

# Agent Desktop 연결 끊기 문제 해결

## 목차

---

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제 설명](#)

[문제 해결](#)

---

## 소개

이 문서에서는 Agent Desktop 연결 끊기 문제를 해결하는 동안 에이전트의 PC에서 네트워킹 로그를 캡처하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Webex 컨택 센터 포털 - <https://admin.webex.com/>
- Webex Contact Center Agent Desktop - [Contact Center Desktop\(cisco.com\)](#)
- WxCC 2.0
- 네트워킹 기본 사항

### 사용되는 구성 요소

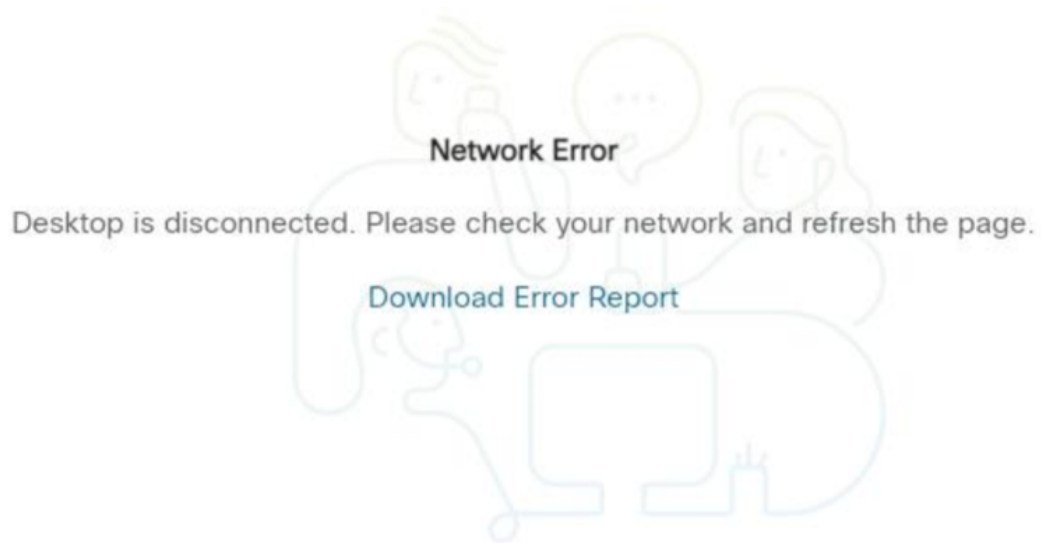
이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- WxCC 2.0

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

## 문제 설명

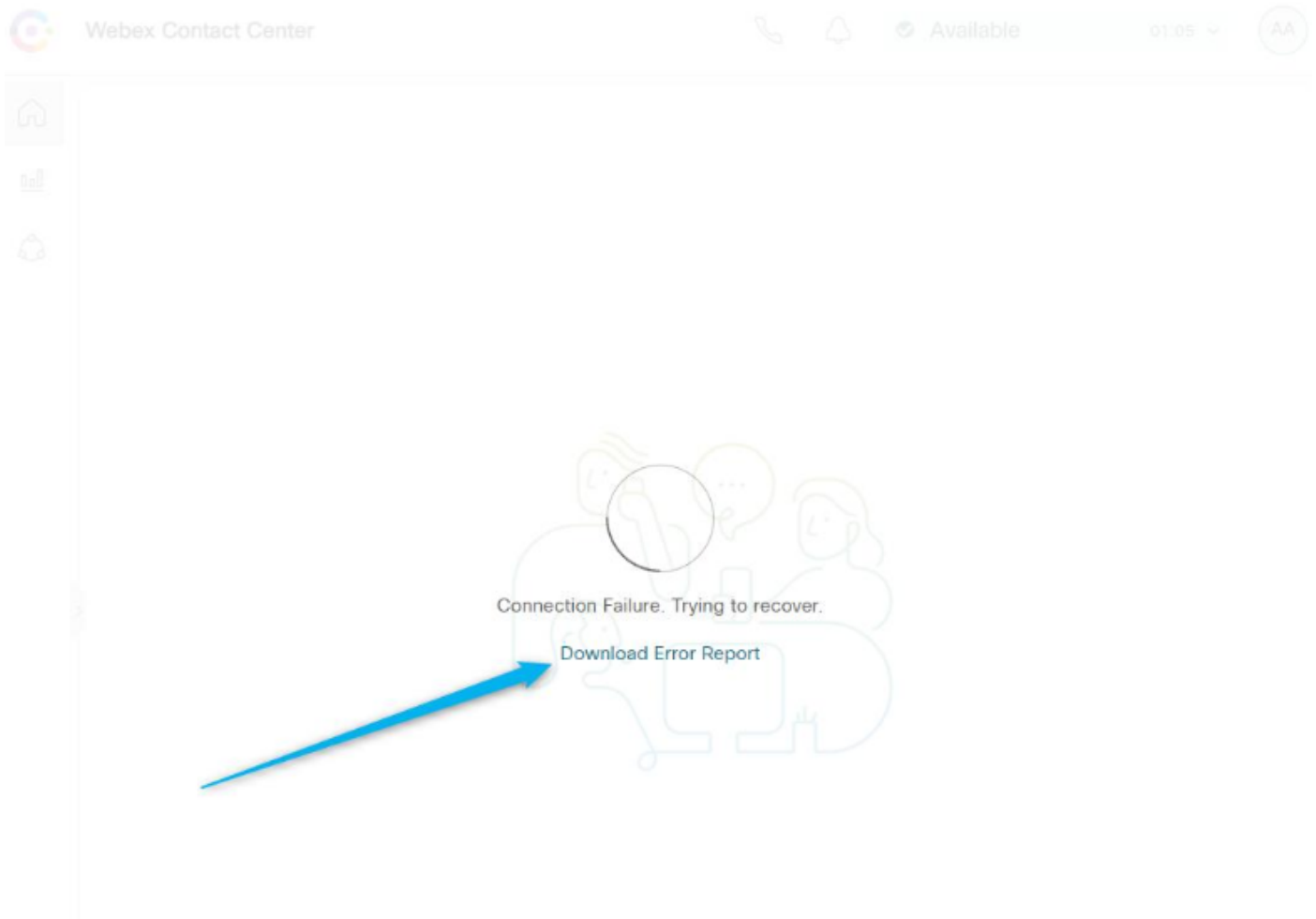
상담원은 자신의 Agent Desktop이 인터넷 연결을 끊는 것을 볼 수 있다고 불만을 토로합니다.



