

エージェントデスクトップでのコール完了中にラップアップコードが反映されない

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[問題](#)

[問題を特定する手順](#)

[回避策](#)

[この問題を永続的に解決する方法は？](#)

[解決策：](#)

概要

このドキュメントでは、エージェントの完了時にドロップダウンが空白になるラップアップコードの問題をトラブルシューティングする方法について説明します

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

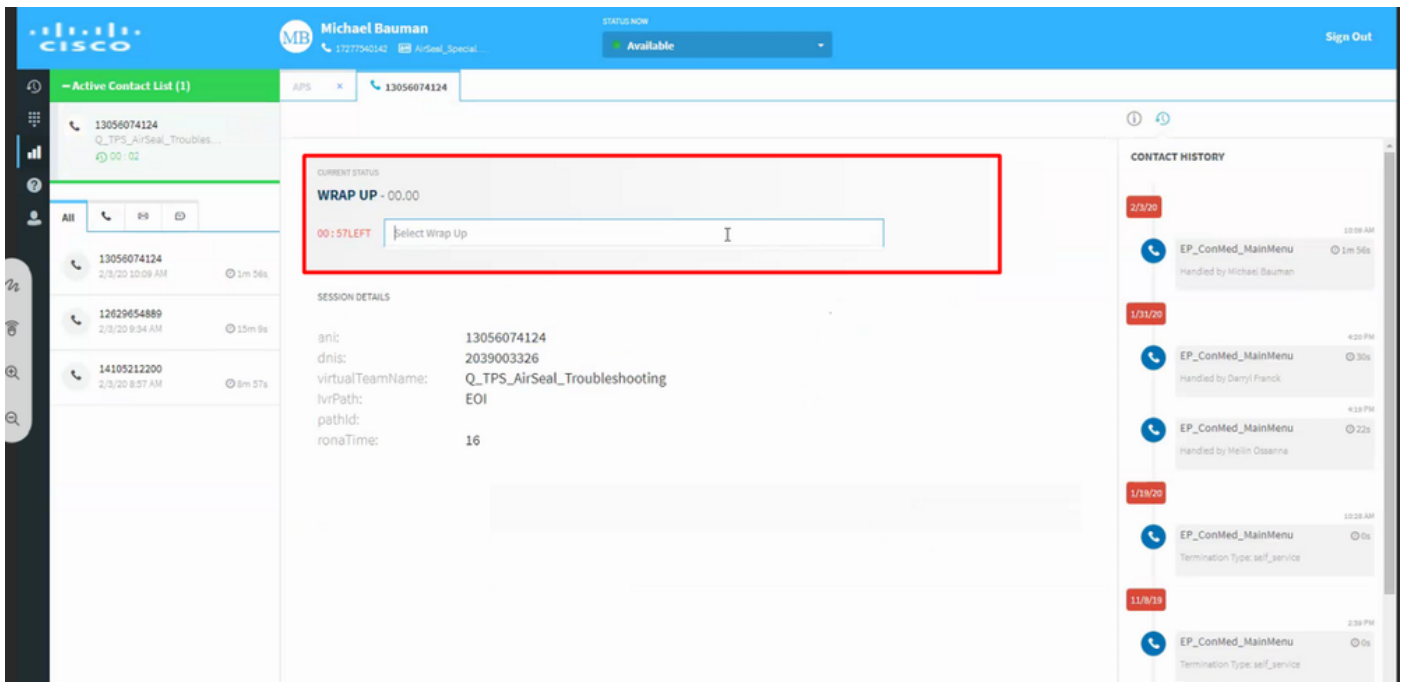
- Cisco Webex Contact Center
- Cisco Agent Desktop

