# Configurar ambiente para impedir o logoff do Agent Desktop

# Contents

Introdução
Pré-requisitos
Requisitos
Componentes Utilizados
Configurar
Configurar navegadores
Google Chrome
Navegador Microsoft Edge
<u>Firefox</u>
Definir a configuração de suspensão no PC (Computador Pessoal) ou MAC do Windows
PC Windows
MAC
Configurar Tempo Limite de Inatividade da Área de Trabalho
Configurar a rede com acesso de domínio necessário para o Agent Desktop
Troubleshooting
Informações Relacionadas

# Introdução

Este documento descreve como configurar o navegador, o computador e o aplicativo para evitar que os agentes façam logoff inesperado.

# Pré-requisitos

#### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Portal da central de atendimento Webex https://admin.webex.com/
- Webex Contact Center Agent Desktop Contact Center Desktop (cisco.com)
- WxCC 2.0

#### **Componentes Utilizados**

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

• WxCC 2.0

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

# Configurar

#### Configurar navegadores

Quando um navegador tem uma configuração ativa para o recurso da guia de suspensão, ele coloca as guias inativas (que você não acessou por minutos/horas) no modo de suspensão ou suspende essas guias. Isso é útil para que as guias não ocupem os recursos do sistema ou a memória desnecessariamente. No entanto, ao aplicativo Agent Desktop poderá perder a conexão se a guia do navegador for para o modo de suspensão. A Cisco recomenda desativar a configuração da guia de repouso nos navegadores que os agentes usam para o Webex Contact Center Agent Desktop.

#### Google Chrome

No navegador Google Chrome, vá para Configurações > Desempenho e desabilite o Economizador de memória sob o cabeçalho Memória.



#### Navegador Microsoft Edge

No Microsoft Edge Browser, abra Settings e procure Save resources with the sleep tabs

configuration. Quando encontrar a configuração, desative-a.

	Your <u>browser is managed</u> by your organization
Settings	Optimize Performance - 7 results
Q.       sleep         Q.       sleep         Profiles       Privacy. search, and services         Q.       Appearance         D.       Sidebar         Start, home, and new tabs       Start, home, and new tabs         Share, copy and paste       Cookies and site permissions         C.       Default browser         J.       Downloads         Service       Family         Edge bar       Ar         Languages       Printers         System and performance       Neset settings         I.       Phone and other devices	Turn on efficiency mode when      Are you satisfied with efficiency mode for PC gaming     Improve your PC gaming experience with efficiency   Are you satisfied with efficiency mode for PC gaming?      Improve your PC gaming experience with efficiency   Are you satisfied with efficiency mode for PC gaming?      Improve your PC gaming experience with efficiency   Are you satisfied with steeping tabs?    When you're playing a PC game, Microsoft Edge reduces its computer resource (CPU) usage to create a better gaming experience.    Save resources with steeping tabs Are you satisfied with steeping tabs? Or end When this is on, inactive tabs will go to later a specified time to save system resources. Learn more Fade fleeping tabs Tabs will appear faded when saving memory and CPU to improve performance. Durin activity a save gater the specified amount of time: Intervent a sate from lifeging audo. More put these sites to later More put these sites to later This also exclude sites from other performance optimizations like discarded tabs, efficiency mode, and more. Add Distes added
<ul> <li>Accessibility</li> <li>About Microsoft Edge</li> </ul>	Meeting reminde

#### Firefox

No campo de endereço do navegador Firefox, digite about:config e clique em Aceitar risco e continuar.



Procure browser.tabs.unloadOnLowMemory e altere a configuração para false.



# Definir a configuração de suspensão no PC (Computador Pessoal) ou MAC do Windows

Quando o PC ou o MAC entra em suspensão, isso pode fazer com que o aplicativo Agent Desktop perca a conectividade com a nuvem e faça logoff do agente. A Cisco recomenda ajustar a configuração de suspensão para evitar que o aplicativo Agent Desktop seja desconectado.

#### PC Windows

No PC, localize as configurações de Energia e suspensão.

	.1 111 11 c1sco						
A	ll Wo	rk	Apps	Documents	Web	Мог	
Best match							
O Power & sleep settings System settings							
Sett	ings						
↺	Change when the PC sleeps				>		
Ċ	Change when the PC sleeps when plugged in				>		
₽	Night light				>		
Űŧ	Remote	e Des	sktop <b>sle</b>	ep settings		>	
٢	Change battery	e whe pow	en the P( /er	C <b>sleep</b> s on		>	
Search work and web							
Q	Sleep -	See v	vork and v	web results		>	

П

substituem as configurações de tempo limite do Locatário. Por exemplo, se o tempo limite do Locatário estiver configurado com 30 minutos, mas o Perfil da Área de Trabalho tiver o Tempo Limite da Área de Trabalho configurado com 20 minutos, o agente inativo será desconectado após 20 minutos nesse caso.

Webex CC With WxC as PBX         Dashboard         ×         Desktop Profiles ×					
Desktop Profile					
Tenant, user management and desktop 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.					
General Information Auxiliary Codes Collaboration Dial Plan Voice Channel options Agent Statistics Desktop Timeout					
Desktop Timeout					
Desktop Inactivity Timeout 💦 🔘 Default Value 🛛	🖸 Custom Value 🖲				
	20 IIII minutes				
🖺 Save	× Cancel				

Configurar a rede com acesso de domínio necessário para o Agent Desktop

Para garantir que o Desktop responda conforme o esperado em sua rede, adicione os domínios à lista de permissões do Firewall/VPN (Virtual Private Network).

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

# Troubleshooting

Se os agentes ainda tiverem problemas de logoff após a configuração sugerida acima, contate o TAC com os logs do Relatório de Erros e da Rede de Navegadores (HAR) (as etapas para coletálos são fornecidas na seção <u>Capturar Logs de Navegador</u>) para fazer troubleshooting adicional.

# Informações Relacionadas

• Suporte técnico e downloads da Cisco

#### Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.