

# Fehlerbehebung für den erweiterten WrapUp-Timer auf Agent-Desktop in WxCC

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument werden die Auswirkungen auf den Wrap-Up-Timer bei einer Zeitabweichung zwischen dem Client-System und der Netzwerkzeit sowie Schritte zur Fehlerbehebung und zur Behebung des Problems beschrieben.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

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

- WebEx Contact Center (WxCC) 2.0

### Verwendete Komponenten

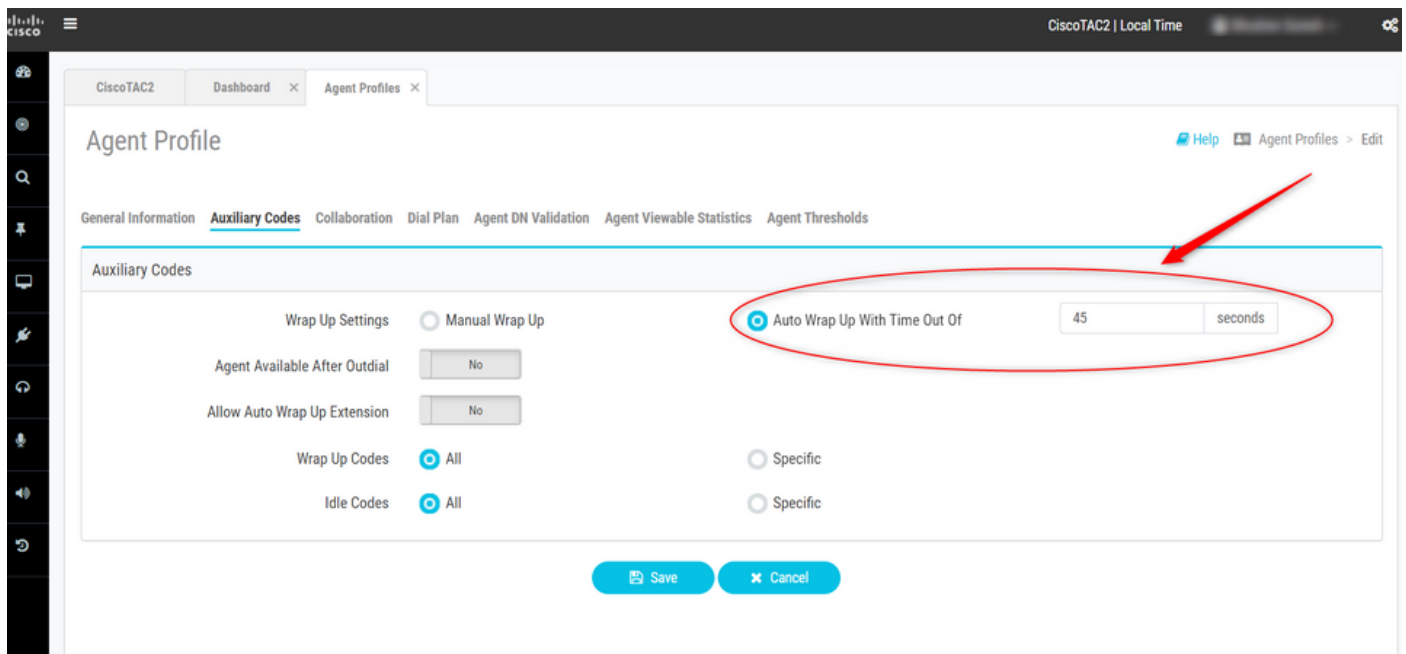
Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

- 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.

## Problem

Agenten wurde ein Agentenprofil zugewiesen, bei dem der Wert für Auto Wrap Up With Timeout (Automatischer Abschluss mit Zeitüberschreitung) auf einen bestimmten Wert festgelegt wurde. Als Beispiel wurde ein Wert von 45 Sekunden festgelegt



The screenshot shows the Cisco TAC2 Agent Profile configuration interface. The 'Auxiliary Codes' tab is selected, and the 'Auto Wrap Up With Time Out Of' option is chosen. The value '45' is entered in the text field, and 'seconds' is selected in the dropdown menu. A red circle highlights the 'Auto Wrap Up With Time Out Of' option and its value, with a red arrow pointing to it from the top right.

