Agent Desktop 로그아웃을 방지하기 위한 환경 구성

목차
<u>소개</u>
사전 요구 사항
요구 사항
<u>사용되는 구성 요소</u>
<u>구성</u>
<u>브라우저 구성</u>
Google Chrome
<u>Microsoft Edge 브라우저</u>
파이어폭스
<u>Windows PC(개인 컴퓨터) 또는 MAC에서 절전 설정 구성</u>
<u>윈도 PC</u>
맥
데스크톱 비활성화 시간 초과 구성
Agent Desktop에 필요한 도메인 액세스로 네트워크 구성
문제 해결
<u>관련 정보</u>

소개

이 문서에서는 브라우저, 컴퓨터 및 응용 프로그램을 구성하여 에이전트가 예기치 않은 로그아웃을 방지하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex 컨택 센터 포털 <u>https://admin.webex.com/</u>
- Webex Contact Center Agent Desktop Contact Center Desktop(cisco.com)
- 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 디바 이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

구성

브라우저 구성

브라우저가 절전 탭 기능을 활성화한 경우, 비활성 탭(분/시간 동안 액세스하지 않은 탭)을 절전 모 드로 전환하거나 해당 탭을 일시 중지합니다. 탭이 시스템 리소스나 메모리를 불필요하게 사용하지 않도록 하는 것이 좋습니다. 그러나 A는브라우저 탭이 절전 모드로 전환되면 agent Desktop 응용 프로그램의 연결이 끊어질 수 있습니다. Cisco에서는 에이전트가 Webex Contact Center Agent Desktop에 사용하는 브라우저에서 절전 탭 컨피그레이션을 비활성화할 것을 권장합니다.

Google Chrome

Google Chrome 브라우저에서 Settings(설정) > Performance(성능)로 이동하여 Memory(메모리) 제 목 아래의 Memory saver(메모리 보호기)를 비활성화할 수 있습니다.



Microsoft Edge 브라우저

Microsoft Edge 브라우저에서 설정을 열고 절전 탭 컨피그레이션으로 리소스 저장을 검색합니다. 컨피그레이션을 찾으면 비활성화합니다.

	Your browser is managed by your organization				
Settings	Optimize Performance - 7 results				
Q sleep X	Turn on efficiency mode when 🕐 Are you satisfied with efficiency mode? $& \heartsuit$ Unplugged, low battery \checkmark				
Profiles	Helps extend battery life by saving computer resources. Benefits may vary depending on your device, applications, and individual browser habits.				
Privacy, search, and services	Improve your PC gaming experience with efficiency are your satisfied with efficiency mode for PC gaming?				
Appearance	modes you i cigaming experience minimum and you assume minimum modeling mode no Polightming: O V V				
Sidebar	When you're playing a PC game, Microsoft Edge reduces its computer resource (CPU) usage to create a better gaming experience.				
Start, home, and new tabs	Save resources with steeping tabs Are you satisfied with steeping tabs?				
B Share, copy and paste	When this is on, inactive tabs will go to sleep after a specified time to save system resources. Learn more				
Cookies and site permissions	Fade sleeping tabs				
Default browser	Tabs will appear faded when saving memory and CPU to improve performance.				
⊥ Downloads	Put inactive tabs to sleep after the specified amount of time: 1 hour of inactivity V				
왕 Family	When efficiency mode is on, inactive tabs will be put to sleep after 5 minutes or less. Actual time may vary depending on resource usage and writibility that serveral a vide from from plusion surface.				
0 Edge bar					
AT Languages	Never put these sites to sleep Add				
Printers	This also excludes sites from other performance optimizations like discarded tabs, efficiency mode, and more.				
System and performance	No sites added				
Reset settings					
Phone and other devices					
☆ Accessibility					
About Microsoft Edge	Meeting reminder				
	PW-He				

파이어폭스

Firefox 브라우저 주소 필드에 about:config를 입력하고 Accept Risk and Continue(위험 수락 및 계 속)를 클릭합니다.



browser.tabs.unloadOnLowMemory를 검색하고 컨피그레이션을 false로 변경합니다.

Advanced Preferences × +		~ - • ×
\leftarrow \rightarrow C \bullet Firefox aboutconfig	<u>ن</u>	. ඉඩ =
Q browser.tabs.unload		Show only modified preference
browser.tabs.unloadOnLowMemory fa	alse 🔶	4 5
browser.tabs.unload	Boolean 🔿 Number 🔿 String	+

Windows PC(개인 컴퓨터) 또는 MAC에서 절전 설정 구성

PC 또는 MAC이 절전 모드로 전환되면 Agent Desktop 애플리케이션이 클라우드와의 연결이 끊기 고 에이전트에서 로그아웃될 수 있습니다. Agent Desktop 애플리케이션이 로그아웃되지 않도록 절 전 모드 컨피그레이션을 조정하는 것이 좋습니다.

