Problembehebung bei Agent Desktop-Verbindungsproblemen

Inhalt

Einleitung

Voraussetzungen

- Anforderungen
- Verwendete Komponenten

Beschreibung des Problems

Fehlerbehebung

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie Netzwerkprotokolle auf dem PC des Agenten erfassen, während Sie Probleme beim Trennen der Verbindung mit dem Agent Desktop beheben.

Voraussetzungen

Anforderungen

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

- WebEx Contact Center-Portal - https://admin.webex.com/
- WebEx Contact Center Agent Desktop - Contact Center Desktop (cisco.com)
- WxCC 2.0
- Netzwerkgrundlagen

Verwendete Komponenten

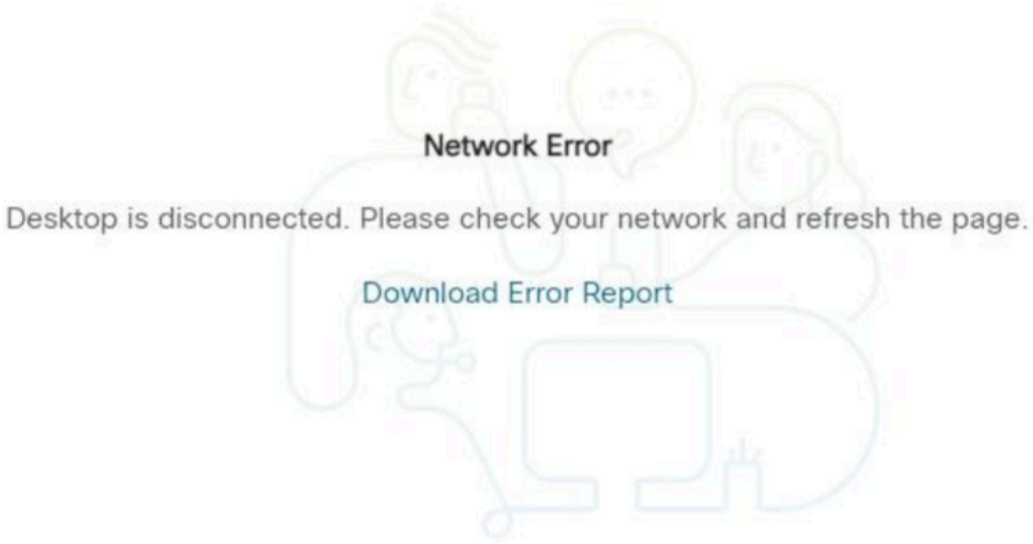
Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

- 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.

