

Agent Desktop切断の問題のトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題説明](#)

[トラブルシューティング](#)

はじめに

このドキュメントでは、Agent Desktop(CAD)の接続解除問題のトラブルシューティング中に、エージェントのPCでネットワーキングログをキャプチャする方法について説明します。

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。

- Webex Contact Centerポータル : <https://admin.webex.com/>
- Webex Contact Center Agent Desktop -[Contact Center Desktop\(cisco.com\)](#)
- WxCC 2.0
- ネットワーキングの基礎

使用するコンポーネント

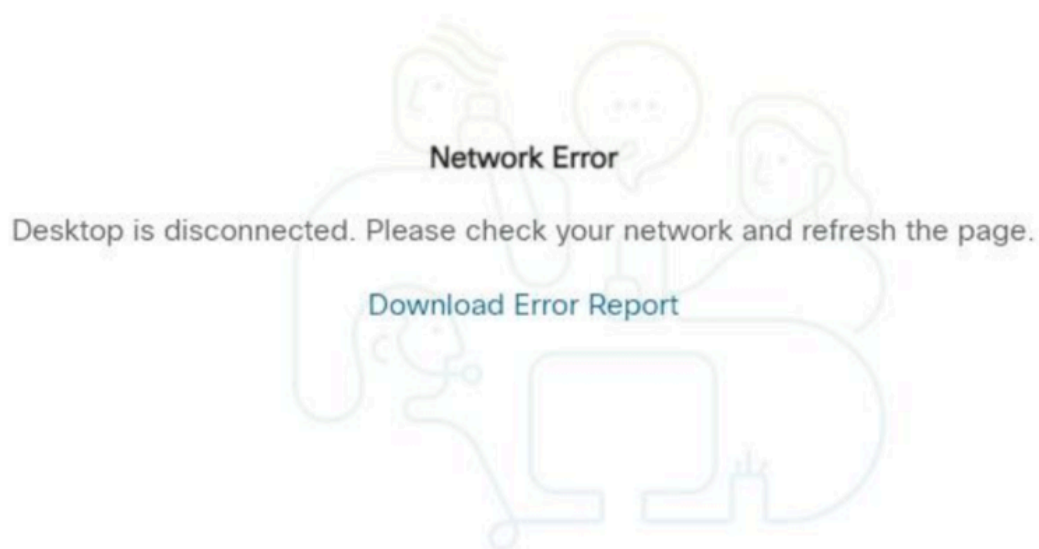
このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- 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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。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。

