# ポータルおよびアナライザWebExコンタクトセ ンターのセッションタイムアウト値の設定

### 内容

| <u>概要</u>          |
|--------------------|
| <u>前提条件</u>        |
| <u>要件</u>          |
| <u>使用するコンポーネント</u> |
| <u>設定</u>          |
| <u>設定</u>          |
| <u>確認</u>          |
| トラブルシュート           |

### 概要

このドキュメントでは、WebEx Contact Center(WCC)ポータルおよびアナライザのセッションタ イムアウト値を設定する手順について説明します

著者: Cisco TACエンジニア、Vishal Goyal - Cisco TACエンジニア

## 前提条件

#### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- ・admin webex portalへのアクセス <u>https://admin.webex.com/</u>
- ・WxCCポータルへのアクセス https://portal-v2.wxcc-us1.cisco.com/
- WxCC 2.0

#### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

• WxCC 2.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています 。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してく ださい。

# 設定

#### 設定

WxCCポータルページとアナライザページのセッションタイムアウトはコントロールハブで設定 し、手順を使用して現在の設定(デフォルト値は20分)を確認し、これを組織のニーズに合わせ て増やすことができます

コントロールハブ(<u>https://admin.webex.com/</u>)

- 組織設定の選択
- [Idle Timeouts] セクションの[Webex Control Hub Idle Timeout] > [Control Hub timeout] で、 現在のタイムアウト値を確認し、それを要求値に増やします

| webex Control H        | lub   |   |  |  |  |
|------------------------|---|---|--|--|--|
| ♡ Webex Experience ^   | Organization Settings   |   |  |  |  |
| iol 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<br>user is logged out of their account.  | e amount of time the client will remain idle until the |  |  |
| 요 Users                | To check 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 Webey Control Hub sessions. |  |  |  |
| % Calling              |   | time webex control hub remains idle until users are signed out.   |  |  |  |
| Contact Center         |   | Control Hub timeout   |  |  |  |
| Connected UC           |   | 20 minutes (Default) V  |  |  |  |
|                        |   |   |  |  |  |

### 確認

Control Hubのタイムアウトが正常に適用されたことを確認するには、ポータルおよびアナライザ のユーザーにログアウト、キャッシュのクリア、サインインを要求してください。

これを行ったら、次の手順を使用して、値セットが正しく適用されたことを確認します。

ポータルページ(https://portal-v2.wxcc-us1.cisco.com)にアクセスし、開発者用ツールを有効にします([設定]> [その他のツール] > [開発用ツール]を選択します)。

|   | 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 |

|   |                       | E   | 13                         | 0%                             | ☆                                  |                             | $\bigtriangledown$         | ≡                       |
|---|-----------------------|---|----------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------|
|   | R                     | Dinspector Di Console Di Debugger ↑↓ Network () Style Editor O Performance O Memory 🖻 Storage 🛉 Accessibility 🖇   | •                          |                                |                                    | More too                    | s                          |                         |
| ^ | •<br>•<br>•<br>•<br>• | Construction     C |                            | stor<br>wser<br>we<br>sk Ma    | tools<br>tools<br>anager<br>e Debr | olbar<br>reloper Tools<br>r | Ctrl+Sh                    | hift+I                  |
|   | ▲<br>▲                | 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 thi effect. walkme The script from "https://playerserver.walkme.com/ToDoList/UserCompletedTasksByIdsAndGoalsIds?callback=mtjQuery171050181652412520 userGuid=712c3eb91ce54fe7be8dc430ffb760ff&endUserId=51e68488f85ac0b8cb4c2252bf722775fb55b0ffaba246d407a1c0c5e39c62ff&taskGoalsIds %SDR2CK22176911822X3AX58584243X5DR2CK22176921X22XAX5858424X5DR2CK22176914X22X3AX5858424X5DR2CK22176921X22XAX5858424X5DR3CK22176921X22XAX5858424X5DR3CK22176921X22XAX58584242X3X5B584265201X5CM217692X122XAX58584242X3X5B584265201X5CM2122X3AX58584242X3X5B584265201X5CM2122X3AX58584242X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B584242X3X5B584242X3X5B584242X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B584242X3X5B584242X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B584242X3X5B584242X3X5B584242X3X5B584242X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B584242X3X5B584242X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B584242X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B58424X5DR2CK2217692X3X5B58424X5DR2CK2217869X5DR2CK2217869X7X2X217869X7X2217869X7X5DR2CK2217869X7X2X217869X7X2X217869X7X2X217869X7XX5B58424X5DR2CK2217869X7X2X217869X7X2X217869X7X2X2X3K5B58424X5DR2CK2217869X7X2X217869X7X2X2X3K5B58424X5DR2CK2217869X7X2X2X3K5B58424X5DR2CK2217869X7X2X2X3K5B58424X5DR2CK2217869X7X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X85B58X7XCK2217869X7X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X85B6X7XCK2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2X2   | s Br<br>Ro<br>9 Ey<br>1 Pa | owse<br>ispor<br>edro<br>ge Si | r Cons<br>sive D<br>pper<br>ource  | ole<br>esign Mode           | Ctrl+Sh<br>Ctrl+Shif<br>Ct | rift+J<br>ft+M<br>trl+U |
|   | *<br>*                | <pre>was loaded even though its MINE type ("application/json") is not a valid JavaScript MINE type. [Learn_Hore]<br/>md-button: content is not a string, you must add an "aria-label" for accessibility. outerHINE-"cbutton mdbutton="" class="md-<br/>button md-button32 md-buttonicon" active="false" href="" tabindex="0" type="button"&gt;&lt; &gt;<span <br="" class="md-buttonchildren">style="opacity: 1;"&gt;<i class="icon icon-cancel_12 md-icon" style="color: inherit;">&gt;</i>/i&gt;</span>"</pre>  | Đ                          | tensi                          | ons fo                             | r developers                |                            |                         |

- 開発者ツールを有効にした後、ポータルURLとアナライザーURLがリストされているアプリ ケーション設定とローカルストレージの下にアクセスします。ポータルURL(<u>https://portal-</u> v2.wxcc-us1.cisco.com</u>)を選択し、[SessionTimeoutDuration](秒)がコントロール・ハブに 設定されている値であることを確認します
  - 注:sessionTimeout値はカウントダウンし、ゼロに達すると期限切れになります



# トラブルシュート

Control Hubに設定されたタイムアウト値がWxCCに反映されていない場合は、TACにブラウザの コンソールログとHARログを要請し(これらを収集する手順は<u>ここ</u>にあります)、トラブルシュー ティングを進めてください。 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人に よる翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっ ても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性につ いて法的責任を負いません。原典である英語版(リンクからアクセス可能)もあわせて参照する ことを推奨します。