

WxCC中Agent Desktop上的擴展摘要計時器故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹當客戶端系統電腦和網路時間之間出現時間漂移時對摘要計時器的影響以及排除故障和緩解問題的步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Webex客服中心\(WxCC\)2.0](#)

採用元件

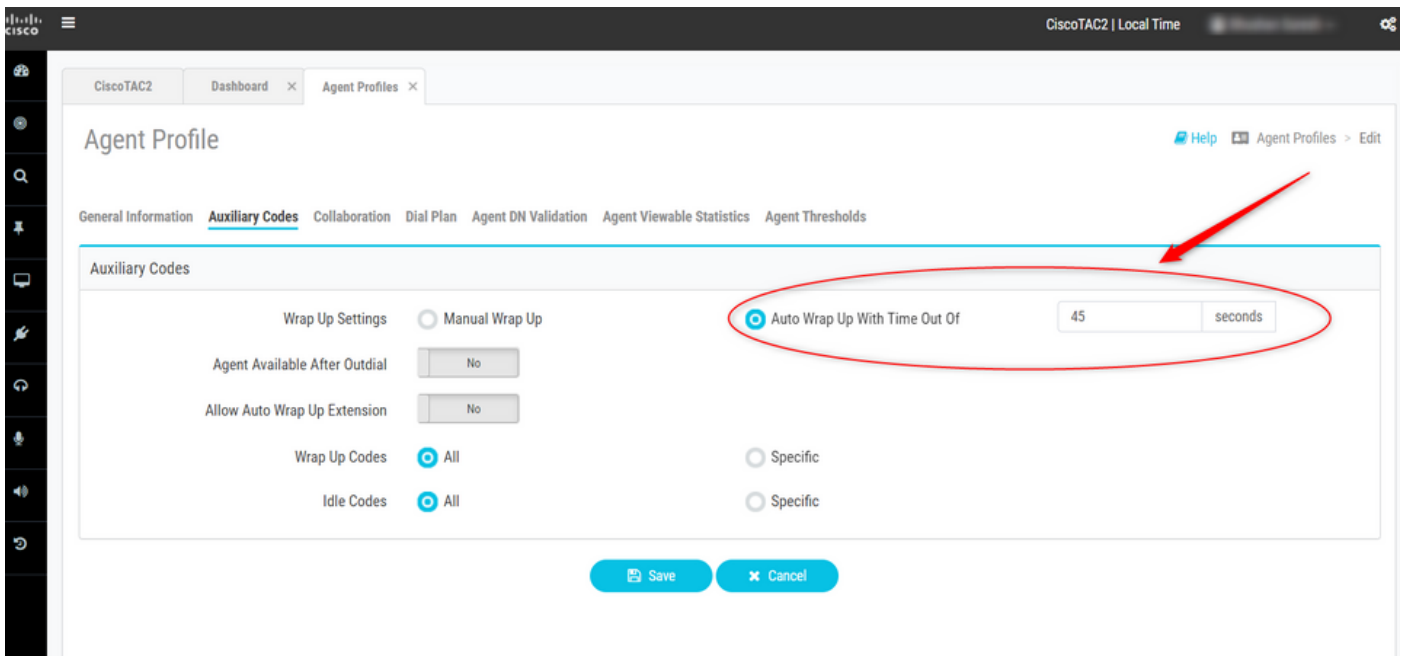
本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- [WxCC 2.0](#)

