

# WxCC의 Agent Desktop에서 확장 마무리 타이머 문제 해결

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

## 소개

이 문서에서는 클라이언트 시스템 시스템과 네트워크 시간 간에 시간 차이가 있을 때 요약 타이머에 미치는 영향 및 문제를 해결하고 완화하는 단계에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 2.0

### 사용되는 구성 요소

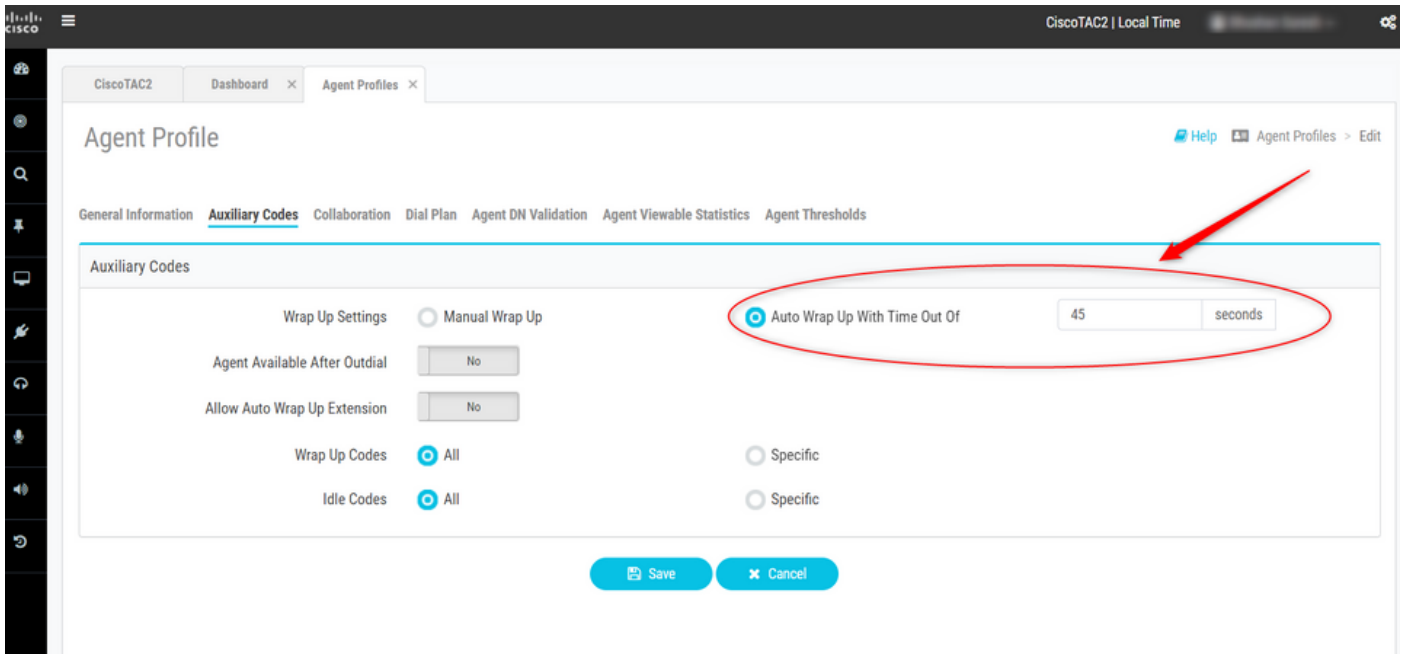
이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- WxCC 2.0

