

# Dépannage du temporisateur de post-appel étendu sur Agent Desktop dans WxCC

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit les effets sur le temporisateur de post-appel en cas de décalage temporel entre la machine du système client et l'heure du réseau, ainsi que les étapes de dépannage et d'atténuation du problème.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

### Components Used

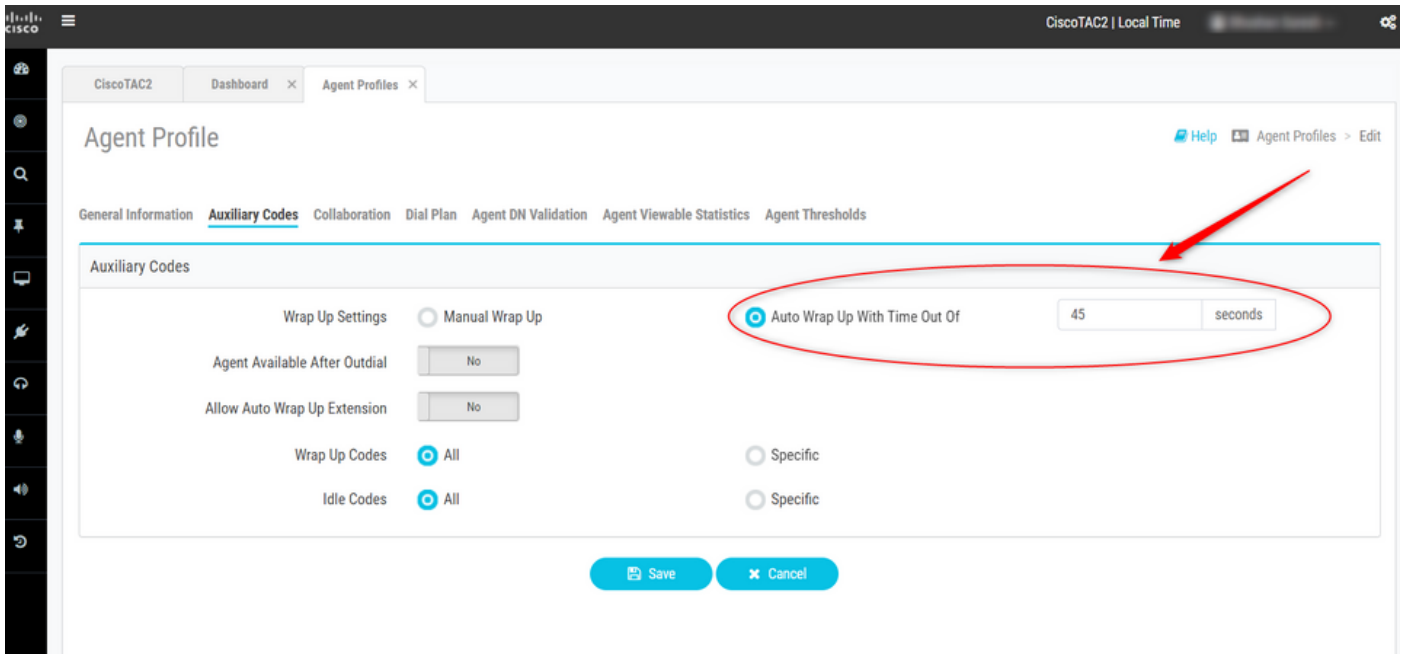
Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- WxCC 2.0