Beschreibung des Problems

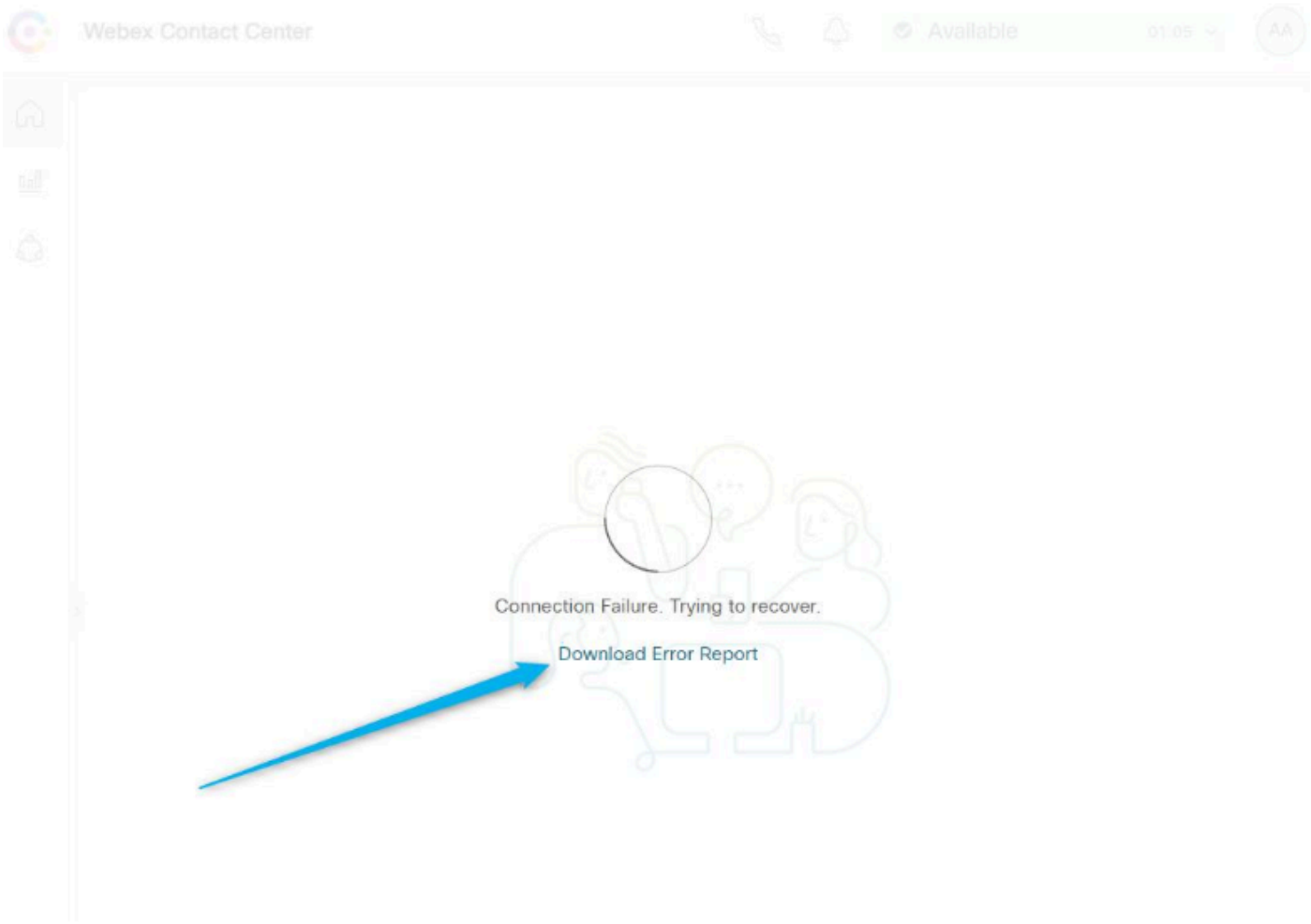
Mitarbeiter beklagen sich, dass ihr Agent Desktop die Internetverbindung verloren hat.



