

排除Agent Desktop断开问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题描述](#)

[故障排除](#)

简介

本文档介绍在诊断Agent Desktop断开问题时如何捕获座席PC上的网络日志。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex联系中心门户 — <https://admin.webex.com/>
- Webex Contact Center Agent Desktop - [Contact Center Desktop\(cisco.com\)](https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/voice/webex-contact-center-agent-desktop/index.html)
- WxCC 2.0
- 网络基础知识

使用的组件

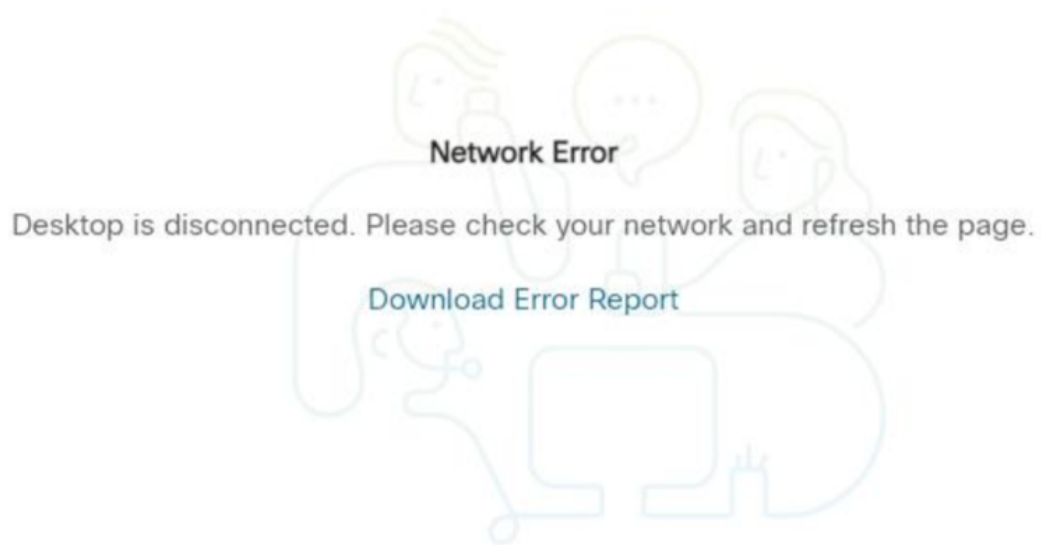
本文档中的信息基于以下软件版本：

- WxCC 2.0

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题描述

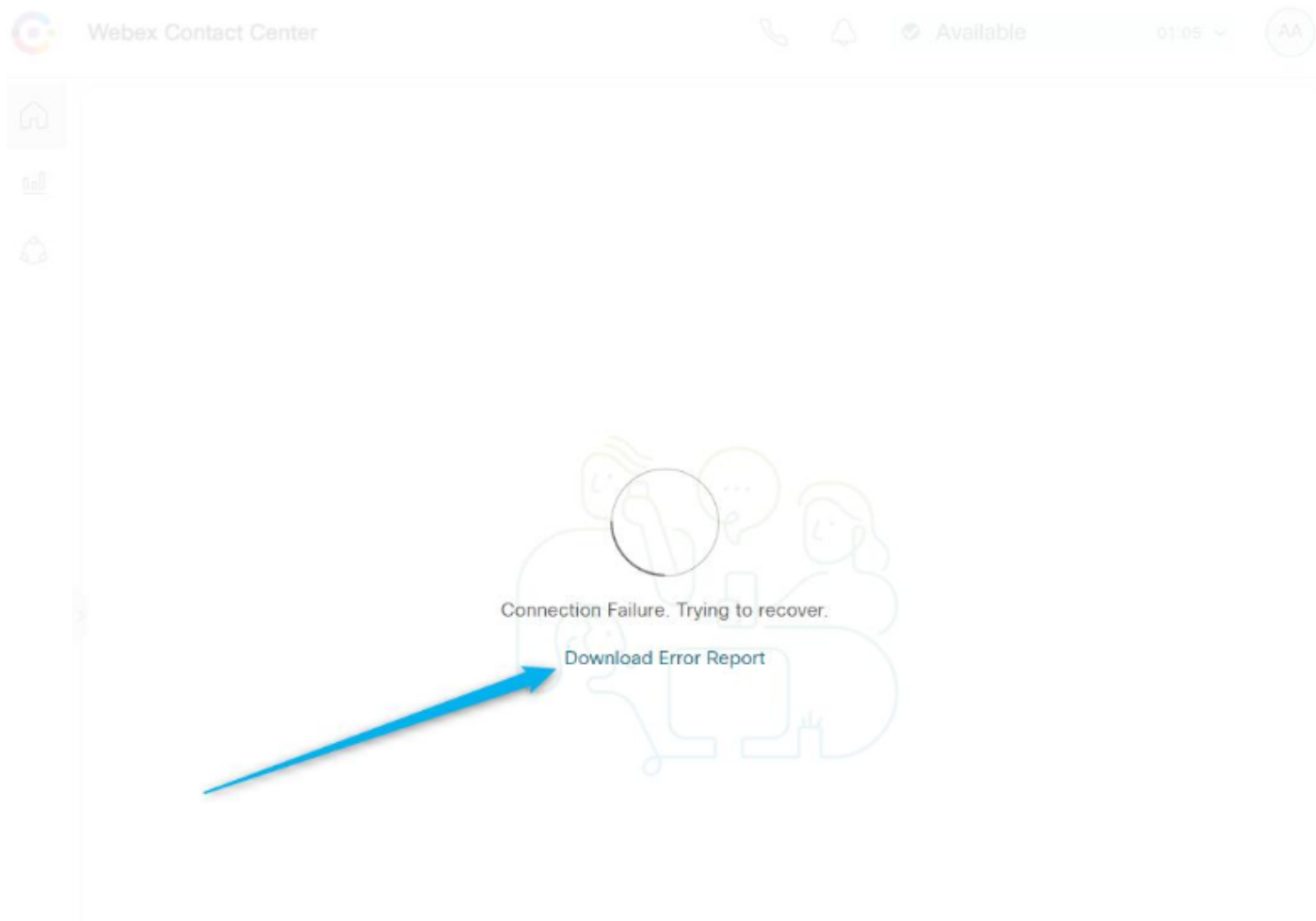
座席抱怨看到他们的Agent Desktop失去了Internet连接。



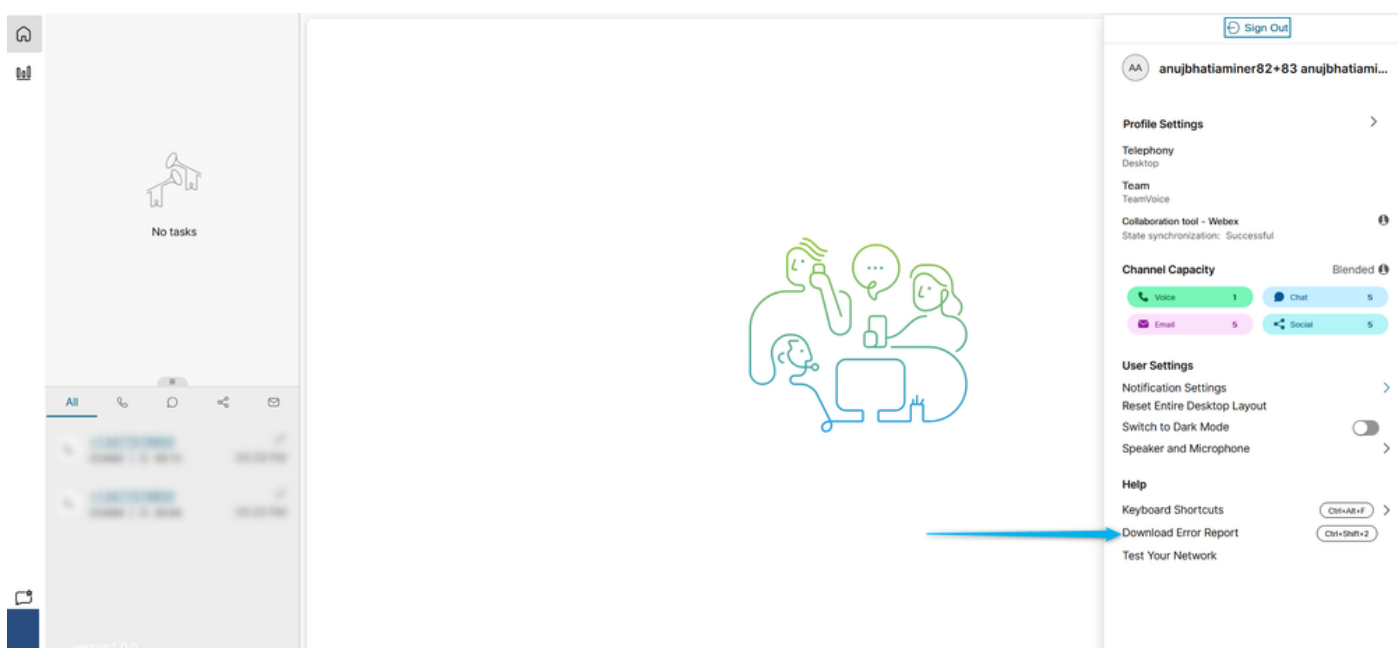
故障排除

步骤1.收集错误报告。

您可以在Agent Desktop重新连接或失去连接时执行此操作。



您也可以在Agent Desktop重新建立连接后收集错误报告。



步骤2. 了解Agent Desktop如何发送和接收keepalive。

每4秒会收到一条从Agent Desktop应用程序到后端的keepalive消息。同时，存在从Notifs（后端