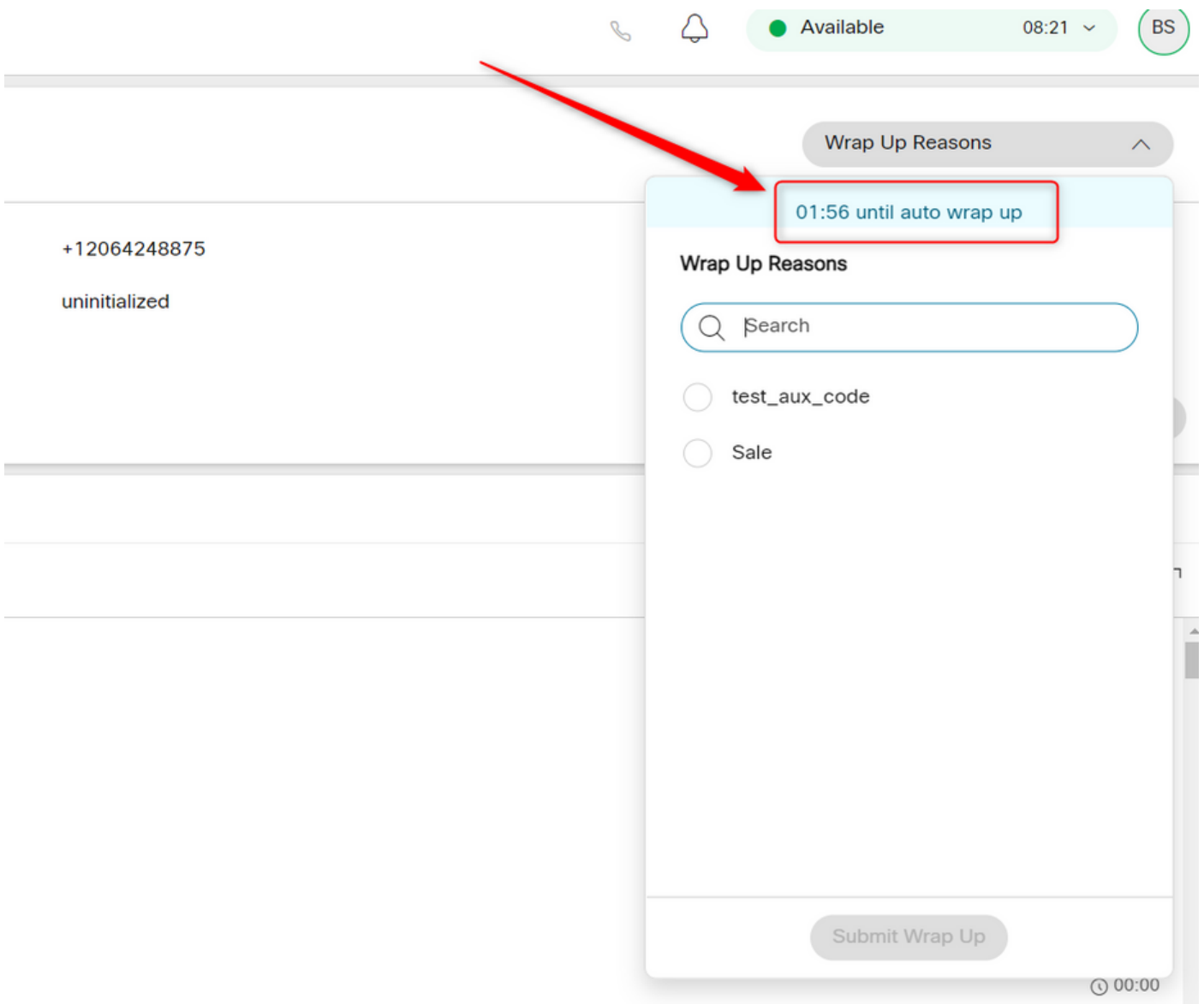
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Problème

Les agents ont été affectés avec un **profil d'agent** avec une valeur de **post-appel automatique avec délai d'attente** définie sur une certaine valeur. Par exemple, une valeur de 45 secondes a été définie



Mais lorsque les agents mettent fin à une interaction, le compteur Post-appel affiche une valeur supérieure à la valeur définie sur le **profil d'agent**



Dans les rapports de l'analyseur [Histoire et temps réel], la durée de l'activité de l'agent en état Post-appel reflète la même durée.

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

## Solution

- Vérifiez la dérive temporelle entre l'ordinateur du système client et l'heure du réseau à l'aide du [répertoire URL https://time.is/](https://time.is/)

The screenshot shows the website <https://time.is/>. A red box highlights the message: "Your clock is 1 minute and 10.9 seconds behind." Below this, the current time is displayed in large black digits: "09:14:03 am". At the bottom right, the date is "Saturday, October 9, 2021" and the time zone is "Leif Eriksen Day". A row of city time zones is visible at the bottom: Los Angeles (09:14am), New York (12:14pm), London (05:14pm), Paris (06:14pm), Moscow (07:14pm), Beijing (12:14am), and Tokyo (01:14am).

- Notez qu'il y a une dérive temporelle de 1 minute et 10 secondes. Dans ce cas, le délai de post-appel est de 1 minute et 56 secondes (**Déclenchement du minuteur + Minuteur de post-appel automatique**) au lieu de 45 secondes configurées sur le **profil d'agent**.



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

- Nous devons nous assurer que la machine du système client est synchronisée avec l'heure du réseau. Ceci a été documenté [ICI](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.