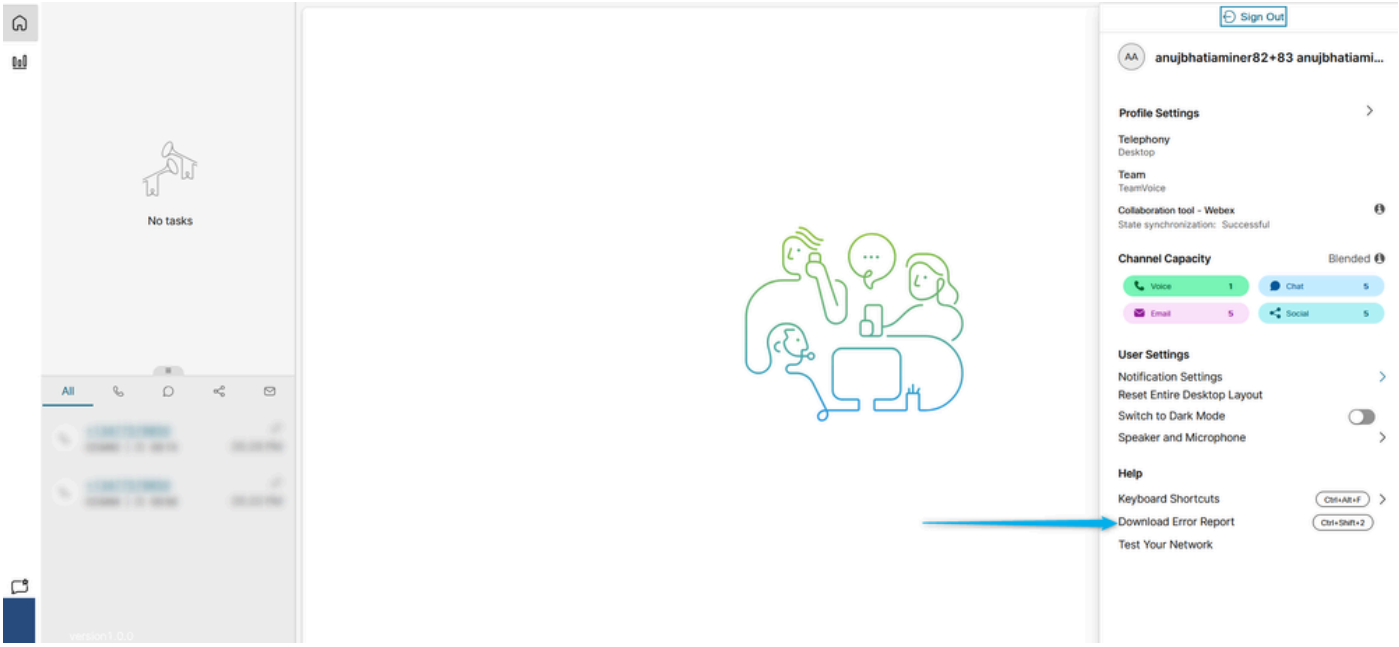
Fehlerbehebung

Schritt 1: Sammeln des Fehlerberichts

Sie können dies tun, während der Agent Desktop erneut verbunden ist oder die Verbindung unterbrochen wurde.

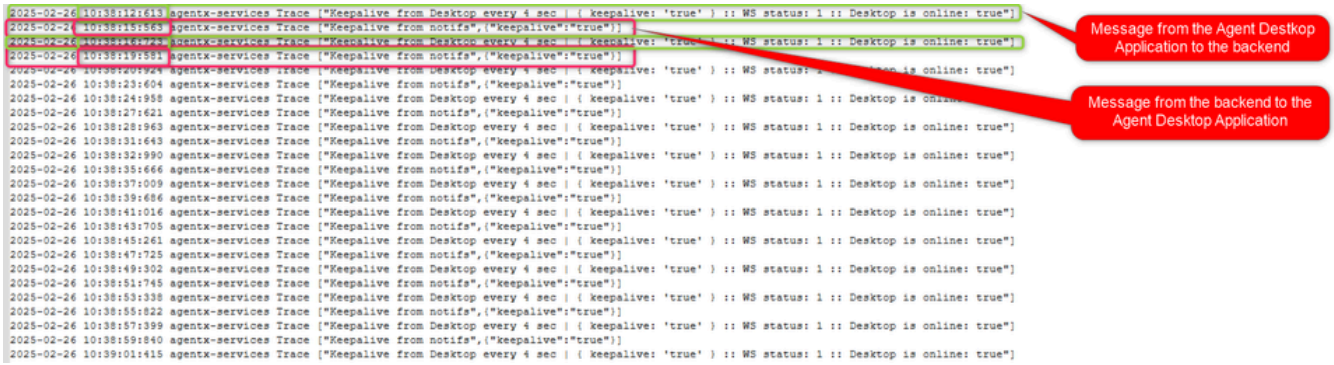


Sie können den Fehlerbericht auch sammeln, nachdem der Agent Desktop die Verbindung wiederhergestellt hat.



