

# Solución de problemas de desconexión de Agent Desktop

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Descripción del problema](#)

[Solución De Problemas](#)

---

## Introducción

Este documento describe cómo capturar los registros de red en el equipo del agente mientras se soluciona el problema de desconexión de Agent Desktop.

## 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
- Fundamentos de redes

### Componentes Utilizados

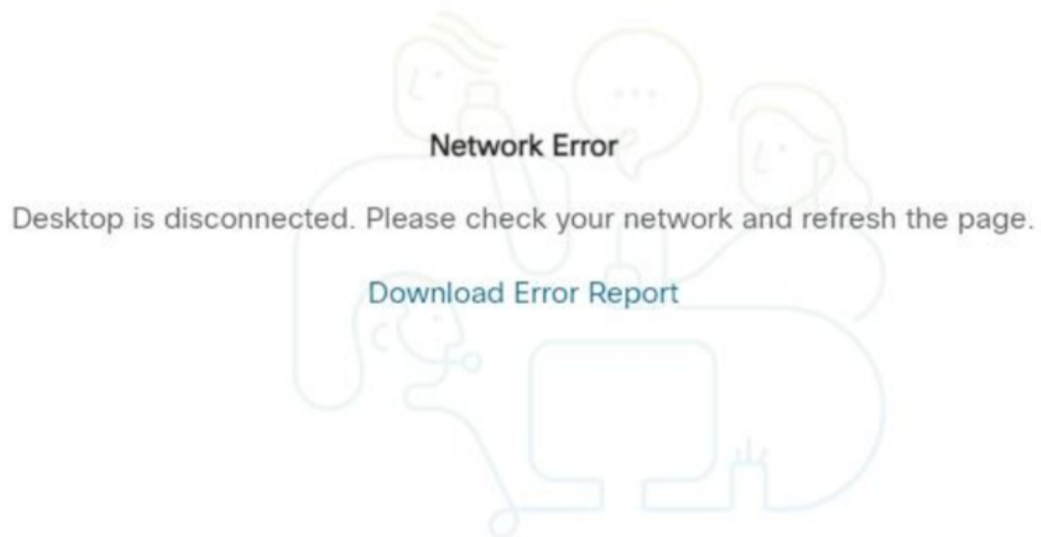
La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- 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.