問題説明

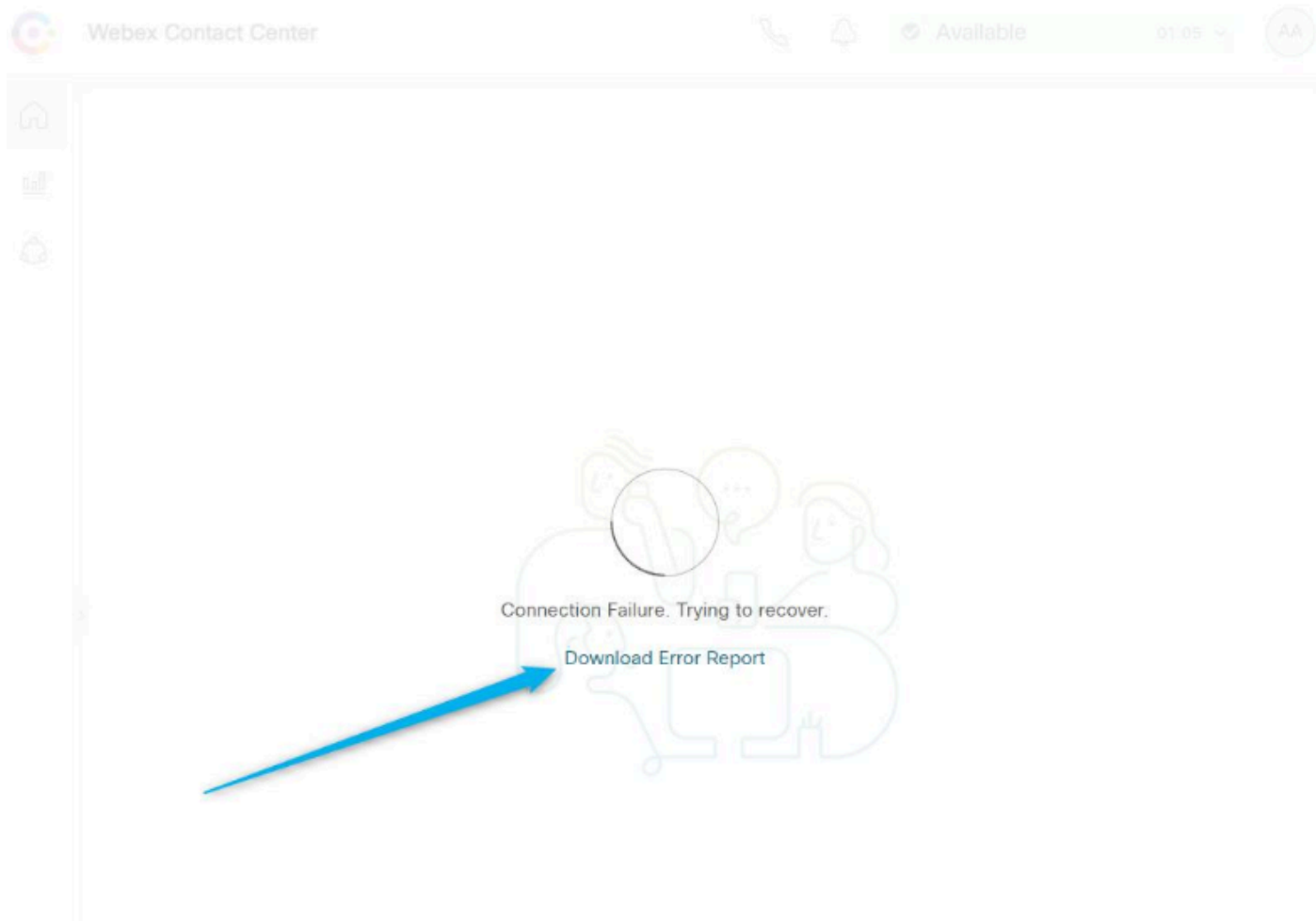
エージェントから、エージェントデスクトップのインターネット接続が失われるという苦情が寄せられています。