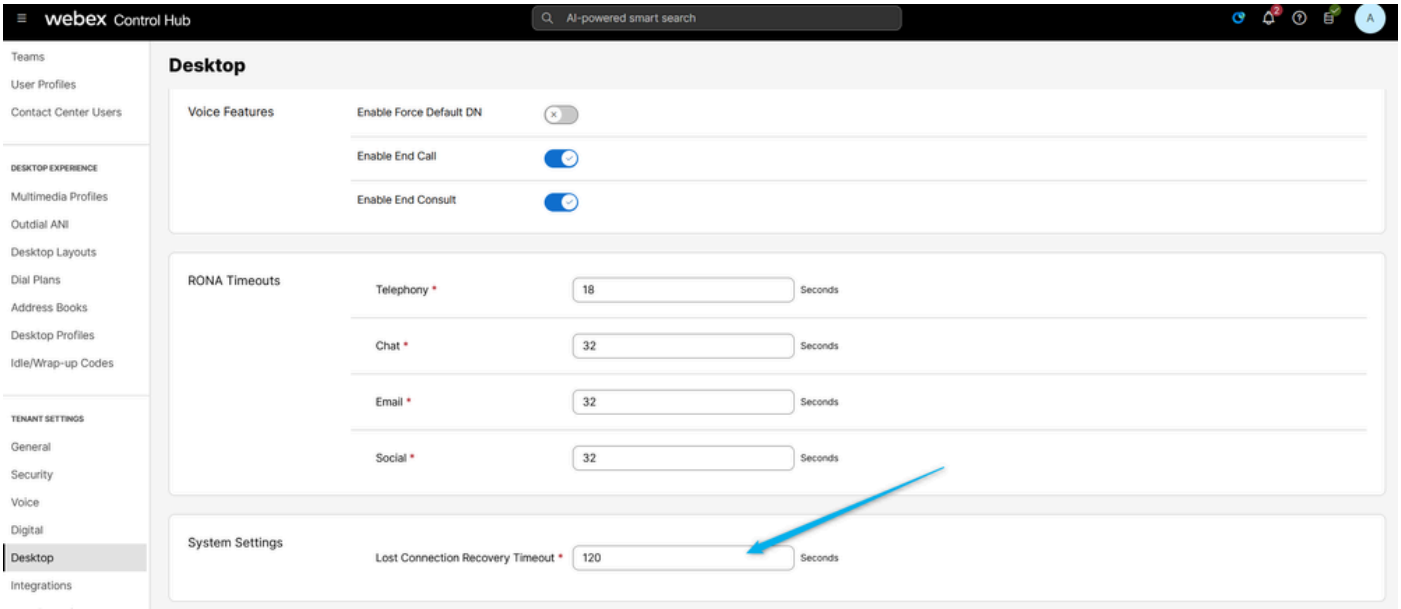
Schritt 2: Verstehen Sie, wie die Keepalives vom Agent Desktop gesendet und empfangen werden.

Alle 4 Sekunden werden Keepalive-Nachrichten von der Agent Desktop-Anwendung an das Backend gesendet. Parallel dazu gibt es Keepalive-Nachrichten von den Notifs (Backend) zum Agenten-Desktop.



Wenn 16 Sekunden lang keine abgeschlossenen Nachrichten vom Agenten-Desktop oder von den Benachrichtigungen eingehen, startet das System den Wiederherstellungsvorgang.

Dann versucht die Anwendung, die Verbindung während der Zeit wiederherzustellen, die in den Einstellungen für das Zeitlimit für die Wiederherstellung der verlorenen Verbindung angegeben wurde.