) 到Agent Desktop的keepalive消息。

The image shows a log snippet with two red callout boxes. The first callout points to a log entry: "Keepalive from Desktop every 4 sec | { keepalive: 'true' } :: WS status: 1 :: Desktop is online: true". The second callout points to a log entry: "Keepalive from notifs, { 'keepalive': 'true' }".

Message from the Agent Desktop Application to the backend

Message from the backend to the Agent Desktop Application

如果在16秒内没有来自Agent Desktop或来自通知的已完成消息，系统将开始恢复过程。

然后，应用程序将在Desktop Lost Connection Recovery Timeout设置中指定的时间内尝试重建连接

。

The image shows the Webex Control Hub Desktop configuration page. The 'RONA Timeouts' section is expanded, showing 'Telephony' (18 seconds), 'Chat' (32 seconds), 'Email' (32 seconds), and 'Social' (32 seconds). The 'System Settings' section is also expanded, showing 'Lost Connection Recovery Timeout' (120 seconds). A blue arrow points to the 'Lost Connection Recovery Timeout' field.

步骤3. 了解可以从Agent Desktop日志检测到的问题指示。

- Agent Desktop停止向Notifs（后端）发送keepalive消息。要进行故障排除，您需要首先检查浏览器、PC和Webex租户配置，以确保这不是预期行为。请参阅本文以防止浏览器或PC根据配置停止发送keepalive消息：<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/webex-contact-center/220319-configure-environment-to-prevent-agent-d.html>

如果在您配置环境以防止断开连接之后问题仍然存在，则仍可能是网络问题，需要联系IT部门排除网络问题。

打开终端并使用nslookupcommand查找相关IP地址toapi.wxcc-(dc)。cisco.com域。

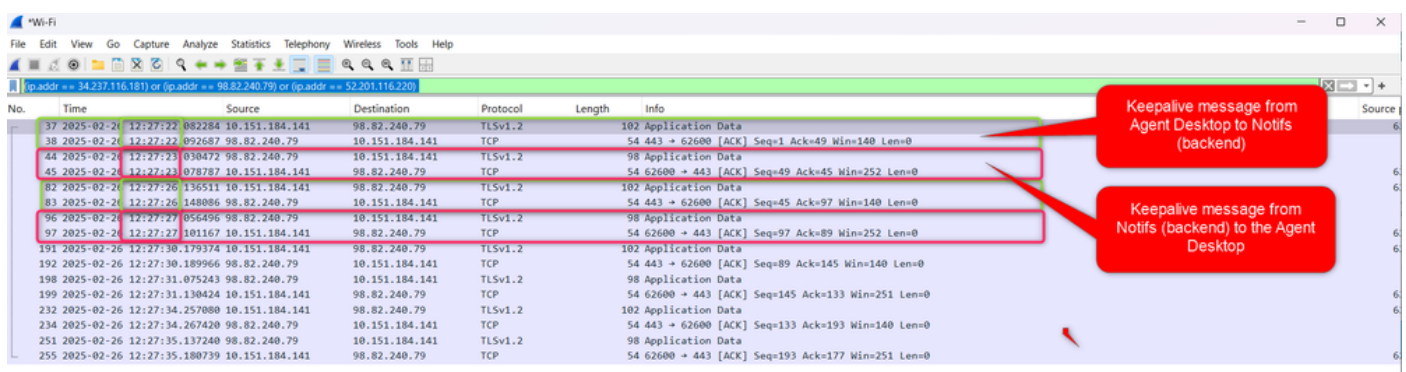
```
C:\Users\mdanylch>nslookup api.wxcc-us1.cisco.com
Server:  dns-rtp.cisco.com
Address:  2001:420:210d::a

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
```

步骤6.捕获并检查网络日志。

使用Wireshark或您熟悉的任何其他网络工具捕获网络日志。

按步骤5中收集的IP地址过滤日志，并过滤您的PC与任何IP地址之间的消息。这些消息在Agent Desktop和通知之间保持连接，反之亦然。



步骤7.捕获网络设备上的日志。

您还需要捕获网络设备（例如路由器、防火墙或L3交换机）上的日志，以排除keepalive无法正常流动的问题。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。