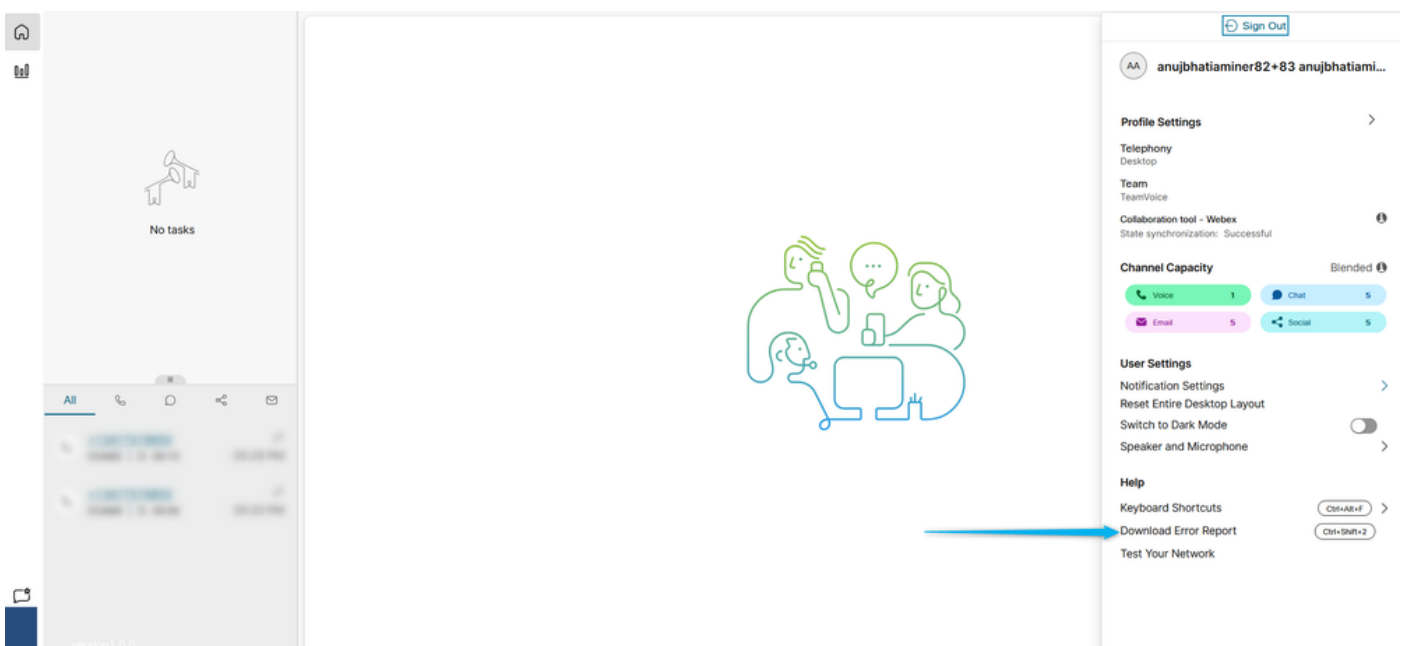
## 문제 해결

1단계. 오류 보고서를 수집합니다.

Agent Desktop이 다시 연결되거나 연결이 끊어진 동안 이 작업을 수행할 수 있습니다.



Agent Desktop에서 연결을 재설정한 후 오류 보고서를 수집할 수도 있습니다.