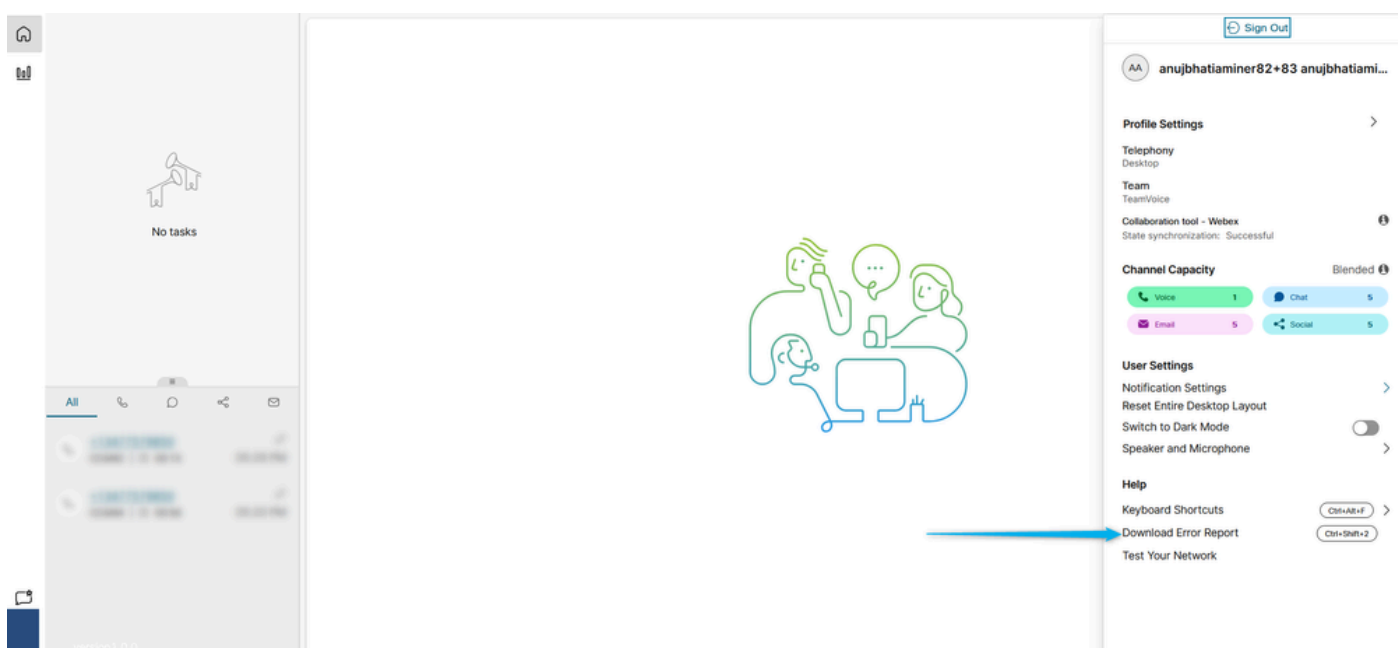
トラブルシューティング

ステップ 1：エラーレポートの収集

この操作は、エージェントデスクトップが再接続されている間、または接続が失われている間に実行できます。



Agent Desktopが接続を再確立した後で、エラーレポートを収集することもできます。



ステップ 2： Agent Desktopによるキープアライブの送受信方法を理解します。

4秒ごとにエージェントデスクトップアプリケーションからバックエンドにキープアライブメッセ

ージがあります。並行して、Notifs (バックエンド) からエージェントデスクトップへのキープアライブメッセージがあります。

```
2025-02-26 10:38:12:615 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:15:563 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:18:494 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:19:581 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:20:724 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:23:604 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:24:558 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:27:621 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:28:963 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:31:643 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:32:990 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:35:666 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:37:009 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:39:686 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:41:016 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:43:705 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:45:261 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:47:725 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:49:302 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:51:745 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:53:338 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:55:822 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:38:57:399 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
2025-02-26 10:38:59:840 agentx-services Trace ["Keepalive from notifs",{"keepalive":"true"}]
2025-02-26 10:39:01:415 agentx-services Trace ["Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true"]
```

