sleep

- Profiles
- Privacy, search, and services
- Appearance
- Sidebar
- Start, home, and new tabs
- Share, copy and paste
- Cookies and site permissions
- Default browser
- Downloads
- Family
- Edge bar
- Languages
- Printers
- System and performance
- Reset settings
- Phone and other devices
- Accessibility
- About Microsoft Edge

Optimize Performance - 7 results

Turn on efficiency mode when ?

Are you satisfied with efficiency mode?

Unplugged, low battery

Helps extend battery life by saving computer resources. Benefits may vary depending on your device, applications, and individual browser habits.

Improve your PC gaming experience with efficiency mode

Are you satisfied with efficiency mode for PC gaming?



When you're playing a PC game, Microsoft Edge reduces its computer resource (CPU) usage to create a better gaming experience.

Save resources with sleeping tabs

Are you satisfied with sleeping tabs?



When this is on, inactive tabs will go to **sleep** after a specified time to save system resources. [Learn more](#)

Fade sleeping tabs

Tabs will appear faded when saving memory and CPU to improve performance.

Put inactive tabs to sleep after the specified amount of time:

1 hour of inactivity

When efficiency mode is on, inactive tabs will be put to **sleep** after 5 minutes or less. Actual time may vary depending on resource usage and activities that prevent a site from **sleeping** (e.g. playing audio).

Never put these sites to sleep

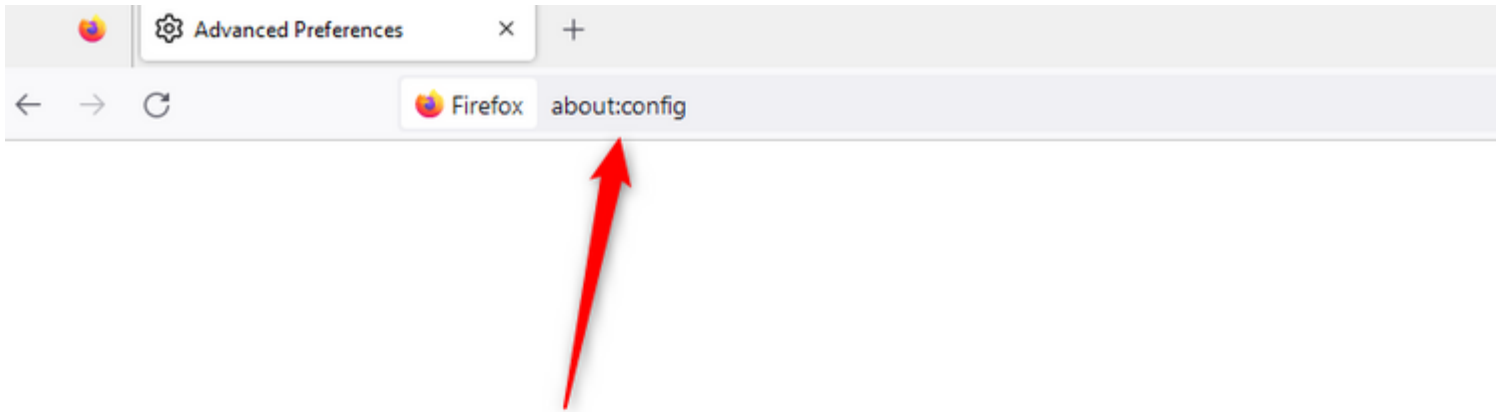
Add

This also excludes sites from other performance optimizations like discarded tabs, efficiency mode, and more.

No sites added

Firefox

Geben Sie about:config in das Adressfeld des Firefox-Browsers ein, und klicken Sie auf "Risiko akzeptieren und fortfahren".



Proceed with Caution

Changing advanced configuration preferences can impact

Warn me when I attempt to access these preferences

Accept the Risk and Continue



Suchen Sie nach `browser.tabs.unloadOnLowMemory`, und ändern Sie die Konfiguration in `false`.

