Configurar entorno para evitar que Agent Desktop se desconecte

Contenido

Introducción

Este documento describe cómo configurar el explorador, el equipo y la aplicación para evitar que los agentes cierren la sesión de forma inesperada.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

• WxCC 2.0

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Configurar

Configurar exploradores

Cuando un navegador tiene una configuración activa para la función de pestaña de suspensión, pone las pestañas inactivas (a las que no ha accedido durante minutos/horas) en modo de suspensión o suspende esas pestañas. Esto resulta útil para que las fichas no ocupen recursos del sistema o memoria innecesariamente. Sin embargo, laLa aplicación Agent Desktop podría perder la conexión si la ficha del explorador pasa al modo de suspensión. Cisco recomienda desactivar la configuración de la ficha de suspensión en los navegadores que los agentes utilizan para Webex Contact Center Agent Desktop.

Google Chrome

En el navegador Google Chrome, vaya a Settings > Performance y desactive el Memory Saver en el encabezado Memory.



Microsoft Edge Browser

En Microsoft Edge Browser, abra Settings y busque Save resources with the sleep tabs

configuration. Una vez encontrada la configuración, desactívela.

	Your browser is managed by your organization
Settings	Optimize Performance - 7 results
Q sleep X	Turn on efficiency mode when ⑦ Are you satisfied with efficiency mode? O Unplugged, low battery Helps extend battery life by saving computer resources. Benefits may vary depending on your device, applications, and individual browser habits.
Privacy, search, and services Appearance Sidebar	Improve your PC gaming experience with efficiency Are you satisfied with efficiency mode for PC gaming? mode When you're playing a PC game, Microsoft Edge reduces its computer resource (CPU) usage to create a better gaming experience.
Start, home, and new tabs Kare, copy and paste Cookies and site permissions	Save resources with sleeping tabs Are you satisfied with sleeping tabs?
Default browser	Tabs will appear faded when saving memory and CPU to improve performance. Put inactive tabs to sleep after the specified amount of time: 1 hour of inactivity
ॐ Family छि Edge bar ∤ैी Languages	When efficiency mode is on, inactive tabs will be put to steep after 5 minutes or less. Actual time may vary depending on resource usage and activities that prevent a site from leeping (e.g. playing audio). Never put these sites to sleep Add
Printers System and performance	This also excludes sites from other performance optimizations like discarded tabs, efficiency mode, and more. No sites added
 Reset settings Phone and other devices Accessibility 	
About Microsoft Edge	Meeting reminder

Firefox

En el campo de dirección del navegador Firefox, escriba about:config y haga clic en Aceptar riesgo y continuar.



Busque browser.tabs.unloadOnLowMemory y cambie la configuración a false.

Advanced Preferences × +		~	- 🗆 ×		
← → C			⊚ එ ≡		
C browser.tabs.unload					
browser.tabs.unloadOnLowMemory	false		2 ⇒		
browser.tabs.unload	Solean Number String		+		

Configure el parámetro de suspensión en el ordenador personal (PC) o MAC de Windows

Cuando el PC o MAC se suspenden, puede provocar que la aplicación Agent Desktop pierda conectividad con la nube y cierre la sesión del agente. Cisco recomienda ajustar la configuración de suspensión para evitar que la aplicación Agent Desktop se cierre.

PC con Windows

En el PC, busque los parámetros de encendido y suspensión.

cisco								
A	ll Wo	rk	Apps	Documents	Web	Мог		
Best	match							
Ç	O Power & sleep settings System settings							
Sett	Settings							
↺	O Change when the PC sleeps					>		
O Change when the PC sleeps when plugged in						>		
₽	Night light					>		
Űŧ	Remote	e Des	sktop sle	ep settings		>		
٢	Change battery	e whe pow	en the P(/er	C sleep s on		>		
Search work and web								
Q	Sleep -	See v	vork and v	web results		>		

П

sobrescriben las configuraciones de tiempo de espera del arrendatario. Por ejemplo, si el tiempo de espera del arrendatario se configura con 30 minutos pero Perfil de escritorio tiene el tiempo de espera del escritorio configurado con 20 minutos, el agente inactivo cierra la sesión después de 20 minutos en este caso.

Webex CC With WxC as PBX Dashboard × Desktop Profiles ×							
Desktop Profile							
Tenant, user management and desktop experience settings are now available directly in <u>Control Hub.</u> Users will be redirected to Control Hub after these settings have been removed from this portal.							
General Information Auxiliary Codes Collaboration Dial Plan Voice Channel options Agent Statistics Desktop Timeout							
Desktop Timeout							
Desktop Inactivity Timeout 💦 🔘 Default Value 🖲	Custom Value (9)						
	20 Ininutes						
Save	× Cancel						

Configuración de la red con acceso al dominio necesario para Agent Desktop

Para asegurarse de que el escritorio responde según lo esperado en la red, agregue los dominios a la lista de permitidos de firewall/VPN (red privada virtual).

https://*.broadcloudpbx.net:443

https://cdn.jsdelivr.net

https://cdnjs.cloudflare.com

https://*.cisco.com:443

https://*.ciscoccservice.com:443

https://*.ciscospark.com:443

https://*.cloudcherry.com:443

https://*.imiengage.io:443

https://*.jquery.com:443

https://*.mixpanel.com:443

https://*.pendo.io:443

https://*.split.io:443

https://*.wbx2.com:443 https://*.webex.com:443 https://ciscoccservice.com:443 https://cloudcherry.com:443 https://imiengage.io:443 https://jquery.com:443 https://mixpanel.com:443 https://unpkg.com:443

Troubleshoot

Si los agentes siguen experimentando problemas de cierre de sesión después de la configuración sugerida anteriormente, póngase en contacto con el TAC mediante los registros de informe de errores y de red del navegador (HAR) (en la sección <u>Capturar registros del navegador</u> se proporcionan los pasos para recopilarlos) para resolver más problemas.

Información Relacionada

Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).