

排除WxCC中座席桌面上的扩展话后工作计时器故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍当客户端系统计算机和网络时间之间发生时间漂移时对摘要计时器的影响，以及排除故障和缓解问题的步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- [Webex联系中心\(WxCC\)2.0](#)

使用的组件

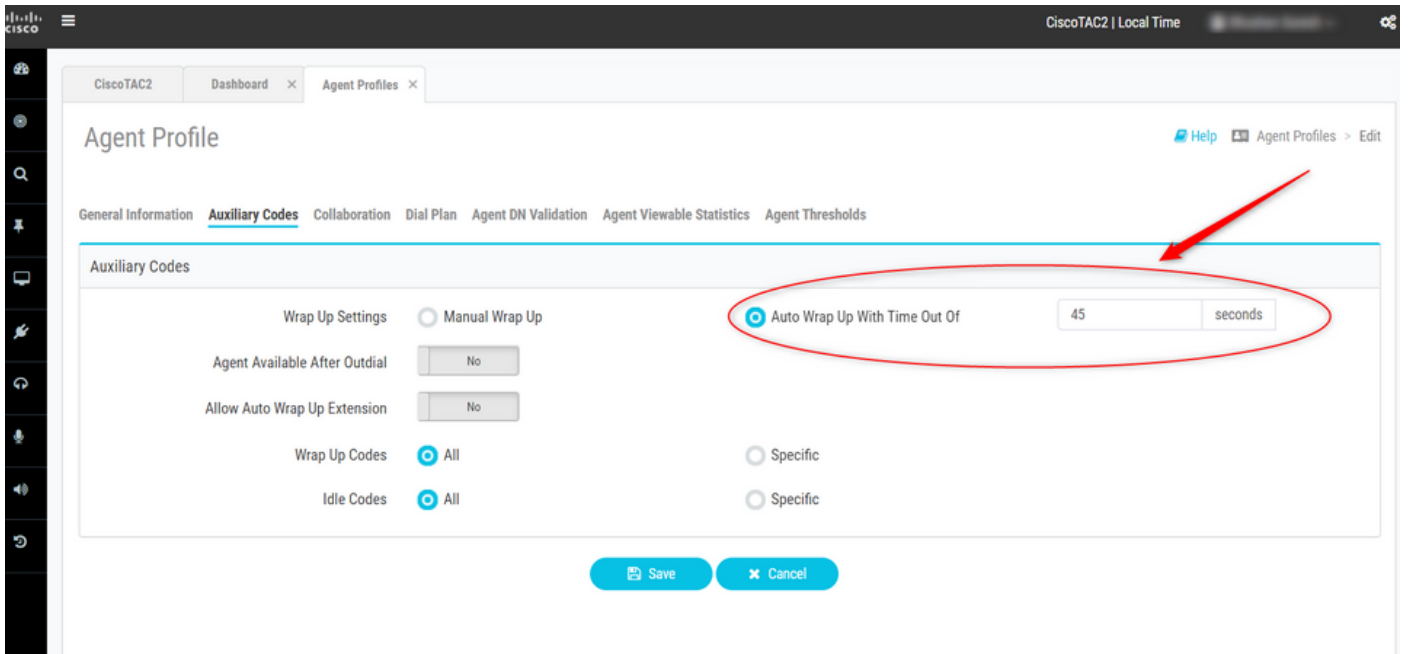
本文档中的信息基于以下软件版本：

- WxCC 2.0

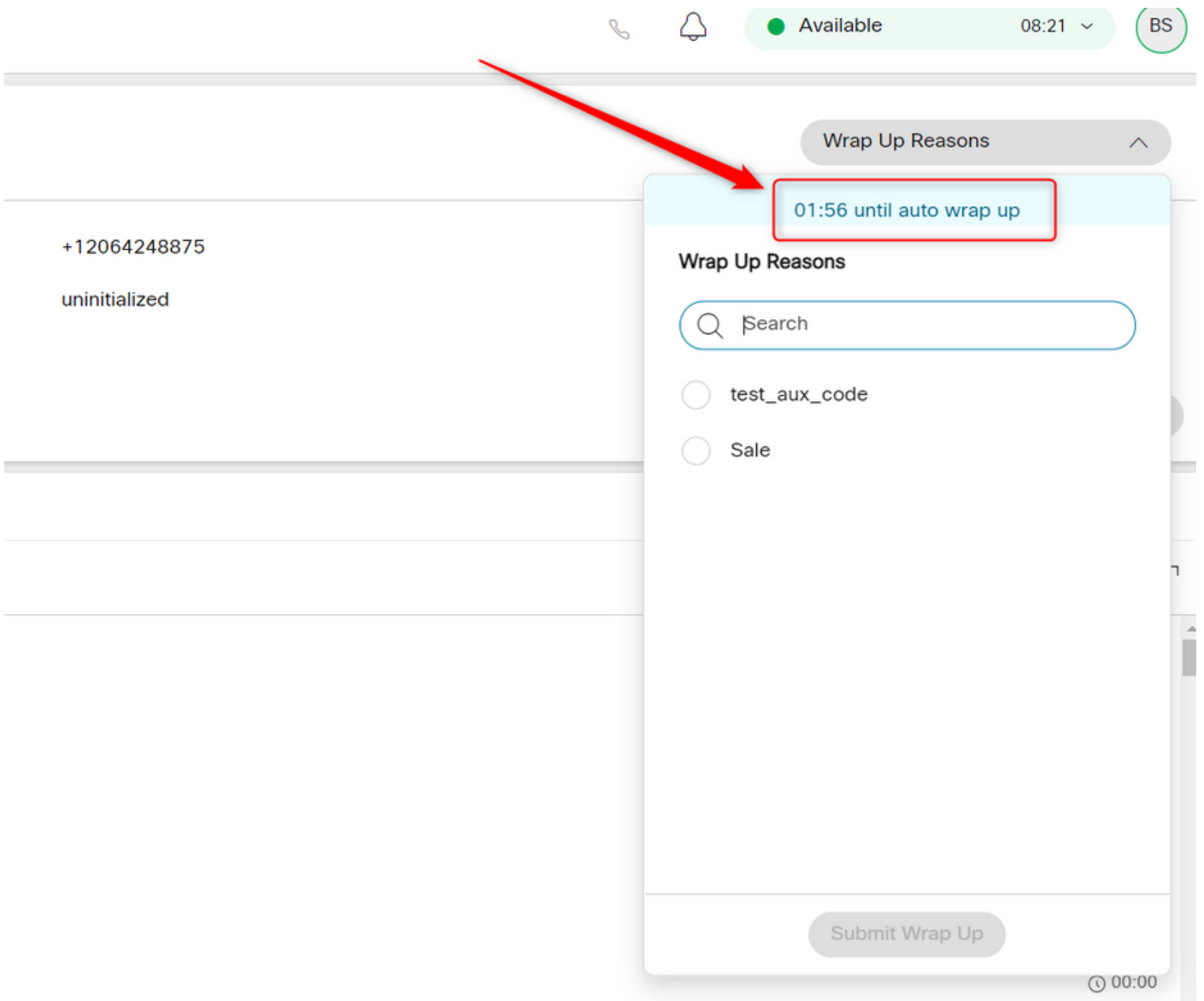
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题

已为座席分配了“Agent Profile”，“Auto Wrap Up With Timeout”值设置为某个值。例如，已设置45秒的值



但是，当代理结束交互时，“话后工作”计时器显示的值比“代理配置文件”上设置的值高



从Analyzer报告[历史和实时]处于“摘要”状态的座席的活动持续时间反映的情况相同。

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

解决方案

- 使用URL<https://time.is/>验证客户端系统计算机与网络时间之间的时间漂移

The screenshot shows the website time.is with a red box highlighting the message: "Your clock is 1 minute and 10.9 seconds behind." Below this, the current time is displayed as "09:14:03 am" in large black font. The date is "Saturday, October 9, 2021". At the bottom, there are time zones listed: Los Angeles (09:14am), New York (12:14pm), London (05:14pm), Paris (06:14pm), Moscow (07:14pm), Beijing (12:14am), and Tokyo (01:14am).

- 请注意，时间漂移为1分10秒。在这种情况下，话后工作时间将为1分56秒(计时器漂移 + AutoWrap计时器)秒，而不是在代理配置文件上配置的45秒。



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

- 我们需要确保客户端系统计算机与网络时间同步。此处已记录此[信息](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。