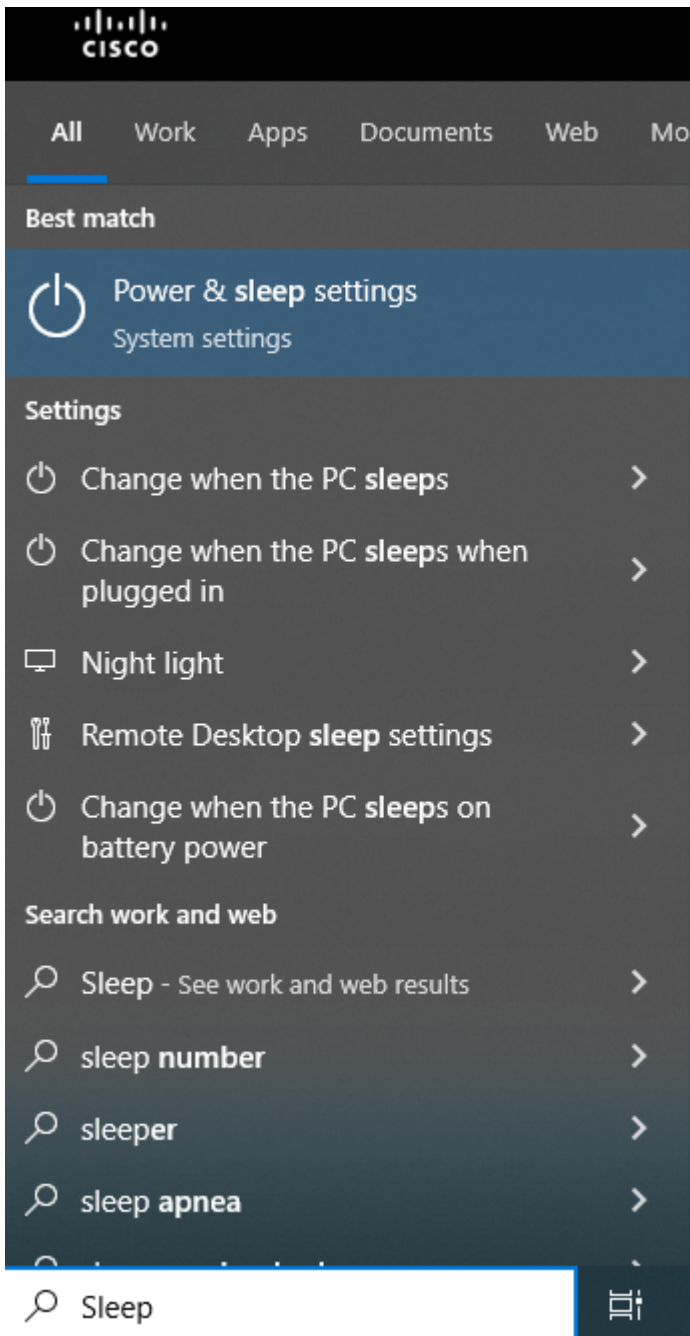


Konfigurieren der Energiespareinstellungen auf dem Windows-Computer (PC) oder MAC

Wenn PC oder MAC in den Standby-Modus versetzt werden, kann dies dazu führen, dass die Verbindung zwischen Agent Desktop und Cloud unterbrochen wird und sich der Agent abmeldet. Cisco empfiehlt, die Standby-Konfiguration anzupassen, um zu verhindern, dass sich die Agent Desktop-Anwendung abmeldet.

Windows-PC

Auf dem PC finden Sie die Power & Sleep-Einstellung.



Passen Sie die Ruhephase-Einstellung so an, dass der Agent inaktiv bleiben soll.

