# Configura valore timeout sessione per Portal e Analyzer WebEx Contact Center

### Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Configurazione Configurazioni Verifica Risoluzione dei problemi

### Introduzione

In questo documento viene descritto come impostare il valore di timeout della sessione per il portale e l'analizzatore di WebEx Contact Center

Contributo di Bhushan Suresh - Cisco TAC Engineer e Vishal Goyal - Cisco TAC Engineer

## Prerequisiti

#### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Accesso ad admin webex portal <a href="https://admin.webex.com/">https://admin.webex.com/</a>
- Accesso al portale WxCC <a href="https://portal-v2.wxcc-us1.cisco.com/">https://portal-v2.wxcc-us1.cisco.com/</a>
- 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.

## Configurazione

#### Configurazioni

Il timeout della sessione per la pagina WxCC Portal e la pagina Analyzer è impostato sull'hub di controllo e i passaggi possono essere utilizzati per verificare l'impostazione corrente (il valore predefinito è 20 minuti) e aumentare il valore in base alle esigenze organizzative

Su hub di controllo (https://admin.webex.com/)

- Seleziona impostazioni organizzazione
- Nella sezione **Timeout di inattività**, in **Webex Control Hub Idle Timeout > Control Hub** timeout controllare il valore di timeout corrente e aumentarlo al valore richiesto

webex Control H	ub					
♡ Webex Experience ^	A Organization Softings					
20 Analytics	Organization Settings					
~ Troubleshooting						
Reports	Idle Timeouts	Webex web client idle timeout				
MANAGEMENT		Automatically log users out of an idle session. You can change the amount of time the client will remain idle un user is logged out of their account.				
요 Users	Contract whether users are connected to your organization's network, provide the URL of internal site that allows					
Ø Workspaces		cross-origin-resource to share CORS with Webex web client.				
Devices						
88 Apps						
The Account						
Organization Settings		Off network	In network			
		No timeout 🗸 🗸	No timeout 🗸 🗸			
SERVICES						
C Updates & Migrations		Webex Control Hub Idle Timeout				
O Messaging		When enabled, users are automatically signed out of idle Webex Control Hub sessions. You determine the amount of time Webex Control Hub remains idle until users are signed out				
% Calling		time webex Control Hub remains idle until users are signed out.				
Ontact Center		Control Hub timeout				
Connected UC		20 minutes (Default)				

#### Verifica

Per verificare che il timeout dell'hub di controllo sia stato applicato correttamente, richiedere agli utenti del portale e dell'analizzatore di disconnettersi, cancellare la cache e accedere di nuovo.

Al termine, verificare che l'insieme di valori sia stato applicato correttamente.

• Accedere alla pagina del portale (https://portal-v2.wxcc-us1.cisco.com) e abilitare gli strumenti per sviluppatori (Selezionare Impostazioni > Altri strumenti > Strumenti per sviluppatori)

	Ē	130% 🖒	-		•	=
		Sync and save data			Sign In	
		New tab			Ctrl	+T
		New window			Ctrl+	۴N
		New private window		Ct	rl+Shift	+P
		Bookmarks				>
		History				>
		Downloads			Ctrl	+J
		Passwords				
		Add-ons and themes		Ctr	l+Shift+	+A
		Print			Ctrl	+P
		Save page as			Ctrl	+S
		Find in page			Ctrl	+F
		Zoom	-	130%	+	7
-		Settings				
		More tools				>
		Help				>
		Exit		Ctr	1+Shift+	+Q

		Ŧ	130%	☆			≡
	R	🗘 Inspector 🖸 Console 🗅 Debugger 📬 Network () Style Editor 🖓 Performance 🕕 Memory 🖹 Storage 뷲 Accessibility 🎬	<		More too	ols	
^		Y Finer Output From Warnings  Some cookies are misusing the "SameSite" attribute, so it won't work as expected Ignoring unsupported entryTypes: layout-shift.  downloadable font: font-display timeout, webfont not used (font-family: "CiscoSansTT Light" style:normal weight:400 stretch:100 sr https://downloadable font: font-display timeout, webfont not used (font-family: "CiscoSansTT Light" style:normal weight:400 stretch:100 sr https://downloadable font: font-display timeout, webfont not used (font-family: "CiscoSansTT Light" style:normal weight:400 stretch:100 sr //Reason: CORS header 'Access-Control-Allow-Origin' missing). Status code: 200. [Learn More]  downloadable font: font-display timeout, webfont not used (font-family: "CiscoSansTT Bold" style:normal weight:400 stretch:100 src //old.codSidSidebd/Abd/Abd2P3.woff2	Custo Brows V Task N Remo	mize to er tools Veb De fanage te Deb	veloper Tools r	Ctrl+Shift	(t+1
	<b>▲</b>	Chart was not disposed id-22 Relative positioning of table rows and row groups is now supported. This site may need to be updated because it may depend on this effect. walkme_l	Brows	er Con	sole Xesign Mode	Ctrl+Shift Ctrl+Shift+	t+J +M
	A	The script from "https://playerserver.walkme.com/ToDoList/UserCompletedTasksByIdsAndGoalsIds?callback=mtjQuery17105018165241252069 userGuid=712c2eb91ce54fe7be8dc430ffb760ff&enduserId=51e64488fdSac0b8cb4c2s25bf722775fb55b0ffaba246d407a1c0c5e39c63ff&taskGoalsIds= X50X2CX22170911X22X3AX5854243X50X2CX22176912X2X3AX5858424X50X2X22176914X2X3AX5854247X50X2CX22176912X2X3AX5854243X50X2CX22176912X2X3AX5854243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX5854243X50X2CX22176912X2X3AX5854243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX22176912X2X3AX58584243X50X2CX2217691X2X3AX58584243X50X2CX2217691X2X3AX58584243X50X2CX2217691X2X3AX58584243AX5858424340 usa loaded even though its MIME type ("application/json") is not a valid JavaScript MIME type. [Learn More] withutton; context is opt a string vou must add am "analalbal" for accessibility outer#HMIM="button=	Eyedro Page : Extens	opper Source sions fo	or developers	Ctrl	+U
	»	button doutton-12 md-buttonicon active=false herf=""table top="button", button-k-( style="opacity: 1;"> <i class="md-button_children" style="color: inherit;"></i> " style="opacity: 1;"> <i class="icon icon-cancel_12 md-icon" style="color: inherit;"></i> "					

 Una volta abilitato lo strumento Developer, accedere alle impostazioni dell'applicazione e in Archiviazione locale in cui sono elencati l'URL del portale e l'URL dell'analizzatore. Selezionare l'URL del portale (<u>https://portal-v2.wxcc-us1.cisco.com</u>) e verificare che SessionTimeoutDuration (in secondi) sia il valore impostato nell'hub di controllo

Nota: Il valore **sessionTimeout** conta verso il basso e scade quando raggiunge lo zero



## Risoluzione dei problemi

Se il valore di timeout impostato su Control Hub non viene rispettato su WxCC, attivare TAC con i log della console del browser e i log HAR (i passaggi per la raccolta sono forniti <u>QUI</u>) per risolvere ulteriormente il problema.

#### 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).