

Risoluzione dei problemi relativi al timer WrapUp esteso sul desktop dell'agente in WxCC

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento vengono descritti gli effetti del timer di completamento quando si verifica uno scostamento di tempo tra il computer client e l'ora di rete e le procedure per risolvere e ridurre il problema.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

Componenti usati

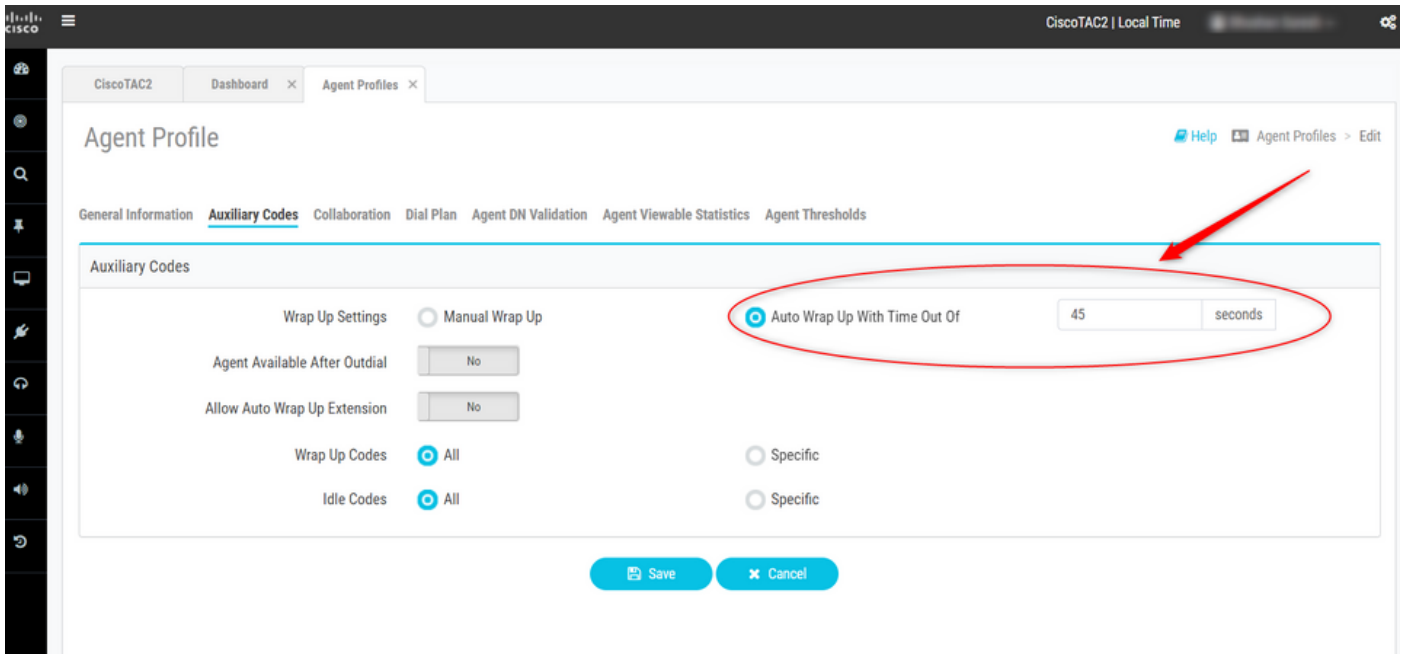
Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- WxCC 2.0

