

Solucionar problemas de temporizador de finalização estendida no Agent Desktop em WxCC

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve os efeitos no temporizador de finalização quando há um desvio de tempo entre a máquina do sistema cliente e o tempo de rede, e as etapas para solucionar e atenuar o problema.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

Componentes Utilizados

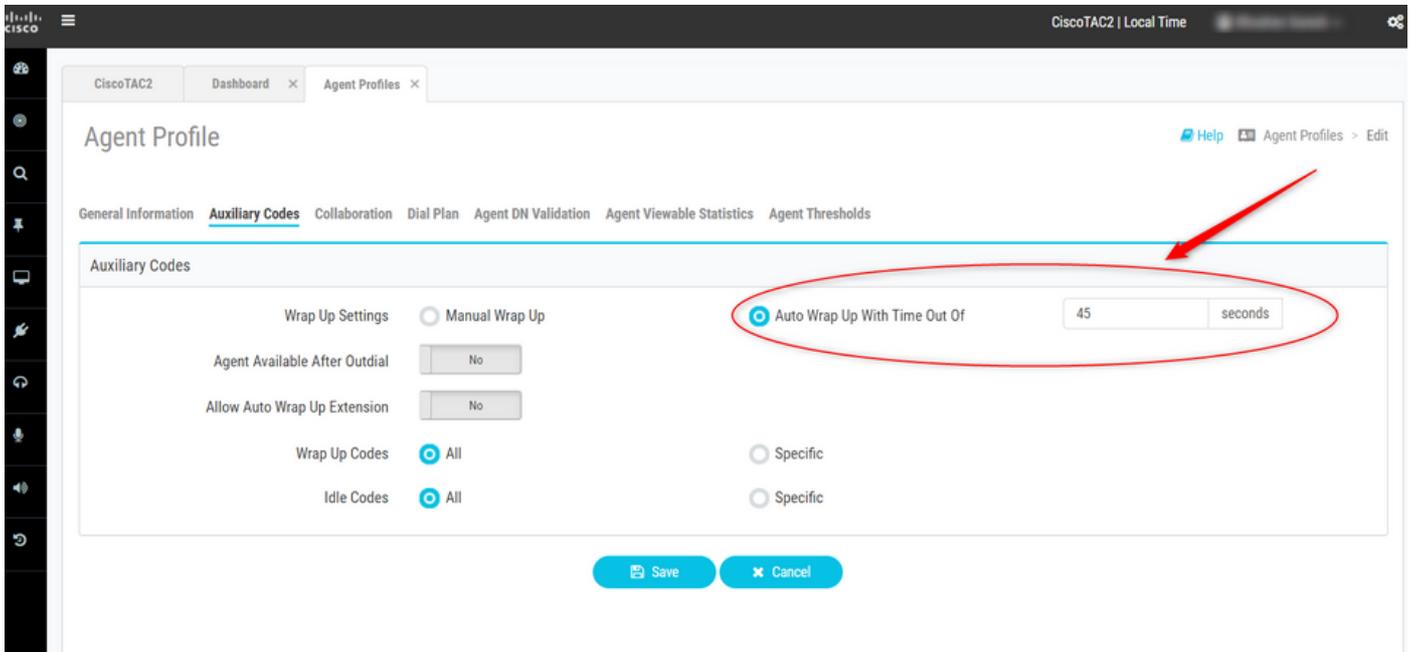
As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- WxCC 2.0

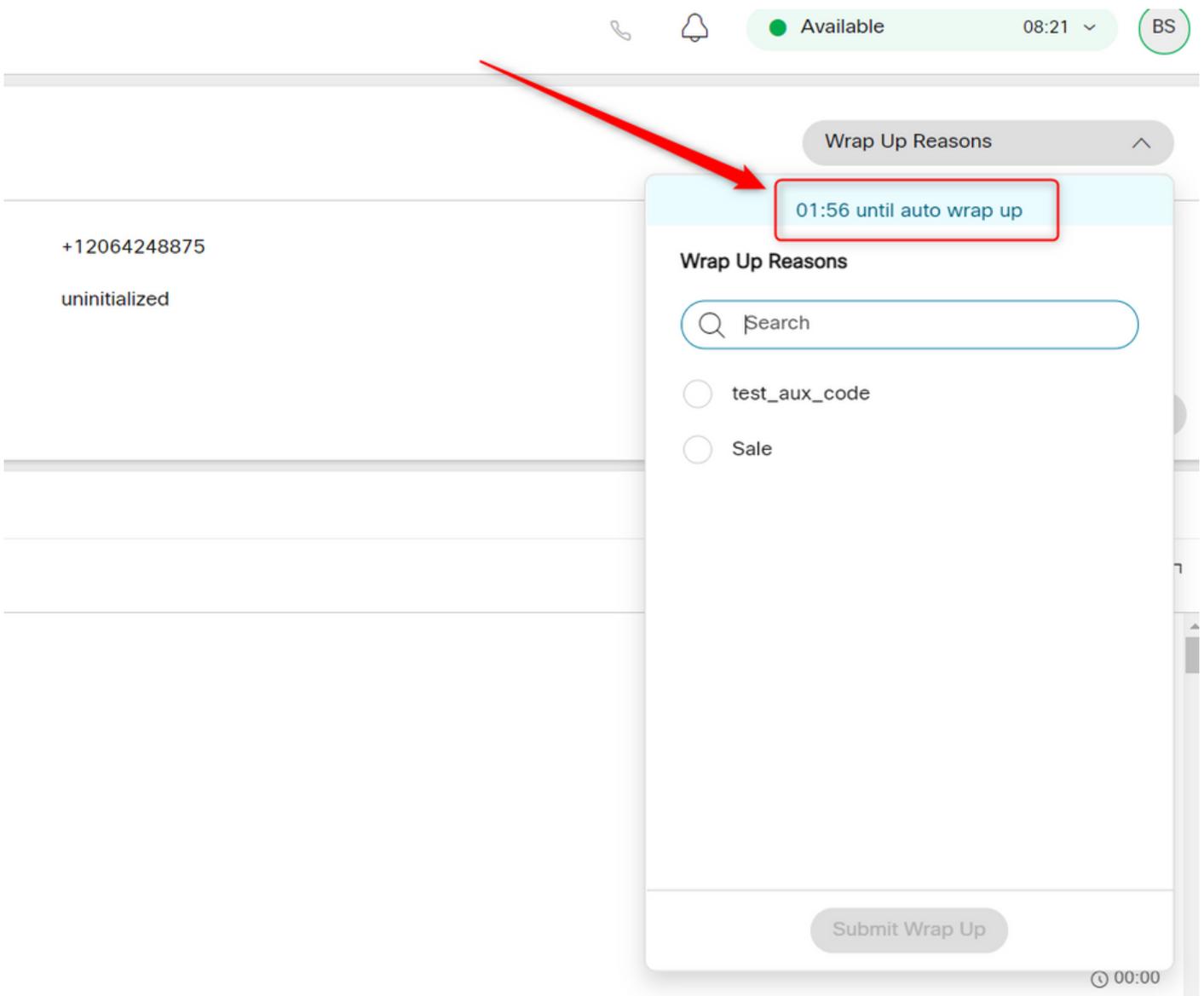
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

