

WxCCのエージェントデスクトップでの拡張ラップアップタイマーのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、クライアントシステムマシンとネットワーク時間の間に時間のズレがある場合のラップアップタイマーの影響、および問題のトラブルシューティングと緩和の手順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。

- Webex Contact Center(WxCC)2.0

使用するコンポーネント

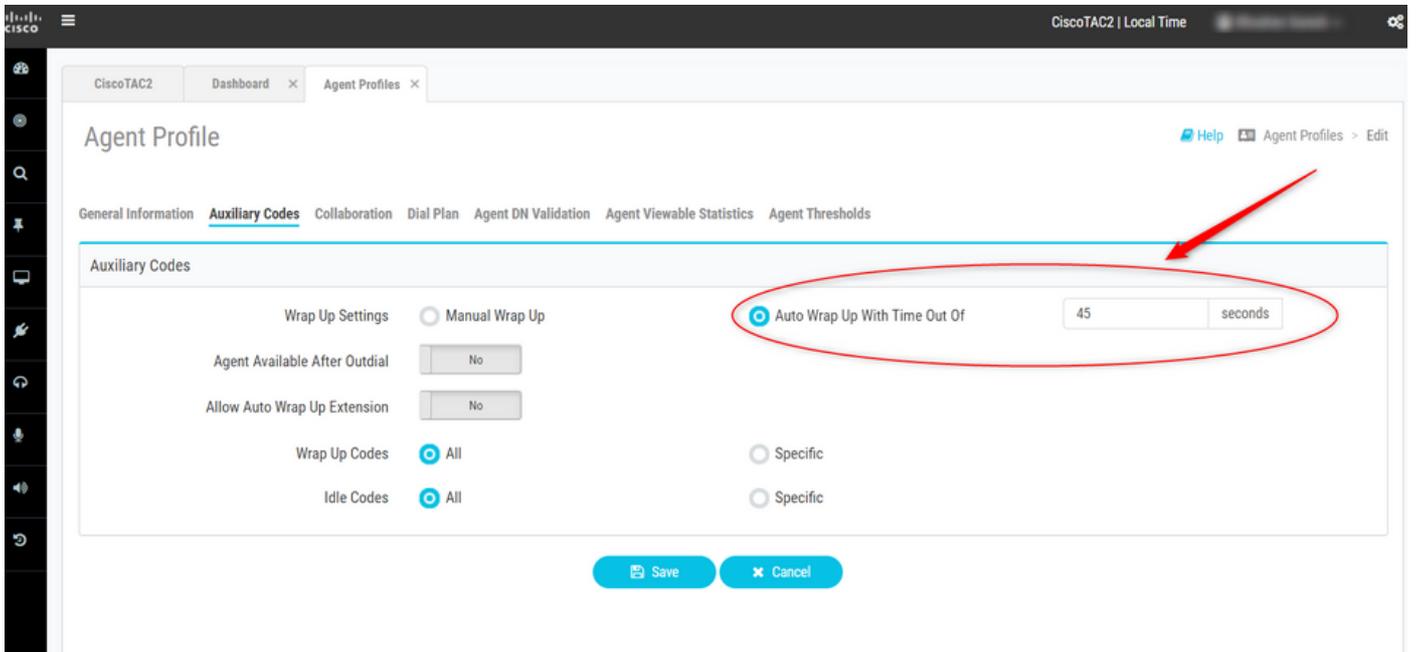
このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- WxCC 2.0