問題

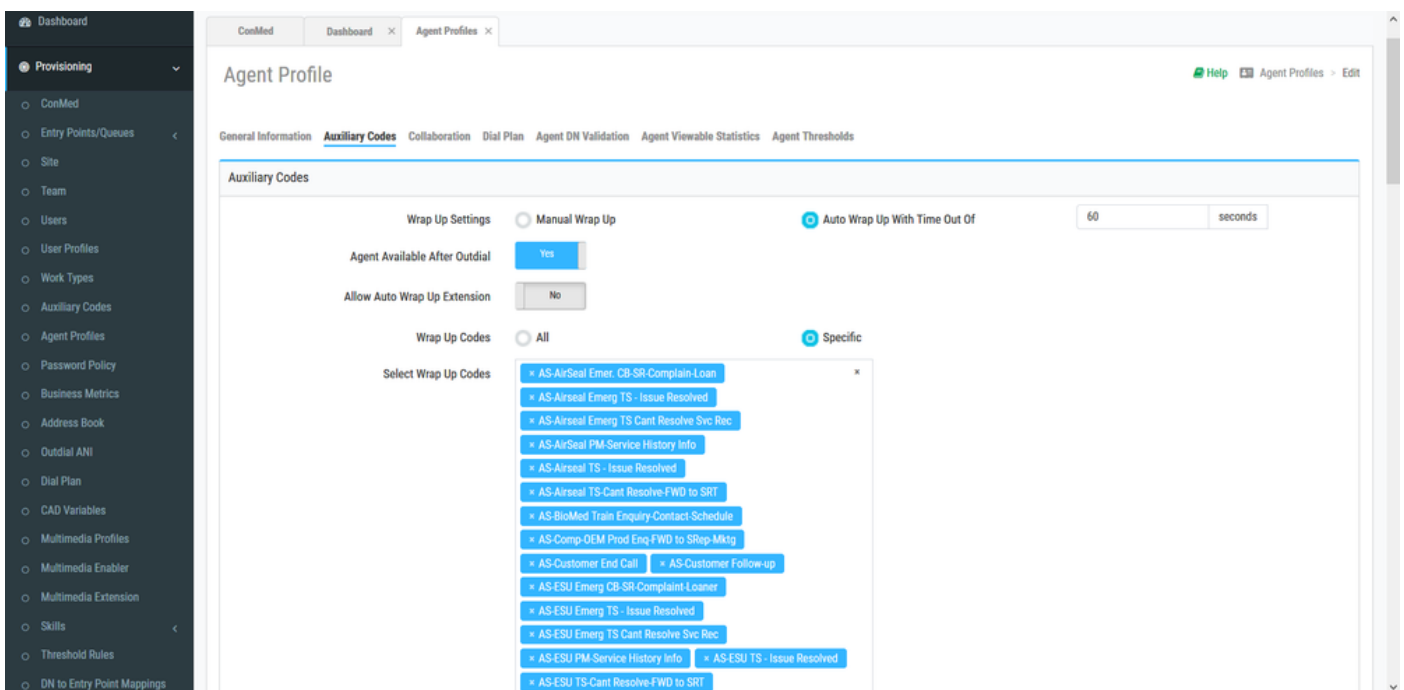
インシデントまたはメンテナンス中にラップアップコードが作成されると、ラップアップコードがデータベースに正しく保存されず、ダッシュボードに補助コードが表示されても、エージェントが呼び出し後にラップアップコードを使用しない可能性が高くなります。

問題を特定する手順

ステップ 1：ポータルにログイン>>エージェントデスクトップをクリック>>テストコールを発信し、「ラップアップ」コードウィンドウが画面に表示されるようにコールを切断します