Agent Profile

General Information **Auxiliary Codes** Collaboration Dial Plan Agent DN Validation Agent Viewable Statistics Agent Thresholds

Auxiliary Codes

Wrap Up Settings ☐ Manual Wrap Up ☒ Auto Wrap Up With Time Out Of 45 seconds

Agent Available After Outdial No

Allow Auto Wrap Up Extension No

Wrap Up Codes ☒ All ☐ Specific

Idle Codes ☒ All ☐ Specific

Save Cancel

Wenn die Agenten jedoch eine Interaktion beenden, zeigt der Wrapup-Timer einen höheren Wert an als im Agentenprofil festgelegt

Wrap Up Reasons

01:56 until auto wrap up

Wrap Up Reasons

🔍 Search

☐ test\_aux\_code

☐ Sale

Submit Wrap Up

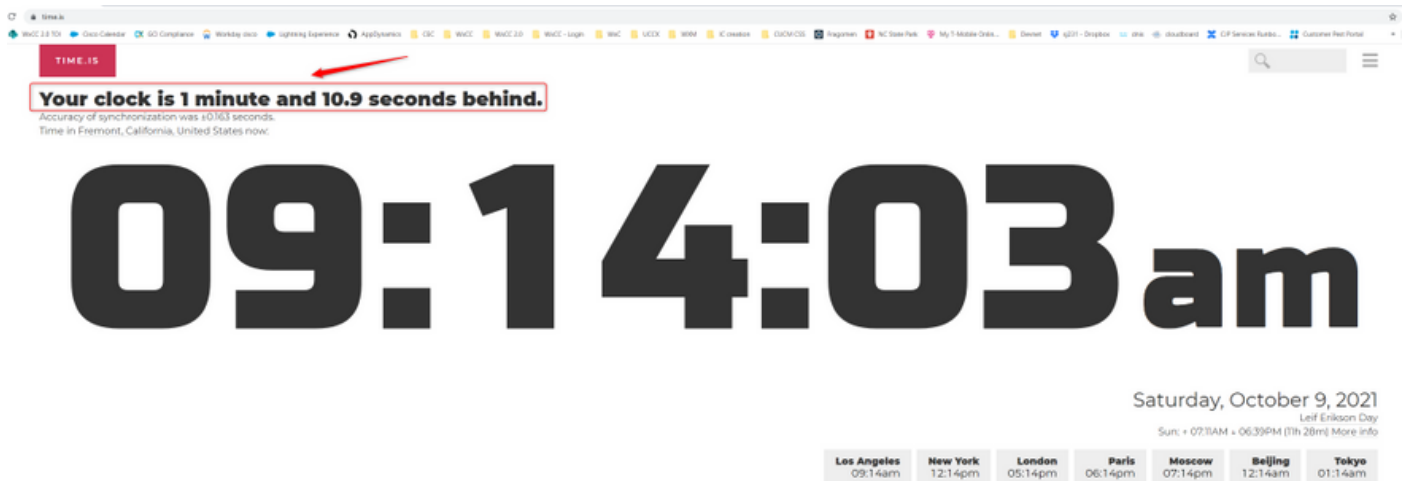
🕒 00:00

Aus den Analyseberichten [Historisch und Realtime] ergibt sich die Aktivitätsdauer des Agenten im Wrapup-Zustand.