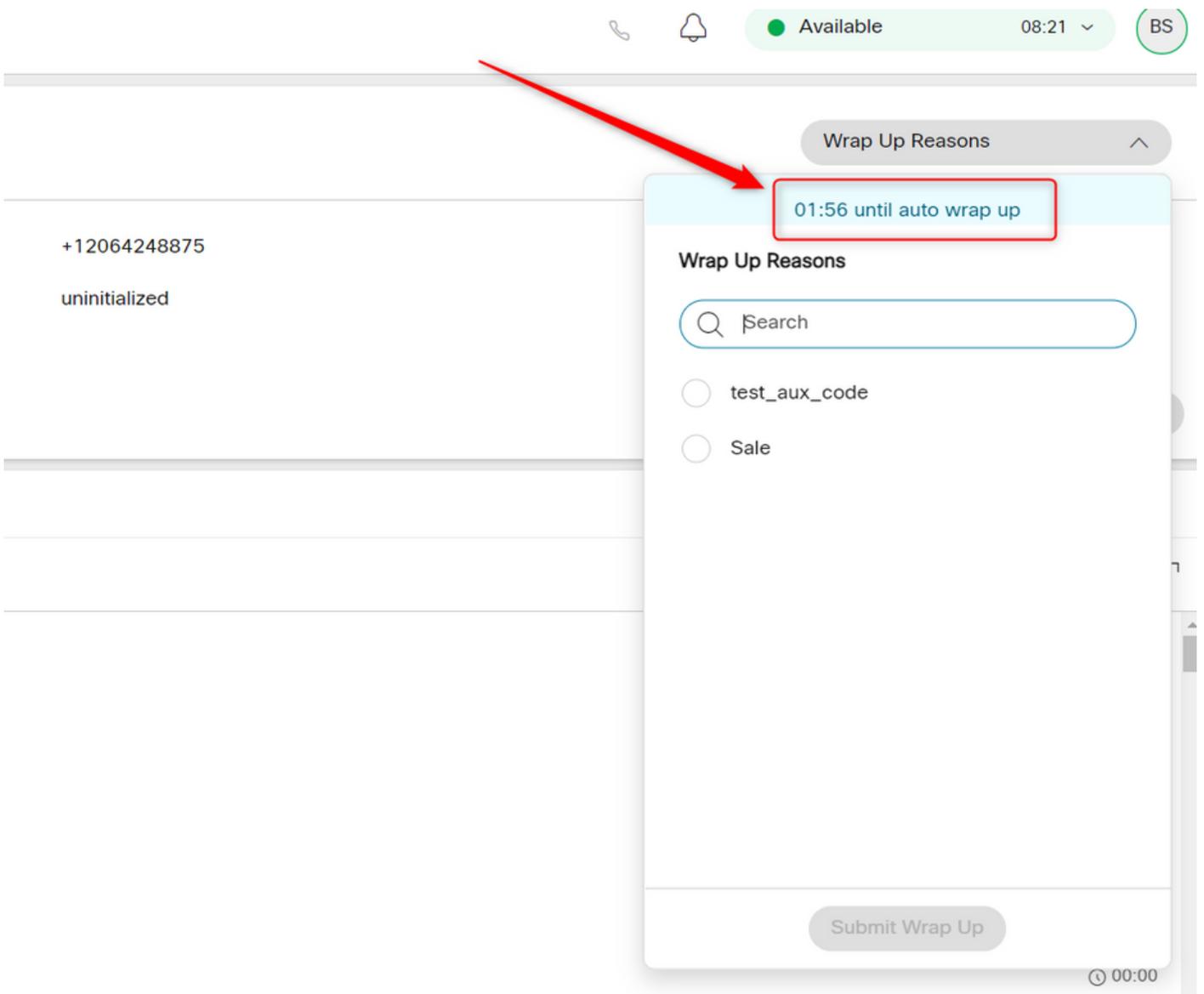
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題

エージェントに割り当てられたエージェントのプロファイルで、[Auto Wrap Up with Timeout]の値が特定の値に設定されています。たとえば、45秒の値が設定されています



ただし、エージェントがインタラクションを終了すると、Wrapupタイマーはエージェントプロフィールに設定された値よりも高い値を示します



アナライザレポート[履歴およびリアルタイム]から、ラップアップ状態のエージェントのアクティビティ期間は同じことが反映されます。

Value of Activity State	Value of Agent Name	Value of Activity Duration
wrapup		01:56

解決方法

- クライアントシステムマシンとネットワーク時間の間の時間のドリフトを確認するには、URL <https://time.is/> を使用 **します**

The screenshot shows the website <https://time.is/>. A red box highlights the warning message: "Your clock is 1 minute and 10.9 seconds behind." Below this, the current time is displayed in large black digits: "09:14:03 am". At the bottom right, the date "Saturday, October 9, 2021" and the location "Fremont, California, United States" are visible. A red arrow points to the warning message.

- 1分10秒の時間ドリフトがあることに注意してください。このような場合、ラップアップ時間は1分56秒(Timer Drift + AutoWrap Timer)秒で、エージェントプロファイルで設定されている45秒は使用できません。



Available

08:21

BS

Wrap Up Reasons

01:56 until auto wrap up

+12064248875

uninitialized

Wrap Up Reasons

Search

test_aux_code

Sale

Submit Wrap Up

00:00

- クライアントシステムマシンがネットワーク時刻と同期されていることを確認する必要があります。これについては、[ここに記載しています](#)

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。