Message from the Agent Desktop Application to the backend

Message from the backend to the Agent Desktop Application

エージェントデスクトップまたは通知からの16秒間に完了したメッセージがない場合、システムはリカバリプロセスを開始します。

その後、アプリケーションはDesktop Lost Connection Recovery Timeout設定で指定されている時間に接続の再確立を試みます。

webex Control Hub

AI-powered smart search

Teams

User Profiles

Contact Center Users

DESKTOP EXPERIENCE

Multimedia Profiles

Outdial ANI

Desktop Layouts

Dial Plans

Address Books

Desktop Profiles

Idle/Wrap-up Codes

TENANT SETTINGS

General

Security

Voice

Digital

Desktop

Integrations

Desktop

Voice Features

Enable Force Default DN

Enable End Call

Enable End Consult

RONA Timeouts

Telephony *

18

Seconds

Chat *

32

Seconds

Email *

32

Seconds

Social *

32

Seconds

System Settings

Lost Connection Recovery Timeout *

120

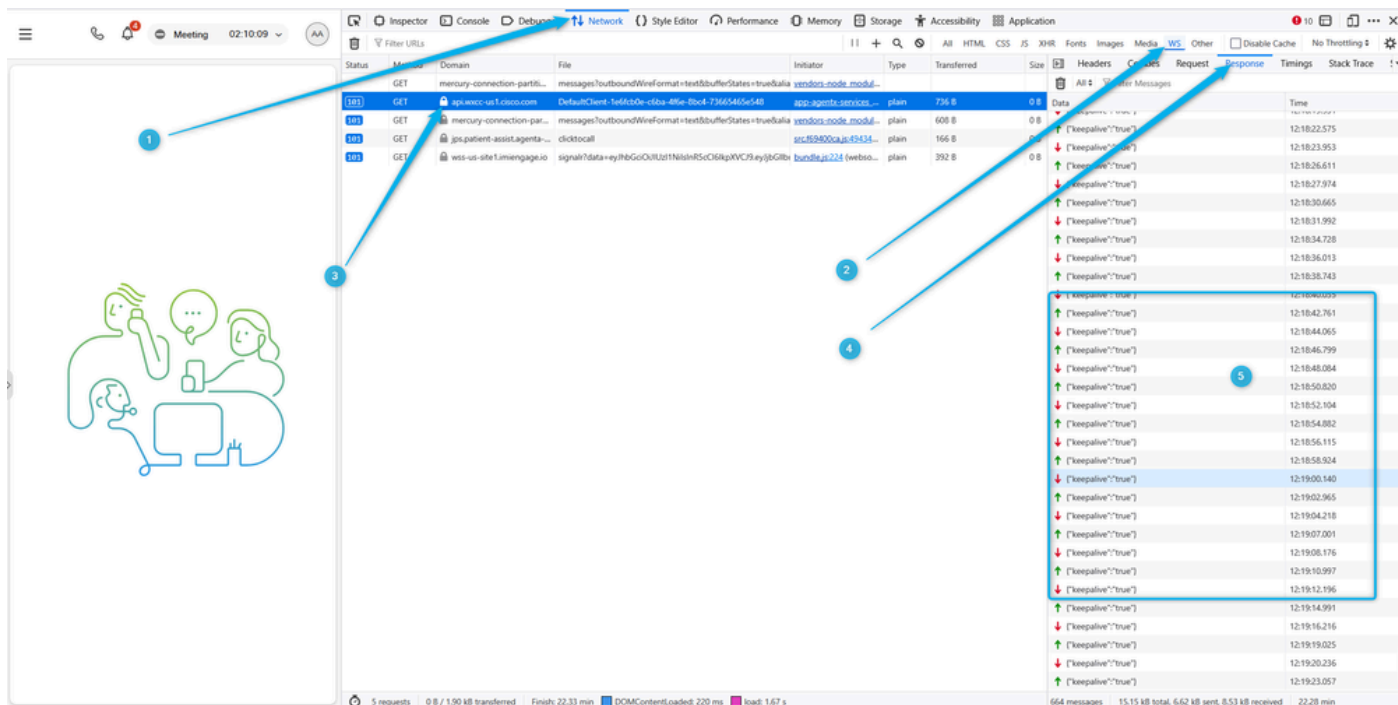
Seconds

ステップ 3 : エージェントデスクトップログから検出できる問題の兆候を理解します。

- エージェントデスクトップがNotifs (バックエンド) へのキープアライブメッセージの送信を停止しました。トラブルシューティングを行うには、まずブラウザ、PC、および Webexテナントの設定をチェックして、これが予想どおりの動作ではないことを確認する必要があります。設定に従ってブラウザまたはPCがキープアライブメッセージの送信を停止しないようにするには、次の記事を参照してください。

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/webex-contact-center/220319-configure-environment-to-prevent-agent-d.html>

接続解除を防止するように環境を設定した後も問題が発生し続ける場合は、ネットワークの問題である可能性があります。IT部門はネットワークの問題のトラブルシューティングに取り組む必要があります。