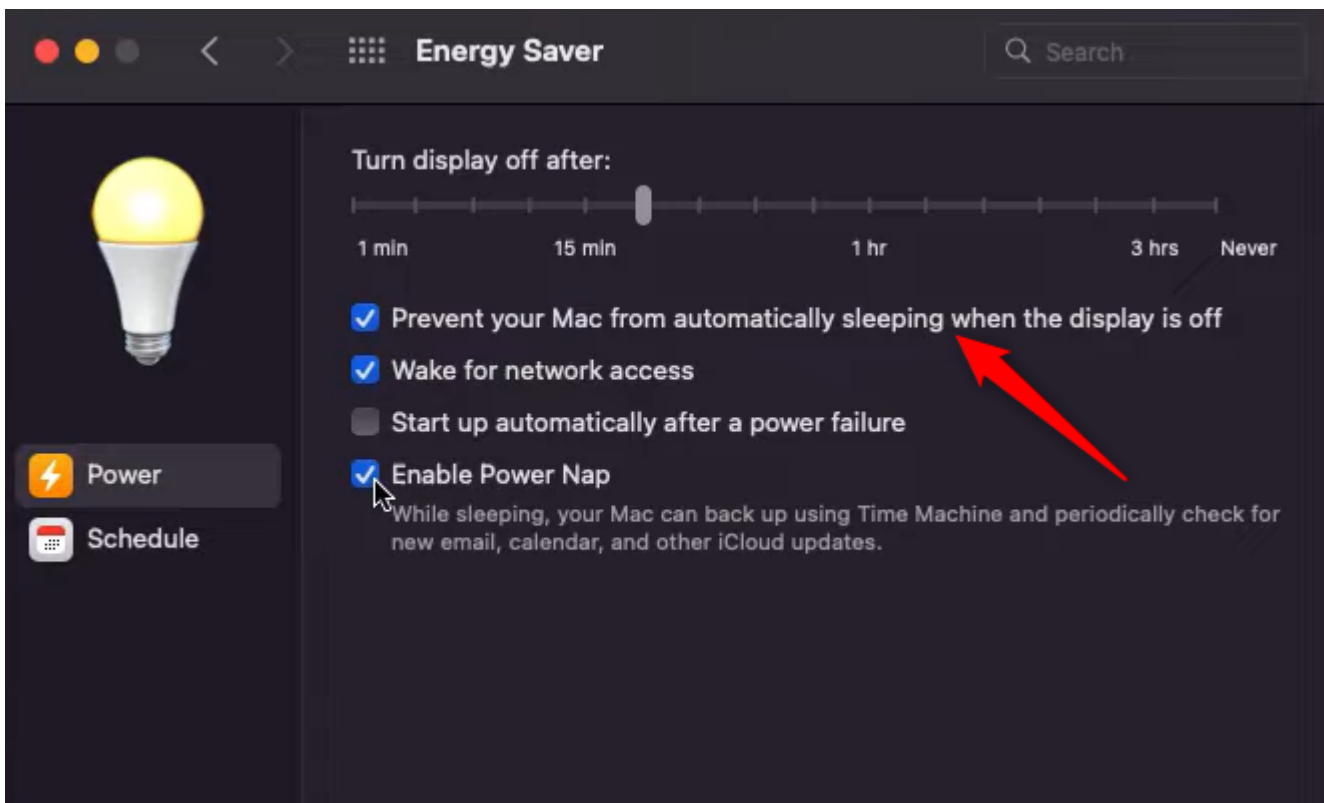
Sleep

On battery power, PC goes to sleep after

When plugged in, PC goes to sleep after

MAC

Suchen Sie auf MAC nach Energiesparkonfigurationen, und stellen Sie sicher, dass Sie ein Häkchen unter Verhindern, dass Ihr Mac automatisch schläft, wenn das Display ausgeschaltet ist.



Timeout bei Inaktivität des Desktops konfigurieren

Wenn der Tenant mit dem Timeout für Desktop-Inaktivität konfiguriert ist, werden inaktive Agenten nach der in den Konfigurationen angegebenen Zeit automatisch abgemeldet.

Um zu überprüfen, ob für den Tenant eine Zeitüberschreitung für die Desktop-Inaktivität konfiguriert ist, überprüfen Sie zunächst, ob im Control Hub die Funktion desktop-inactivity-timeout aktiviert ist.

The screenshot shows the 'Contact Center' settings page in the WebEx Control Hub. The left sidebar contains a 'MANAGEMENT' menu with options: Users, Groups, Workspaces, Devices, Apps, Account, and Organization Settings. The main content area has tabs for 'Features', 'Connectors', 'Business Hours', 'Bulk Operations', 'Settings', and 'Features'. Under the 'Features' tab, there is a table of feature flags. The first row shows 'desktop-inactivity-timeout' with a value of 'on'. The second row shows 'desktop-inactivity-timeout' with a value of 'on'. The first row's 'desktop-inactivity-timeout' text is highlighted with a blue box.

Feature Flag	Value
desktop-inactivity-timeout	
desktop-inactivity-timeout	on

Wenn das Timeout bei Inaktivität des Feature-Flags aktiviert ist, können Sie das Feature-Flag im WebEx Contact Center-Admin-Portal aktivieren oder deaktivieren und die Zeit entsprechend Ihren geschäftlichen Anforderungen anpassen.

Webex CC With WxC as PBX Dashboard × Agent Profiles ×

Webex CC With WxC as PBX

General Settings Provisioning **Settings**

Call Settings

Short Call Threshold	10 seconds
Sudden Disconnect Threshold	30 seconds
Default Outdial ANI	+12027548162 ⓘ

Concurrent Voice Contact Settings

Concurrent Voice Contact Entitlements ⓘ	300
Voice Contact Surge Percentage ⓘ	30%
Maximum Concurrent Voice Contact Threshold ⓘ	390