## Descripción del problema

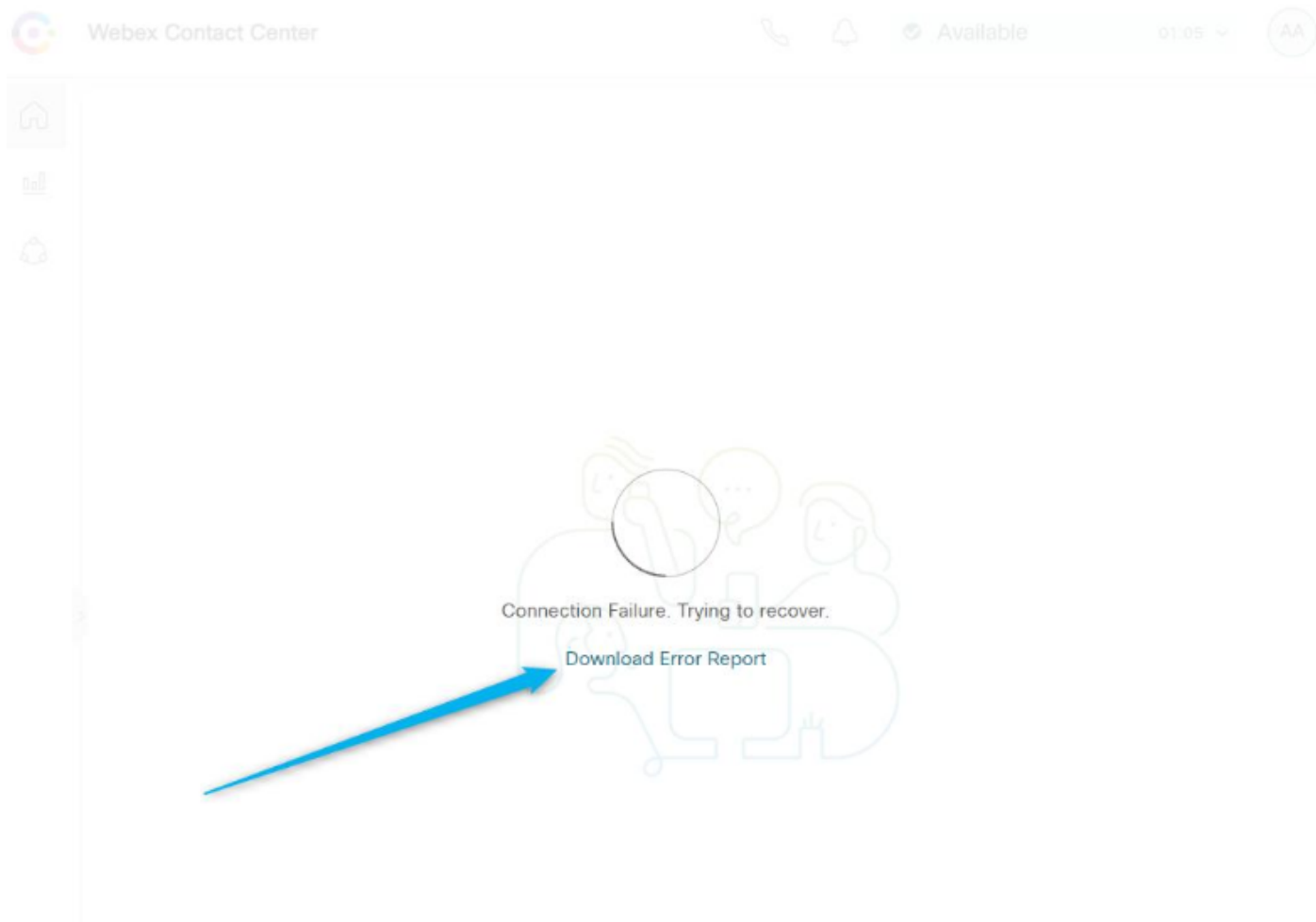
Los agentes se quejan de que ven que Agent Desktop pierde la conexión a Internet.