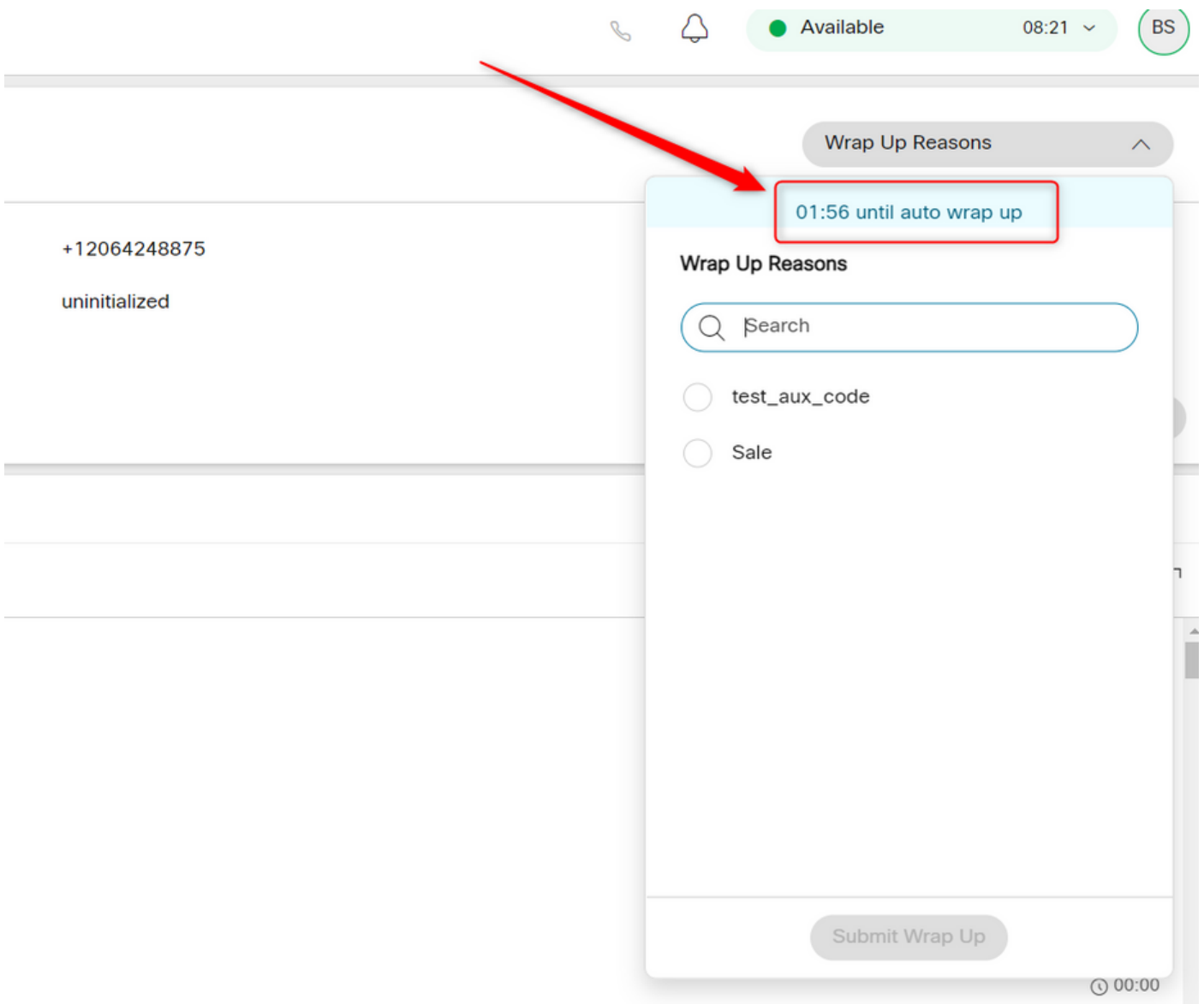
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

Agli agenti è stato assegnato un **profilo agente** con il valore **Completamento automatico con timeout** impostato su un determinato valore. Ad esempio, è stato impostato il valore di 45 secondi



Ma quando gli agenti terminano un'interazione, il timer Wrapup mostra un valore superiore a quello impostato nel **profilo agente**



Dai report di Analyzer [Historical and Realtime] la durata dell'attività dell'agente nello stato Wrapup riflette la stessa durata.

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

Soluzione

- Verificare la differenza di orario tra il computer del sistema client e l'ora della rete utilizzando il comando [URLhttps://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 "Sun • 07:14AM • 06:30PM (11h 28m) More info". A list of other cities and their times is shown 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).

- Notate che vi è una deviazione di tempo di 1 minuto e 10 secondi. In questo caso, il tempo di completamento del processo è di 1 minuto e 56 secondi (**deriva del timer + timer di avvolgimento automatico**) invece dei 45 secondi configurati nel **profilo agente**.



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

- È necessario verificare che il computer del sistema client sia sincronizzato con l'ora di rete. È stato documentato [QUI](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).