윈도 PC

PC에서 전원 및 절전 설정을 찾습니다.

	.1 111 11 c1sco					
A	ll Wo	rk	Apps	Documents	Web	Мог
Best	match					
Ç) Powe Syste	er & : m set	sleep se tings	ttings		
Sett	ings					
↺	Change	e whe	en the P	C sleep s		>
Ċ	Change when the PC sleeps when plugged in				>	
₽	Night I	ight				>
Űŧ	Remote	e Des	sktop sle	ep settings		>
٢	Change battery	e whe pow	en the P(/er	C sleep s on		>
Search work and web						
Q	Sleep -	See v	vork and v	web results		>

П

으로 구성된 경우, 비활성 상담원은 컨피그레이션에서 지정된 시간이 지나면 자동으로 로그아웃됩니다.

바탕 화면 비활동 시간 초과가 켜져 있으면 Webex Contact Center 관리 포털에서 기능 플래그를 활 성화 또는 비활성화하고 비즈니스 요구 사항에 따라 시간을 조정할 수 있습니다.

Provisioning Provisioning Webex CC With WxC as PBX Vebex CC With WxC as PBX Tenart, seer management and feelstop experience settings are now available directly in <u>Control Hub</u> , Users will be redirected to Control Hub after these settings have been removed from this portal. Tenart, seer management and feelstop experience settings are now available directly in <u>Control Hub</u> , Users will be redirected to Control Hub after these settings have been removed from this portal.	
Meter CC With WC as Test Composition	
Cost of Points Converse Cost of Poi	
Site General Settings Settings	
General Settings	
 Users Call Settings 	
Ver holds Short Call Threshold 10 Social Soci	
Anting Cohr Anting Cohr Anting Cohr Anting Cohr Cohr	
Desktop Putlies	
 Address Book Default Quidaa ANII *1312/01185 * 	
0 Outsid XR	
o Dail Plan Concurrent Voice Contact Settings	
O Global Variables Concurrent Voice Contact Entitlements 0 300	
Molineda Polite Veice Contact Surge Percentage 0 10 10	
Galls C Maximum Concurrent Voice Contact Threshold 310	
o Threshold Biles	
Entry Peter Magnings Promument District Peterset Sections	
c Reports c	
Concurrent Digital Contact Entitlements 0 000	
Digital Contact Surge Percentage 0 10 %	
Maximum Concurrent Digital Contact Threshold 0 3900	
Timeout Settings	
Desktop Inactivity Timeout	
120 minutes	

데스크톱 프로필의 에이전트 시간 초과 컨피그레이션이 테넌트 시간 초과 컨피그레이션을 덮어씁 니다. 예를 들어 테넌트 시간 제한이 30분으로 구성되었지만 데스크톱 프로필에 데스크톱 시간 제 한이 20분으로 구성된 경우 비활성 에이전트는 20분 후에 로그아웃됩니다.

Webex CC With WxC as PBX Dashboard × Desktop Profiles ×			
Desktop Profile			
Tenant, user management and desktop experience settings are now available directly in Control Hub. Users will be redirected to Co	ntrol Hub after these settings have been removed from this portal.		
General Information Auxiliary Codes Collaboration Dial Plan Voice Channel options Agent Statistics Desktop Timeout			
Desktop Timeout			
Desktop Inactivity Timeout 💦 Default Value 👁	🖸 Custom Value 🖲		
	20 🗘 minutes		
	ave Cancel		

Agent Desktop에 필요한 도메인 액세스로 네트워크 구성

데스크톱이 네트워크에서 예상대로 응답하도록 하려면 방화벽/VPN(Virtual Private Network) 허용

목록에 도메인을 추가합니다.

- https://*.broadcloudpbx.net:443
- https://cdn.jsdelivr.net
- https://cdnjs.cloudflare.com
- https://*.cisco.com:443
- https://*.ciscoccservice.com:443
- https://*.ciscospark.com:443
- https://*.cloudcherry.com:443
- https://*.imiengage.io:443
- https://*.jquery.com:443
- https://*.mixpanel.com:443
- https://*.pendo.io:443
- https://*.split.io:443
- https://*.wbx2.com:443
- https://*.webex.com:443
- https://ciscoccservice.com:443
- https://cloudcherry.com:443
- https://imiengage.io:443
- https://jquery.com:443
- https://mixpanel.com:443
- https://unpkg.com:443

문제 해결

위에서 제안한 컨피그레이션 후에도 상담원이 로그아웃 문제가 발생할 경우 TAC에 HAR(Error Report and Browser Networking) 로그(수집 단계는 <u>Capture Browser Logs(브라우저 로그 캡처</u>) 섹 션에서 제공됨)를 문의하여 추가 문제를 해결하십시오.

관련 정보

• <u>Cisco 기술 지원 및 다운로드</u>

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 번 역 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.