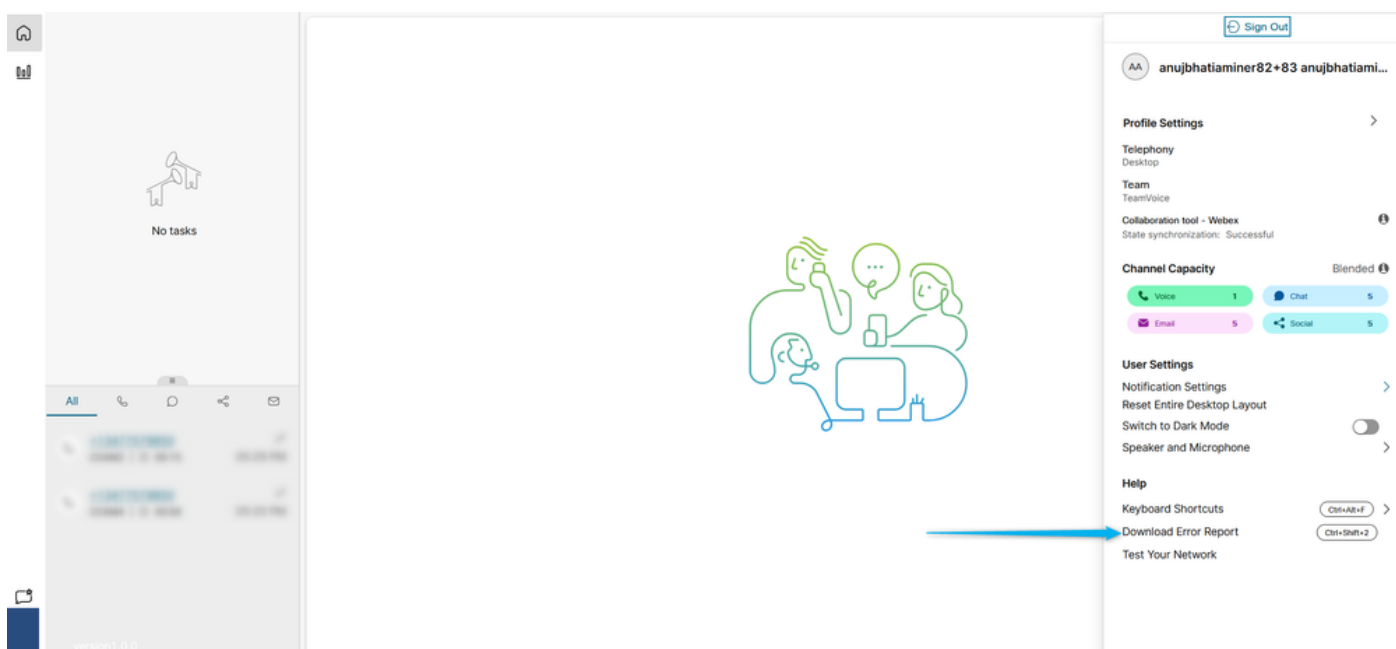
## Solución De Problemas

Paso 1. Recopilar informe de errores.

Puede hacerlo mientras Agent Desktop se vuelve a conectar o ha perdido la conexión.



También puede recopilar el informe de errores después de que Agent Desktop restablezca la conexión.



Paso 2. Comprender cómo se envían y reciben las señales de mantenimiento en Agent Desktop.

Hay mensajes de keepalive de la aplicación Agent Desktop al back-end cada 4 segundos. Paralelamente, hay mensajes keepalive desde Notifs (backend) hasta Agent Desktop.

2025-02-26 10:38:12:615 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:15:563 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:18:494 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:19:581 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:20:924 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:23:604 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:24:958 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:27:621 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:28:963 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:31:643 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:32:990 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:35:666 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:37:009 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:39:686 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:41:016 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:43:705 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:45:261 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:47:725 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:49:302 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:51:745 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:53:338 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:55:822 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:38:57:399 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]  
2025-02-26 10:38:59:840 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]  
2025-02-26 10:39:01:415 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]

Message from the Agent Desktop Application to the backend

Message from the backend to the Agent Desktop Application

Si no hay mensajes completados durante 16 segundos desde Agent Desktop o desde las notificaciones, el sistema inicia el proceso de recuperación.

A continuación, la aplicación intenta restablecer la conexión durante el tiempo especificado en la configuración de Tiempo de espera de recuperación de conexión perdida del escritorio.