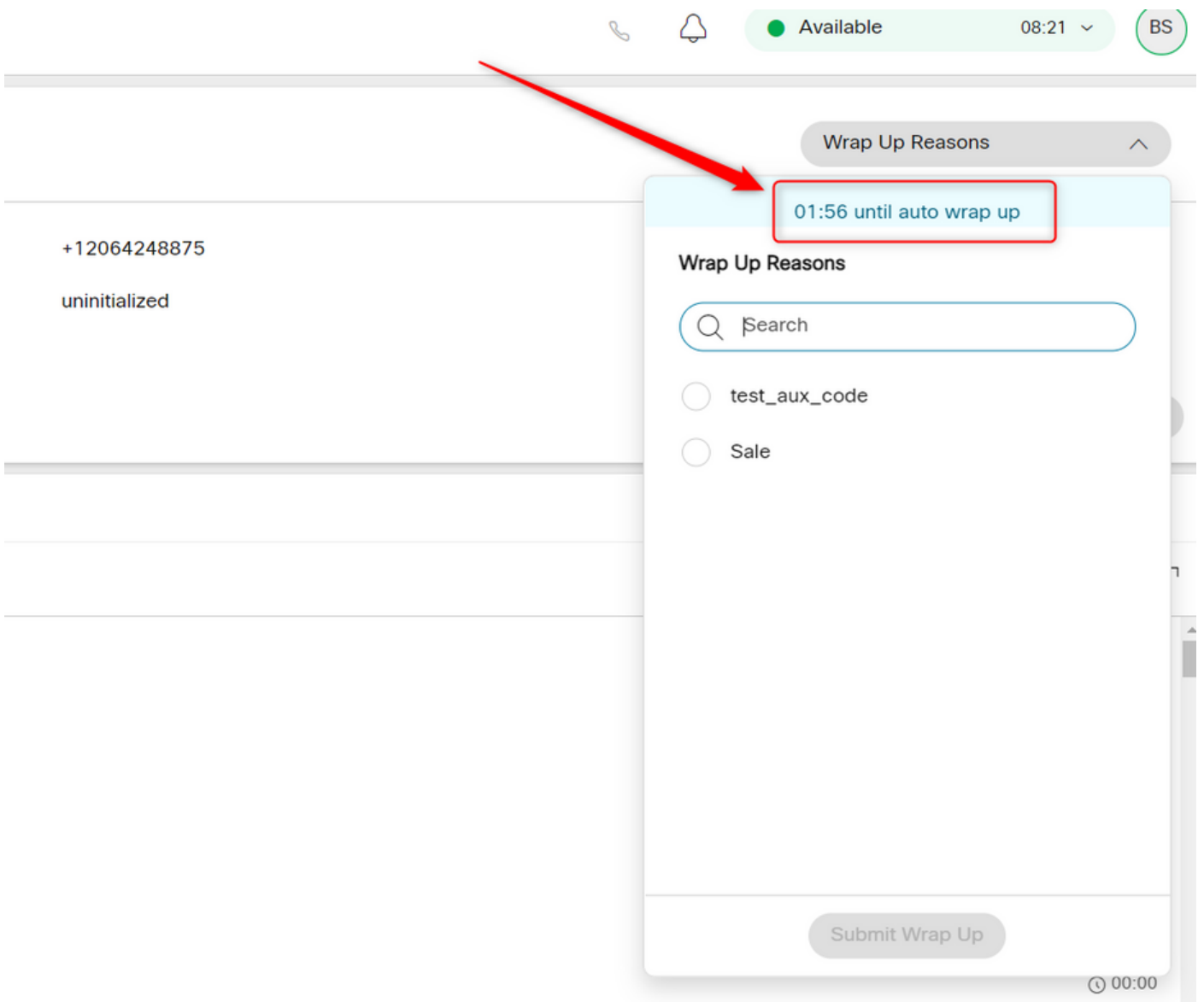
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

## 문제

상담원은 특정 값으로 설정된 **Auto Wrap With Timeout** 값으로 설정된 **상담원 프로필**으로 할당되었습니다. 예를 들어 45초의 값이 설정되었습니다.



그러나 에이전트가 상호 작용을 종료하면 요약 타이머는 **에이전트 프로필에** 설정된 값보다 높은 값을 표시합니다



Analyzer 보고서 [기록 및 실시간]에서 요약 상태의 상담원 활동 기간은 동일하게 반영됩니다.

Value of Activity State	Value of Agent Name	Value of Activity Duration
wrapup	[REDACTED]	01:56

## 솔루션

- URL <https://time.is/>을 사용하여 클라이언트 시스템 시스템과 네트워크 시간 간의 시간 차이 **확인**

TIME.IS

**Your clock is 1 minute and 10.9 seconds behind.**

Accuracy of synchronization was ±0.163 seconds.  
Time in Fremont, California, United States now:

# 09:14:03 am

Saturday, October 9, 2021  
Leif Erikson Day  
Sun • 07:11AM • 06:39PM (11h 28m) More info

Los Angeles	New York	London	Paris	Moscow	Beijing	Tokyo
09:14am	12:14pm	05:14pm	06:14pm	07:14pm	12:14am	01:14am

- 1분 10초의 시간 차이가 있습니다. 이러한 경우 요약 시간은 **에이전트 프로파일**에 구성된 45초 대신 1분 56초(타이머 드리프트 + 자동 줄 바꿈 타이머)입니다.



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

- 클라이언트 시스템 컴퓨터가 네트워크 시간과 동기화되었는지 확인해야 합니다. 이 내용은 [여기](#)에서 문서화되었습니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.