

Suivre les défauts du centre de contact Webex

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Suivi du défaut avec l'ID de défaut](#)

[Notifications clés à suivre](#)

[État du défaut](#)

[Déploiement défectueux](#)

Introduction

Ce document décrit la façon de suivre un dépannage et un déploiement via Cisco Defect and Enhancement Tracking System (CDETS).

Conditions préalables

Exigences

Aucune exigence spécifique n'est associée à ce document.

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

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.

Suivi du défaut avec l'ID de défaut

Étape 1 : Accédez à l'[outil de recherche de bogues](#) et saisissez l'ID du défaut, puis sélectionnez Rechercher.



Remarque : seuls les utilisateurs Cisco enregistrés peuvent accéder aux informations et aux outils Cisco internes.

Bug Search Tool

Search For Save Search Email Search

Product Select from List

Release

Filters [Clear Filters](#)

Severity

Status

No Matching Bugs Found. Please change your search criteria.

Remarque : le défaut peut être partagé directement avec le lien complet. Exemple : ID de bogue Cisco [CSCwi65732](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCwi65732).

bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCwi65732

 Products & Services Support How to Buy Training & Events Partners  B

Bug Search Tool

Incorrect state after network recovery
CSCwi65732

[Customer Visible](#) [Notifications](#) [Save Bug](#) [Open Support Case](#) [View Bug in CDETS](#)

Description

Symptom:
After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.

Conditions:
Recovery after network failure

Workaround:
Manually update the state

Further Problem Description:

Was the description about this Bug Helpful?      (0)

Étape 2 : Pour obtenir des notifications concernant les mises à jour sur le défaut, sélectionnez Notifications et entrez la fréquence et l'ID d'e-mail. Cliquez ensuite sur Submit Notifications.

The screenshot shows the Cisco Bug Search Tool interface. A modal dialog box titled "Add Notification for CSCwi65732" is open. The dialog box contains the following fields and options:

- Name: CSCwi65732
- An Email Delivered: Weekly (dropdown menu)
- To: bhusures@cisco.com
- Buttons: Cancel and Submit Notification
- Link: Edit All
- Text: Get notified about changes to bug information (Title, Description, Known Affected and Known Fixed releases, Status or Severity)

A red arrow points to the "Submit Notification" button. Another red arrow points to the "Notifications" button in the background interface.

Notifications clés à suivre

État du défaut

Une fois qu'un défaut est réparé, l'état du défaut est déplacé de Ouvert à Fixé.

The screenshot shows the Cisco Bug Search Tool interface. The "Description" section is expanded, showing the following information:

- Symptom:** After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.
- Conditions:** Recovery after network failure
- Workaround:** Manually update the state
- Further Problem Description:**
- Was the description about this Bug Helpful? ★ ★ ★ ★ ★ (0)

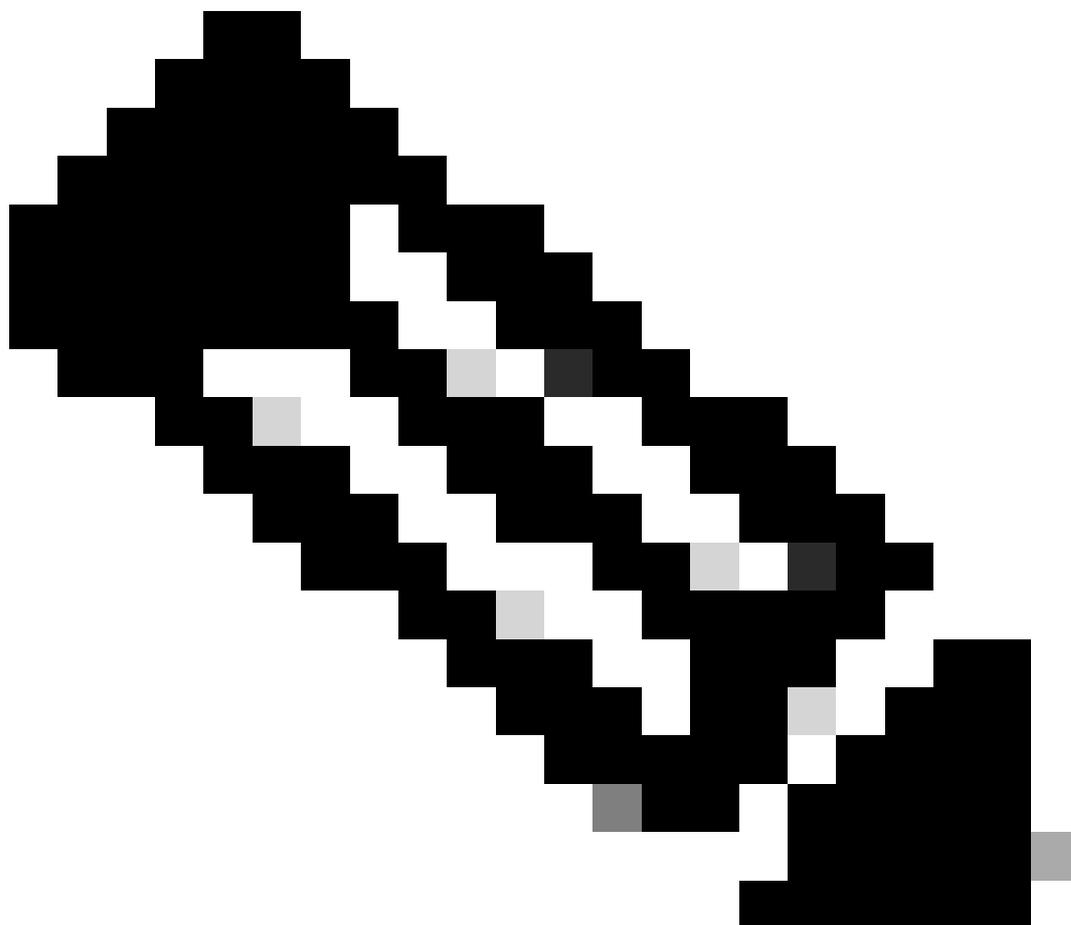
The "Details" section is also expanded, showing the following information:

Created Date	Last Modified	Status	Severity
Jan 12, 2024	Feb 15, 2024	Fixed	2 Severe

The "Status" field is highlighted with a red box.

Déploiement défectueux

Une fois le défaut déployé dans le data center de production (DC), la région dans laquelle il est déployé doit être répertoriée sous Known Fixed Releases.



Remarque : recherchez la description du centre de données. Une description détaillée est disponible ici sur [Data Locality in Webex Contact Center](#)

ProdUS1 : États-Unis
ProdANZ1 : Australie
ProdEU1 : Royaume-Uni
ProdEU2 : Francfort
ProdJP1 : Japon
ProdCA1 : Canada

Description

Symptom:

After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.

Conditions:

Recovery after network failure

Workaround:

Manually update the state

Further Problem Description:

Was the description about this Bug Helpful? ★ ★ ★ ★ ★ (0)

Details

Created Date Jan 12, 2024	Last Modified Feb 15, 2024	Status Fixed	Severity 2 Severe
Product (1 of 1) Webex Contact Center	Known Affected Releases (1 of 1) unspecified	Known Fixed Releases (6 of 6)	
		Please search your version ^	
		produs1	
		prodjp1	
		prodeu2	
		prodeu1	
		prodca1	
		prodanz1	

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.