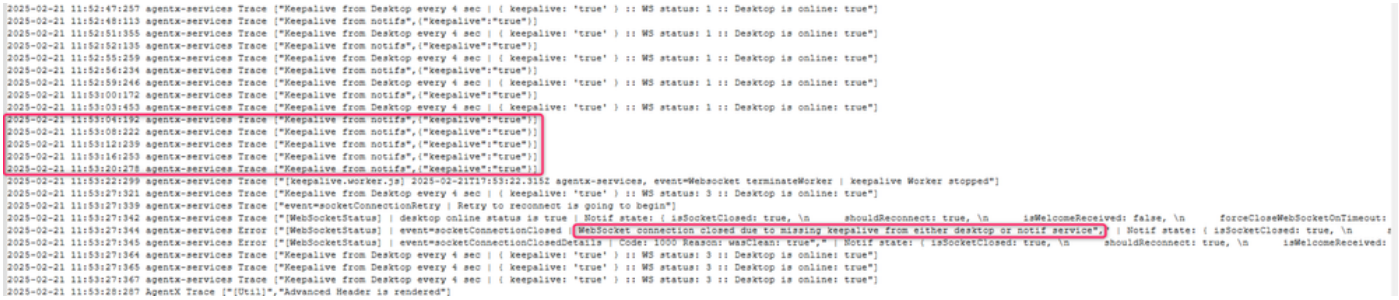


Schritt 3: Verstehen Sie die Hinweise auf das Problem, das Sie aus den Agent Desktop-Protokollen erkennen können.

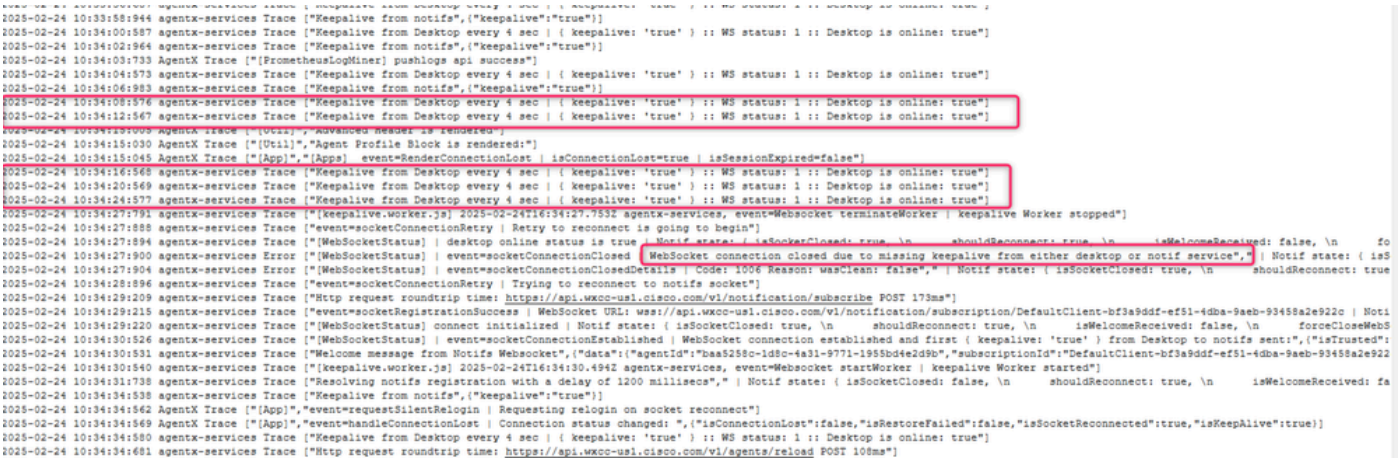
- Agent Desktop hat das Senden von Keepalive-Nachrichten an Notifs (Backend) beendet. Um eine Fehlerbehebung durchzuführen, müssen Sie zunächst die Browser-, PC- und WebEx Tenant-Konfigurationen überprüfen, um sicherzustellen, dass dieses Verhalten nicht erwartet wird. Lesen Sie diesen Artikel, um zu verhindern, dass Ihr Browser oder PC das Senden von Keepalive-Nachrichten gemäß den Konfigurationen unterbricht: https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/webex-contact-center/220319-configure-environment-to-prevent-agent-d.html

Wenn das Problem auch nach der Konfiguration der Umgebung auftritt, um eine Trennung zu

verhindern, kann es weiterhin zu Netzwerkproblemen kommen, und die IT-Abteilung muss mit der Behebung von Netzwerkproblemen betraut werden.