2단계. Agent Desktop에서 킵얼라이브를 보내고 받는 방법을 이해합니다.

Agent Desktop Application에서 백엔드로 4초마다 keepalive 메시지가 있습니다. 이와 동시에

Notifs(백엔드)에서 Agent Desktop으로의 keepalive 메시지가 있습니다.

The log snippet shows a series of 'Keepalive from Desktop every 4 sec' and 'Keepalive from notifs' messages. Two red callout boxes highlight specific messages: 'Message from the Agent Desktop Application to the backend' and 'Message from the backend to the Agent Desktop Application'.

Agent Desktop 또는 알림에서 16초 동안 완료된 메시지가 없으면 복구 프로세스가 시작됩니다.

그런 다음 응용 프로그램은 Desktop Lost Connection Recovery Timeout 설정에 지정된 시간 동안 연결 재설정을 시도합니다.

The screenshot shows the 'Desktop' configuration page in the Webex Control Hub. The 'RONA Timeouts' section is expanded, showing 'Telephony' at 18 seconds, 'Chat' at 32 seconds, 'Email' at 32 seconds, and 'Social' at 32 seconds. The 'System Settings' section shows 'Lost Connection Recovery Timeout' set to 120 seconds, which is highlighted by a blue arrow.

3단계. Agent Desktop 로그에서 감지할 수 있는 문제의 징후를 이해합니다.

- Agent Desktop에서 Notiffs(백 엔드)에 킵얼라이브 메시지 보내기를 중지했습니다. 문제를 해결하려면 먼저 브라우저, PC 및 Webex 테넌트 컨피그레이션을 확인하여 이 작업이 예상하지 못한 동작인지 확인해야 합니다. 브라우저 또는 PC가 컨피그레이션에 따라 keepalive 메시지 전송을 중지하지 않도록 하려면 이 문서를 참조하십시오.

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

연결을 차단하도록 환경을 구성한 후에도 문제가 계속 발생하는 경우, 이는 여전히 네트워킹 문제일 수 있으며 IT 부서는 네트워킹 문제 해결을 위해 협력해야 합니다.



5단계. WebSocket 연결과 관련될 수 있는 IP 주소를 수집합니다.

터미널을 열고 nslookupcommand를 사용하여 관련 IP 주소 toapi.wxcc-(dc).cisco.com 도메인을 찾습니다.

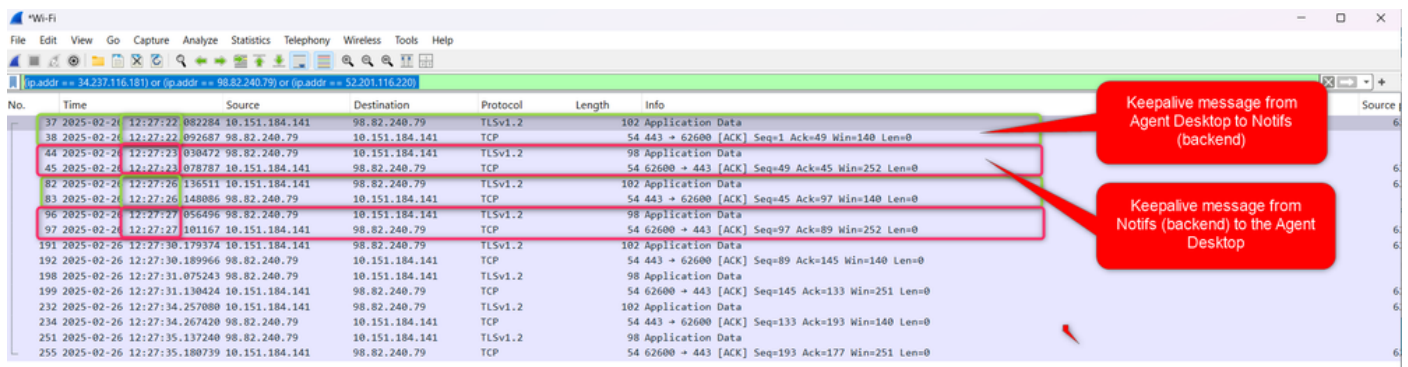
```
C:\Users\mdanylch>nslookup api.wxcc-us1.cisco.com
Server:  dns-rtp.cisco.com
Address:  2001:420:210d::a

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
```

6단계. 네트워킹 로그를 캡처하고 검토합니다.

Wireshark 또는 익숙한 기타 네트워킹 툴을 사용하여 네트워킹 로그를 캡처합니다.

5단계에서 수집한 IP 주소로 로그를 필터링하고 PC와 해당 IP 주소 간의 메시지를 필터링합니다. 이러한 메시지는 Agent Desktop과 알림 간에 유지되며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.



7단계. 네트워크 디바이스에서 로그를 캡처합니다.

또한 라우터, 방화벽 또는 L3 스위치와 같은 네트워킹 디바이스의 로그를 캡처하여 킵얼라이브가 제대로 흐르지 않는 이유를 트러블슈팅해야 합니다.

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.