ステップ 5 : WebSocket接続に関連する可能性があるIPアドレスを収集します。

ターミナルを開き、nslookupコマンドを使用して関連するIPアドレス(toapi.wxcc-(dc).cisco.comドメイン)を検索します。

```
C:\Users\mdanylch>nslookup api.wxcc-us1.cisco.com
Server:  dns-rtp.cisco.com
Address:  2001:420:210d::a

Non-authoritative answer:
Name:     istioapialb.produs1.ciscoccservice.com
Addresses: 34.237.116.181
          98.82.240.79
          52.201.116.220
Aliases:  api.wxcc-us1.cisco.com
```

手順 6 : ネットワーキングログをキャプチャして確認する。

Wiresharkまたは使い慣れた他のネットワーキングツールを使用して、ネットワーキングログをキャプチャします。

ステップ5で収集したIPアドレスでログをフィルタリングし、PCとそれらのIPアドレスの間のメッセージをフィルタリングします。これらのメッセージは、エージェントデスクトップと通知の間のキープアライブであり、その逆も同様です。

Wi-Fi

File Edit View Go Capture Analyze Statistics Telephony Wireless Tools Help

(ip.addr == 34.237.116.181) or (ip.addr == 98.82.240.79) or (ip.addr == 52.201.116.220)

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
37	2025-02-26 12:27:22	882284 10.151.184.141	98.82.240.79	TLSv1.2	102	Application Data
38	2025-02-26 12:27:22	092687 98.82.240.79	10.151.184.141	TCP	54	443 → 62600 [ACK] Seq=1 Ack=49 Win=140 Len=0
44	2025-02-26 12:27:23	030472 98.82.240.79	10.151.184.141	TLSv1.2	98	Application Data
45	2025-02-26 12:27:23	078787 10.151.184.141	98.82.240.79	TCP	54	62600 → 443 [ACK] Seq=49 Ack=45 Win=252 Len=0
82	2025-02-26 12:27:26	136511 10.151.184.141	98.82.240.79	TLSv1.2	102	Application Data
83	2025-02-26 12:27:26	148086 98.82.240.79	10.151.184.141	TCP	54	443 → 62600 [ACK] Seq=45 Ack=97 Win=140 Len=0
96	2025-02-26 12:27:27	056496 98.82.240.79	10.151.184.141	TLSv1.2	98	Application Data
97	2025-02-26 12:27:27	101167 10.151.184.141	98.82.240.79	TCP	54	62600 → 443 [ACK] Seq=97 Ack=89 Win=252 Len=0
191	2025-02-26 12:27:30	179374 10.151.184.141	98.82.240.79	TLSv1.2	102	Application Data
192	2025-02-26 12:27:30	189966 98.82.240.79	10.151.184.141	TCP	54	443 → 62600 [ACK] Seq=89 Ack=145 Win=140 Len=0
198	2025-02-26 12:27:31	075243 98.82.240.79	10.151.184.141	TLSv1.2	98	Application Data
199	2025-02-26 12:27:31	130424 10.151.184.141	98.82.240.79	TCP	54	62600 → 443 [ACK] Seq=145 Ack=133 Win=251 Len=0
232	2025-02-26 12:27:34	257080 10.151.184.141	98.82.240.79	TLSv1.2	102	Application Data
234	2025-02-26 12:27:34	267420 98.82.240.79	10.151.184.141	TCP	54	443 → 62600 [ACK] Seq=133 Ack=193 Win=140 Len=0
251	2025-02-26 12:27:35	137240 98.82.240.79	10.151.184.141	TLSv1.2	98	Application Data
255	2025-02-26 12:27:35	180739 10.151.184.141	98.82.240.79	TCP	54	62600 → 443 [ACK] Seq=193 Ack=177 Win=251 Len=0

Keepalive message from Agent Desktop to Notifs (backend)

Keepalive message from Notifs (backend) to the Agent Desktop

手順 7：ネットワークデバイスのログをキャプチャします。

また、キープアライブが正しく流れない原因をトラブルシューティングするには、ルータ、ファイアウォール、L3スイッチなどのネットワークデバイスのログをキャプチャする必要もあります。

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。