webex Control Hub

Desktop

Voice Features

Enable Force Default DN

Enable End Call

Enable End Consult

RONA Timeouts

Telephony \* 18 Seconds

Chat \* 32 Seconds

Email \* 32 Seconds

Social \* 32 Seconds

System Settings

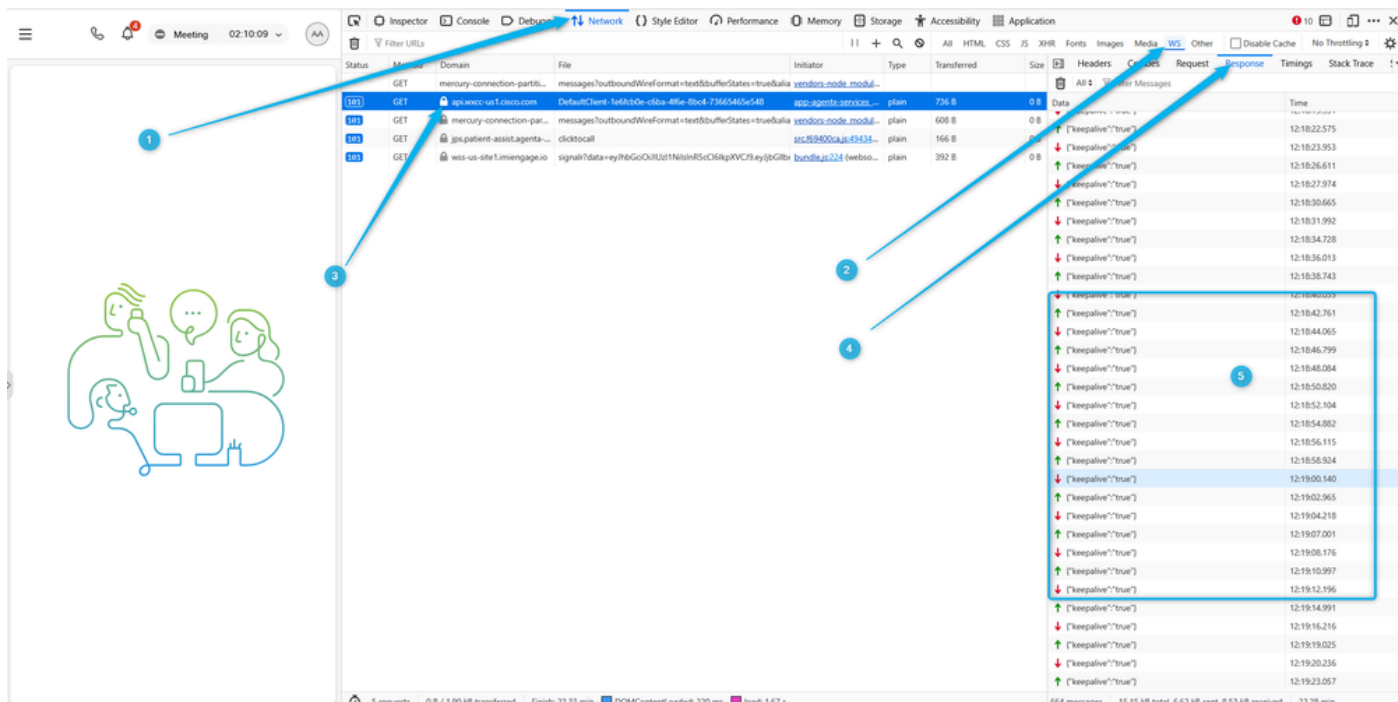
Lost Connection Recovery Timeout \* 120 Seconds

Paso 3. Comprenda las indicaciones del problema que puede detectar en los registros de Agent Desktop.

- Agent Desktop dejó de enviar mensajes keepalive a Notifs (backend). Para solucionar el problema, primero debe comprobar las configuraciones del navegador, el PC y el arrendatario de Webex para asegurarse de que no se espera este comportamiento. Consulte este artículo para evitar que su navegador o PC deje de enviar mensajes keepalive según las configuraciones: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/webex-contact-center/220319-configure-environment-to-prevent-agent-d.html>

Si el problema persiste después de configurar el entorno para evitar la desconexión, puede que siga siendo un problema de red y el departamento de TI debe participar en la resolución de problemas de red.





Paso 5. Recopile las direcciones IP que podrían estar relacionadas con la conexión WebSocket.

Abra un terminal y utilice el comando nslookup para encontrar las direcciones IP relacionadas con el dominio toapi.wxcc-(dc).cisco.com.

```
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
```

Paso 6. Capture y revise los registros de red.

Capture los registros de red mediante Wireshark o cualquier otra herramienta de red con la que se sienta cómodo.

Filtre los registros por las direcciones IP recopiladas en el paso 5 y busque mensajes entre su PC y cualquiera de esas direcciones IP. Estos mensajes son señales de mantenimiento entre Agent Desktop y las notificaciones, y viceversa.