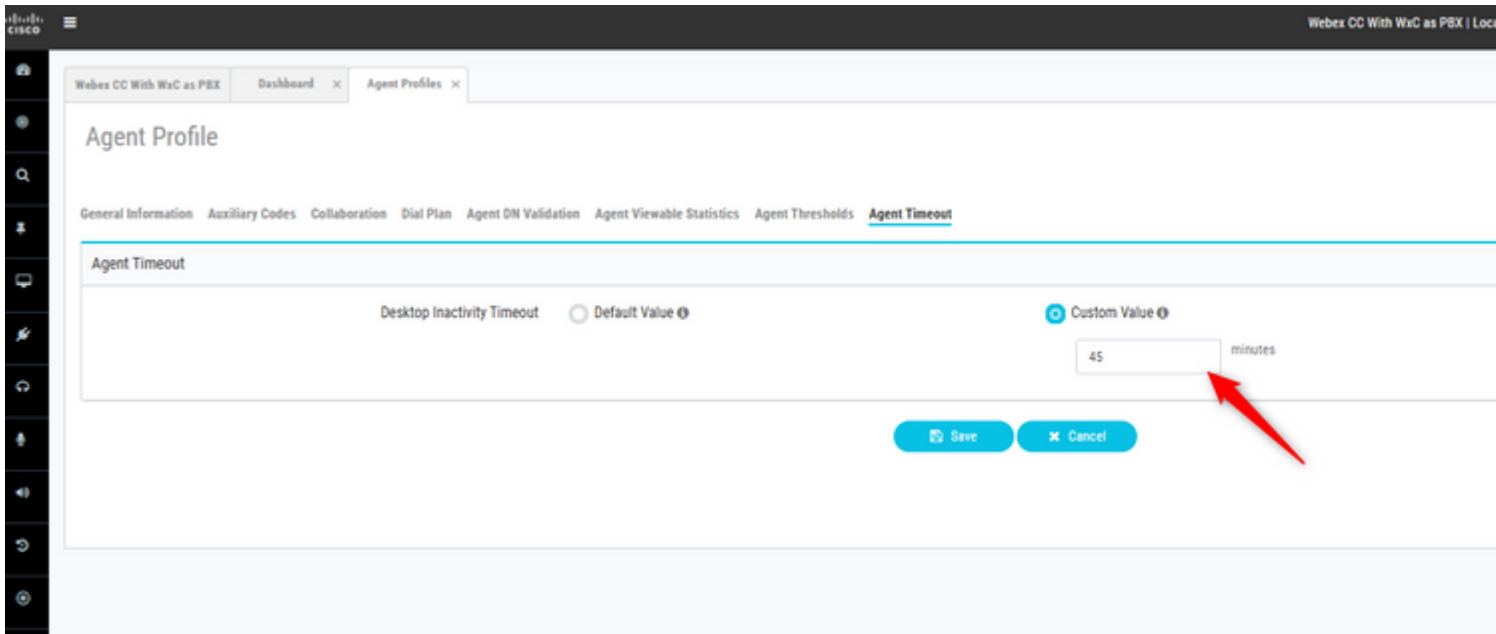
Concurrent Digital Contact Settings

Concurrent Digital Contact Entitlements ⓘ	3000
Digital Contact Surge Percentage ⓘ	30%
Maximum Concurrent Digital Contact Threshold ⓘ	3900

Timeout Settings

Desktop Inactivity Timeout	<input checked="" type="checkbox"/> Yes
	30 minutes

Beachten Sie, dass die Agenten-Timeout-Konfigurationen im Agentenprofil die Tenant-Timeout-Konfigurationen überschreiben. Wenn z. B. die Zeitüberschreitung für den Tenant mit 30 Minuten konfiguriert ist, für das Agentenprofil jedoch eine Zeitüberschreitung für den Agenten mit 45 Minuten konfiguriert ist, meldet sich der inaktive Agent in diesem Fall nach 45 Minuten ab.



Netzwerk mit Domänenzugriff konfigurieren, der für Agent Desktop erforderlich ist

Um sicherzustellen, dass der Desktop in Ihrem Netzwerk wie erwartet reagiert, fügen Sie die Domänen zur Liste der zulässigen Firewall/VPNs (Virtual Private Network) hinzu.

https://*.broadcloudpbx.net:443

<https://cdn.jsdelivr.net>

<https://cdnjs.cloudflare.com>

https://*.cisco.com:443

https://*.ciscooccservice.com:443

https://*.ciscopark.com:443

https://*.cloudcherry.com:443

https://*.imiengage.io:443

https://*.jquery.com:443

https://*.mixpanel.com:443

https://*.pendo.io:443

https://*.split.io:443

https://*.wbx2.com:443

https://*.webex.com:443

<https://ciscooccservice.com:443>

<https://cloudcherry.com:443>

https://imiengage.io:443

https://jquery.com:443

https://mixpanel.com:443

https://unpkg.com:443

Fehlerbehebung

Wenn Agenten nach der oben vorgeschlagenen Konfiguration immer noch Abmeldeprobleme haben, wenden Sie sich zur weiteren Fehlerbehebung an das TAC. Verwenden Sie dazu die Fehlerbericht- und Browser Networking (HAR)-Protokolle ([HIER](#) finden Sie die Schritte zu ihrer Erfassung).

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.