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

## Lösung

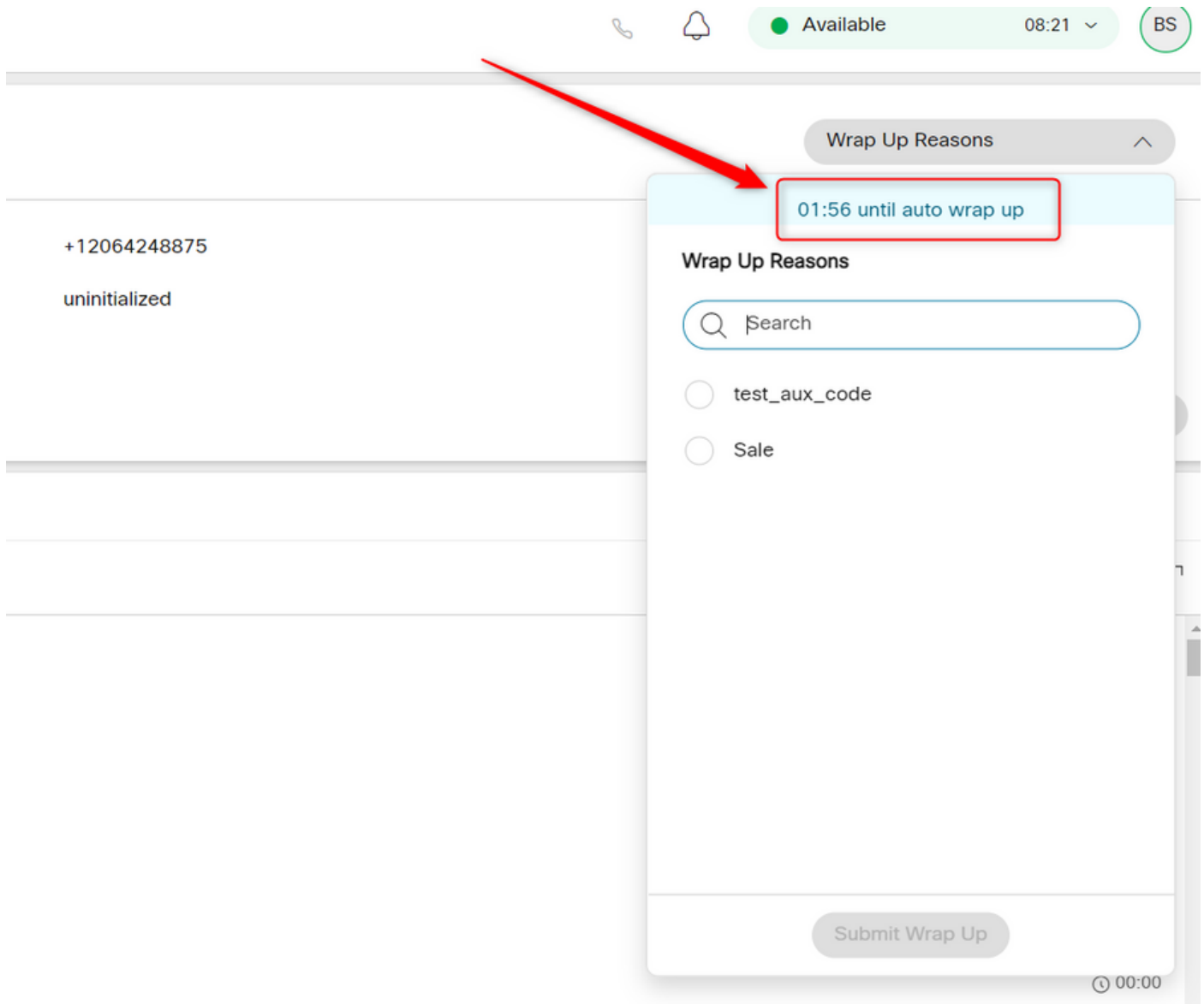
- Überprüfen Sie die Zeitverschiebung zwischen dem Client-System und der Netzwerkzeit mithilfe des URL <https://time.is/>



The screenshot shows the time.is website interface. At the top, a navigation bar contains various links. Below the navigation bar, a red box highlights the message: "Your clock is 1 minute and 10.9 seconds behind." with a red arrow pointing to it. Below this message, the current time is displayed in large, bold, black digits: "09:14:03 am". To the right of the time, the date "Saturday, October 9, 2021" is shown, along with the text "Leif Erikson Day" and "Sun: + 07:31AM + 06:39PM (11h 28m) More info". At the bottom, a table lists the current time for several major cities.

| Los Angeles | New York | London  | Paris   | Moscow  | Beijing | Tokyo   |
|-------------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 09:14am     | 12:14pm  | 05:14pm | 06:14pm | 07:14pm | 12:14am | 01:14am |

- Beachten Sie, dass die Zeitverschiebung zwischen 1 Minute und 10 Sekunden liegt. In diesem Fall beträgt die Abwicklungszeit 1 Minute und 56 Sekunden (Timer Drift + AutoWrap Timer) Sekunden statt 45 Sekunden, die im Agentenprofil konfiguriert sind.



- Wir müssen sicherstellen, dass der Client-Systemcomputer mit der Netzwerkzeit synchronisiert wird. Dies wurde [HIER](#) dokumentiert.

### 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.