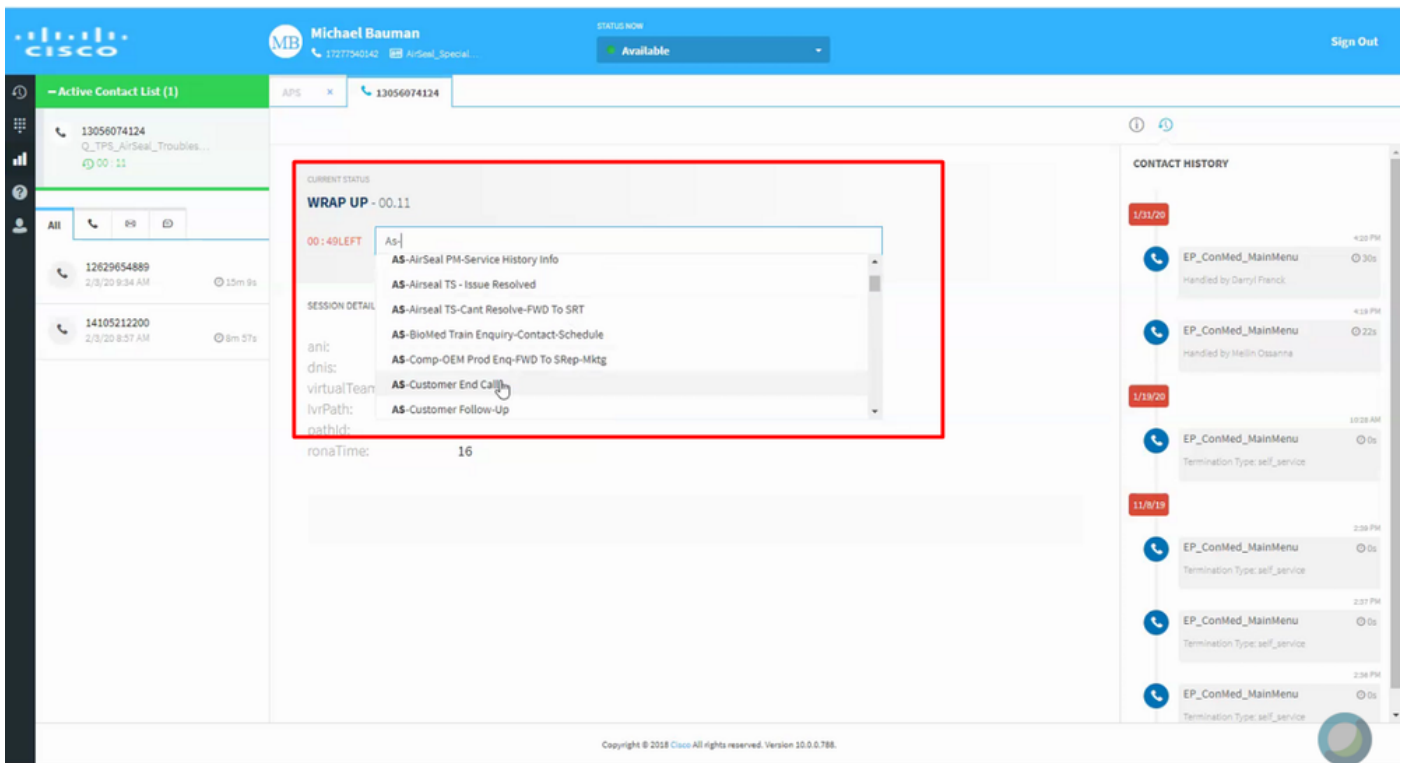


ステップ 2 : エージェントプロフィールを確認し、80個の奇数ラップアップコード (IPアドレスなど) が見つかりましたが、コールの折り返し時にどれもリストに反映されていませんでした



回避策

ラップアップコードを手動で入力し、関連するラップアップコードを選択してコールを閉じます



この問題を永続的に解決する方法は？

ステップ 1：ブラウザコンソールログを収集します(理由：Agent Desktopのロード中、ブラウザコンソールログはアイドルコード、ラップアップコードなどの関連するすべての詳細を収集します)。

ステップ 2：エージェントデスクトップブラウザログのラップアップコードリストを分析すると、ラップアップコードの1つに対するdBIDが見つかりませんでした

<<<メッセージ

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

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

サブスクリプション：サブ0

message-id:5dyn45ei-12450338

content-length:15603

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

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

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

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

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

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

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

****dBIDの欠落を確認するPOSTMANからのスニペット****

DB idがありません

```
{  
  \"id\" : \"AW4kBaI9nHp82ddFyQAD\" ,  
  \"auxiliaryDataType\" : \"リソース\",  
  \"type\" : \"aux-code\" ,  
  \"属性\" : {  
    \"isSystemCode__i\" : 0,  
    \"_lmts__l\" : 1572562381181,  
    \"name__s\" : \"WCAN-AS - FWDからCE-Quote-Price-Track\" ,  
    \"cstts\" : 1572562381181,  
    \"description__s\" : \"TPS Canada - AS - FWDからカスタマーエクスペリエンス – 見積/価格/トラック\",  
    \"isDefault__i\" : 0,  
    \"status__i\" : 1,  
    \"_type__s\" : \"aux-code\" ,  
    \"tid\" : \"1000198\" ,  
    \"type__s\" : \"まとめ\" ,  
    \"workTypeld__s\" : \"AWeelORh_1uTFjV89CBG\"  
  }  
}
```

ラップアップコード「WCAN-AS - FWDからCE-Quote-Price-Track」に対して「id」が見つかりません（更新されたIDを持つ他のラップアップコードを確認）

dbidが欠落しているため、処理が妨げられたため、リストにラップアップコードが自動的に入力されることはありませんでした

解決策：

ラップアップコードを編集して、もう一度保存します(なぜですか？これにより、設定がデータベースに再度プッシュされ、dBIDが作成されて問題が解決されます)

****dBID**の更新後のブラウザログ**

<<<メッセージ

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

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

サブスクリプション : サブ0

message-id:a4gxqn55-12473394

content-length:15606

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

```

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

```

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

```

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

```

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

```

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

```

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

```

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。