Os agentes foram atribuídos com um **Perfil de agente** com o valor **Auto Wrap Up With Timeout** definido para um determinado valor. Por exemplo, o valor de 45 segundos foi definido



Mas quando os agentes terminam uma interação, o temporizador de finalização mostra um valor maior que o valor definido no **Perfil do agente**

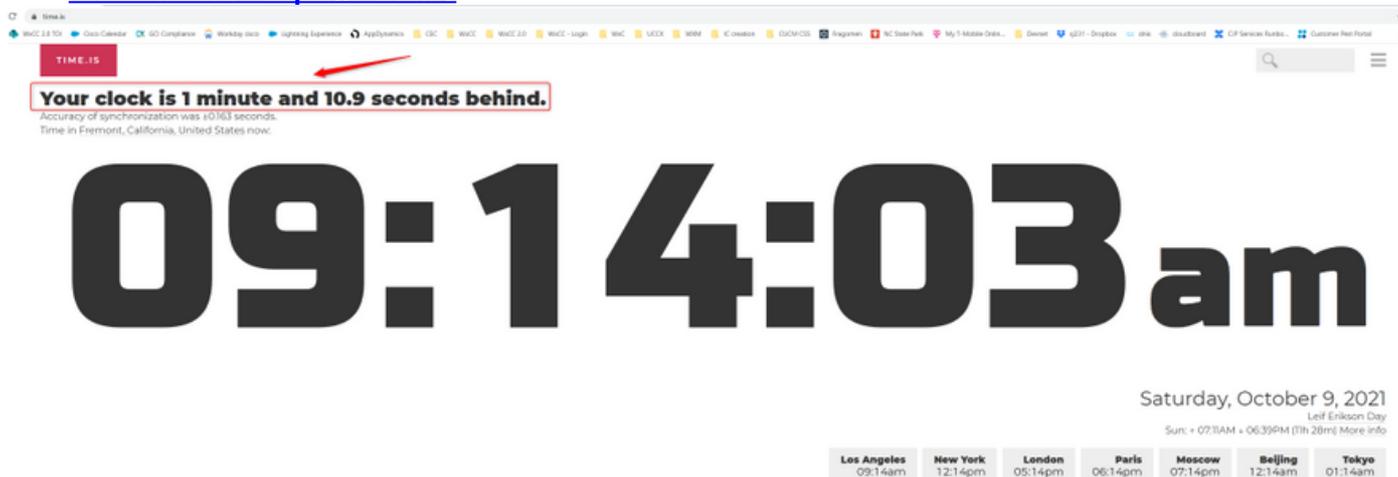


Nos relatórios do Analisador [Histórico e em tempo real], a Duração da atividade do agente no estado Finalização reflete a mesma.

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

Solução

- Verifique o desvio de tempo entre a máquina do sistema cliente e o horário da rede com o [diretório URLhttps://time.is/](https://time.is/)



The screenshot shows the website <https://time.is/>. A red box highlights the message: "Your clock is 1 minute and 10.9 seconds behind." Below this, the current time is displayed as "09:14:03 am". At the bottom right, it shows "Saturday, October 9, 2021" and "Leif Erlison Day". A row of city time zones is visible at the bottom: Los Angeles (09:14am), New York (12:14pm), London (05:14pm), Paris (06:14pm), Moscow (07:14pm), Beijing (12:14am), and Tokyo (01:14am).

- Observe que há um desvio de tempo de 1 minuto e 10 segundos. Nesse caso, o tempo de finalização seria de 1 minuto e 56 segundos (Timer Drift + AutoWrap Timer) segundos em vez de 45 segundos configurados no Perfil do Agente.



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

- Precisamos garantir que a máquina do sistema cliente seja sincronizada com o tempo da rede. Isto foi documentado [AQUI](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.