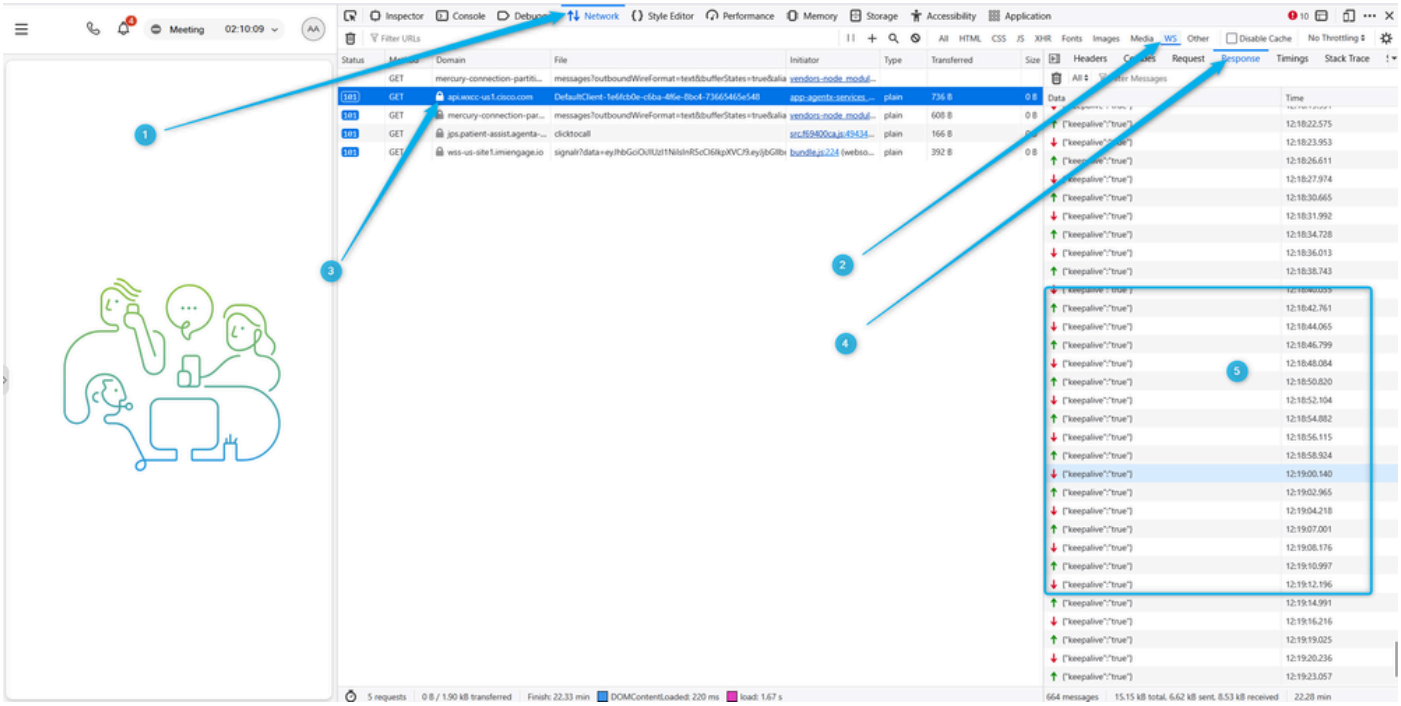


- Der Agent Desktop hat den Empfang von Nachrichten aus den Benachrichtigungen beendet, oder Nachrichten aus Benachrichtigungen kommen mit Verzögerungen oder in einer falschen Reihenfolge. Dies deutet auf Netzwerkprobleme hin. Im nächsten Schritt muss die IT-Abteilung des Kunden eingebunden werden, um die Netzwerkbrowser-Protokolle zu überwachen und die Paketerfassung vom PC und den Netzwerkgeräten des Mitarbeiters zu erfassen.