Wi-Fi

File Edit View Go Capture Analyze Statistics Telephony Wireless Tools Help

(ip.addr == 34.237.116.181) or (ip.addr == 98.82.240.79) or (ip.addr == 52.201.116.220)

| No. | Time                | Source                | Destination    | Protocol | Length | Info                                            |
|-----|---------------------|-----------------------|----------------|----------|--------|-------------------------------------------------|
| 37  | 2025-02-26 12:27:22 | 882284 10.151.184.141 | 98.82.240.79   | TLSv1.2  | 102    | Application Data                                |
| 38  | 2025-02-26 12:27:22 | 092687 98.82.240.79   | 10.151.184.141 | TCP      | 54     | 443 → 62600 [ACK] Seq=1 Ack=49 Win=140 Len=0    |
| 44  | 2025-02-26 12:27:23 | 030472 98.82.240.79   | 10.151.184.141 | TLSv1.2  | 98     | Application Data                                |
| 45  | 2025-02-26 12:27:23 | 078787 10.151.184.141 | 98.82.240.79   | TCP      | 54     | 62600 → 443 [ACK] Seq=49 Ack=45 Win=252 Len=0   |
| 82  | 2025-02-26 12:27:26 | 136511 10.151.184.141 | 98.82.240.79   | TLSv1.2  | 102    | Application Data                                |
| 83  | 2025-02-26 12:27:26 | 148086 98.82.240.79   | 10.151.184.141 | TCP      | 54     | 443 → 62600 [ACK] Seq=45 Ack=97 Win=140 Len=0   |
| 96  | 2025-02-26 12:27:27 | 056496 98.82.240.79   | 10.151.184.141 | TLSv1.2  | 98     | Application Data                                |
| 97  | 2025-02-26 12:27:27 | 101167 10.151.184.141 | 98.82.240.79   | TCP      | 54     | 62600 → 443 [ACK] Seq=97 Ack=89 Win=252 Len=0   |
| 191 | 2025-02-26 12:27:30 | 179374 10.151.184.141 | 98.82.240.79   | TLSv1.2  | 102    | Application Data                                |
| 192 | 2025-02-26 12:27:30 | 189966 98.82.240.79   | 10.151.184.141 | TCP      | 54     | 443 → 62600 [ACK] Seq=89 Ack=145 Win=140 Len=0  |
| 198 | 2025-02-26 12:27:31 | 075243 98.82.240.79   | 10.151.184.141 | TLSv1.2  | 98     | Application Data                                |
| 199 | 2025-02-26 12:27:31 | 130424 10.151.184.141 | 98.82.240.79   | TCP      | 54     | 62600 → 443 [ACK] Seq=145 Ack=133 Win=251 Len=0 |
| 232 | 2025-02-26 12:27:34 | 257080 10.151.184.141 | 98.82.240.79   | TLSv1.2  | 102    | Application Data                                |
| 234 | 2025-02-26 12:27:34 | 267420 98.82.240.79   | 10.151.184.141 | TCP      | 54     | 443 → 62600 [ACK] Seq=133 Ack=193 Win=140 Len=0 |
| 251 | 2025-02-26 12:27:35 | 137240 98.82.240.79   | 10.151.184.141 | TLSv1.2  | 98     | Application Data                                |
| 255 | 2025-02-26 12:27:35 | 180739 10.151.184.141 | 98.82.240.79   | TCP      | 54     | 62600 → 443 [ACK] Seq=193 Ack=177 Win=251 Len=0 |

Keepalive message from Agent Desktop to Notifs (backend)

Keepalive message from Notifs (backend) to the Agent Desktop

Paso 7. Capture los registros en los dispositivos de red.

También tendría que capturar los registros en sus dispositivos de red, como routers, firewalls o switches L3, para resolver por qué las señales de mantenimiento no fluyen correctamente.

#### 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).