Schritt 4: Überprüfen Sie die Browser-Protokolle, um die WebSocket Live-Nachrichten zu finden.

Überprüfen Sie den Agent Desktop-Speicherplatz, klicken Sie auf Netzwerk, filtern Sie nach WS, und suchen Sie die Nachrichten mit der Domäne api.wxcc-(dc).cisco.com unter der Registerkarte Antwort, können Sie den Keepalive-Nachrichtenfluss sehen.



Schritt 5: Sammeln Sie IP-Adressen, die mit der WebSocket-Verbindung in Verbindung stehen könnten.

Öffnen Sie ein Terminal, und verwenden Sie den Befehl nslookup, um nach verwandten IP-Adressen für die Domäne toapi.wxcc-(dc).cisco.com zu suchen.

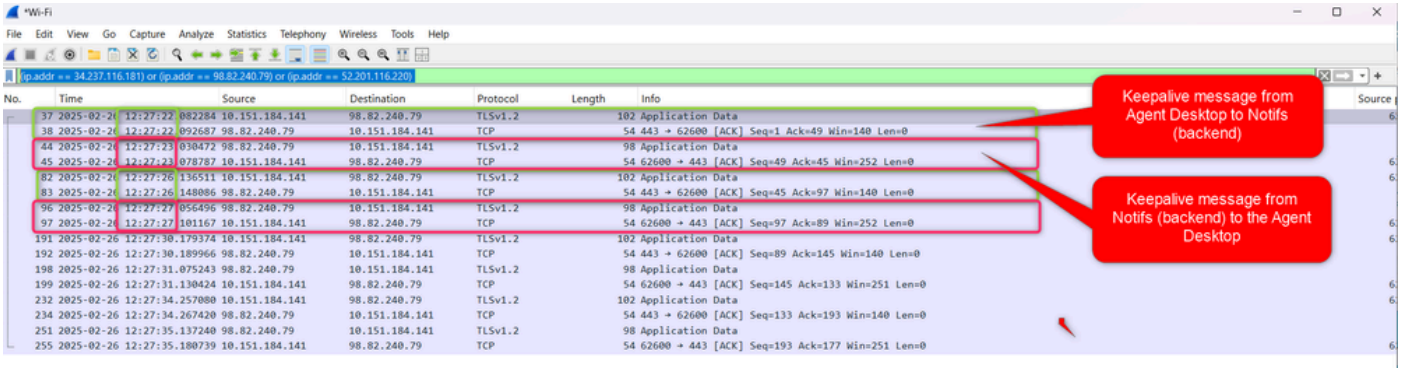
```
C:\Users\mdanylch>nslookup api.wxcc-us1.cisco.com
Server:  dns-rtp.cisco.com
Address:  2001:420:210d::a

Non-authoritative answer:
Name:    istioapialb.produs1.ciscoccservice.com
Addresses:  34.237.116.181
          98.82.240.79
          52.201.116.220
Aliases:  api.wxcc-us1.cisco.com
```

Schritt 6: Erfassen und überprüfen Sie Netzwerkprotokolle.

Erfassen Sie Netzwerkprotokolle mithilfe von Wireshark oder anderen Netzwerk-Tools, mit denen Sie vertraut sind.

Filtern Sie die Protokolle nach den IP-Adressen, die in Schritt 5 erfasst wurden, und filtern Sie nach Nachrichten zwischen Ihrem PC und einer dieser IP-Adressen. Diese Nachrichten sind Keepalives zwischen dem Agenten-Desktop und den Benachrichtigungen und umgekehrt.



Schritt 7: Erfassen von Protokollen auf Netzwerkgeräten

Außerdem müssen Sie die Protokolle auf Ihren Netzwerkgeräten wie Routern, Firewalls oder L3-Switches erfassen, um zu ermitteln, warum Keepalives nicht richtig funktionieren.

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.