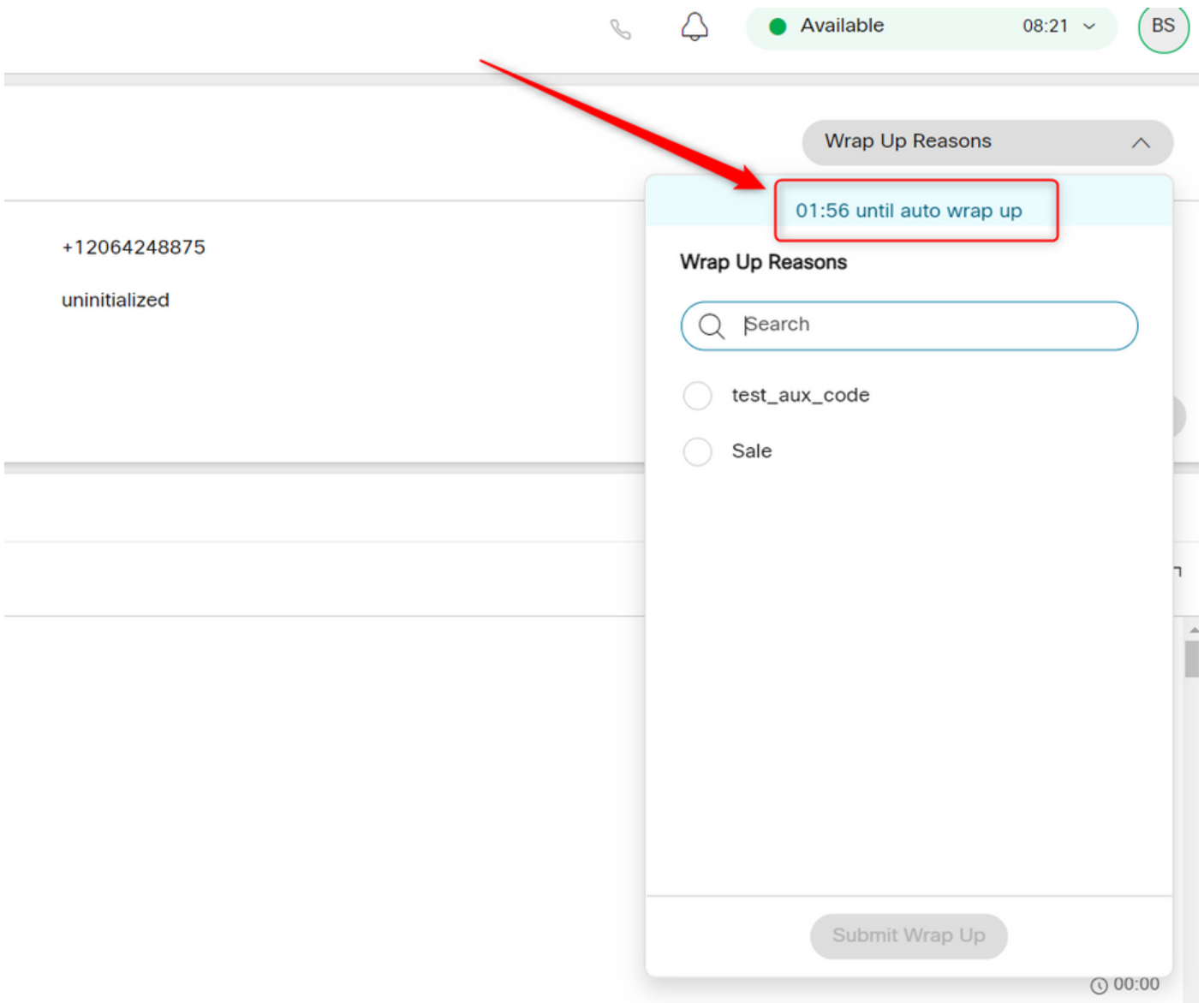
本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

為座席分配了Agent Profile，並將Auto Wrap With Timeout值設定為某個值。例如，已設定45秒的值



但是當代理結束互動時，摘要計時器顯示的值比在代理配置檔案中設定的值高

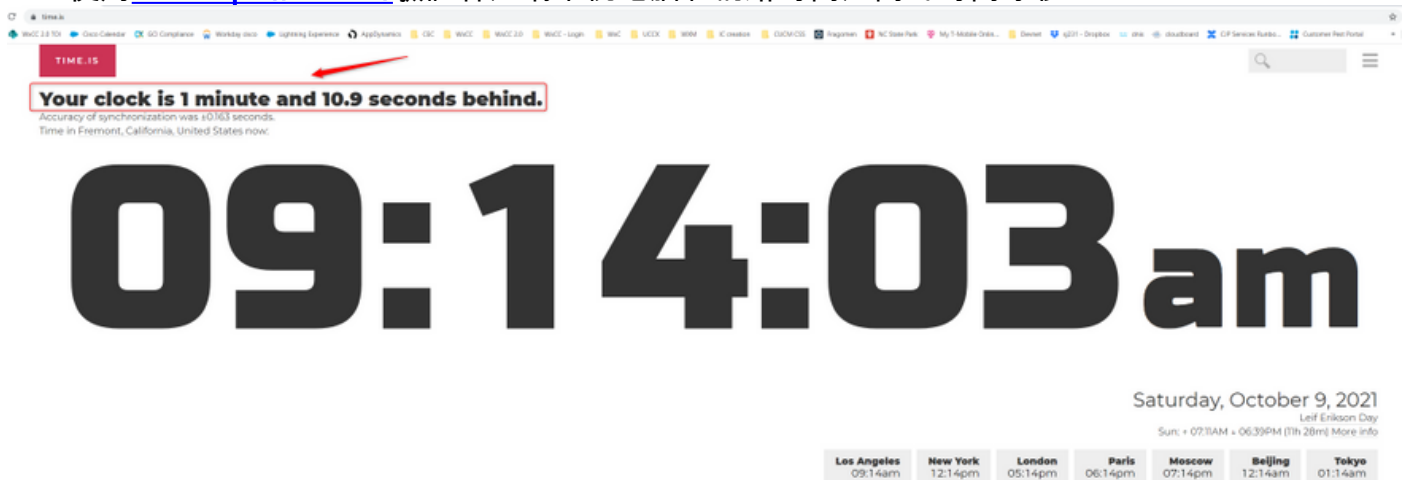


從Analyzer報告[歷史和即時]中，處於摘要狀態的代理的活動持續時間反映的是相同的。

Value of Activity State	Value of Agent Name	Value of Activity Duration
wrapup		01:56

解決方案

- 使用URL<https://time.is/>驗證客戶端系統電腦和網路時間之間的時間漂移



The screenshot shows the website time.is with a red box highlighting the message: "Your clock is 1 minute and 10.9 seconds behind." Below this, the current time is displayed as "09:14:03 am" in large black font. The date is "Saturday, October 9, 2021". At the bottom, there are time zones listed: Los Angeles (09:14am), New York (12:14pm), London (05:14pm), Paris (06:14pm), Moscow (07:14pm), Beijing (12:14am), and Tokyo (01:14am).

- 請注意，時間漂移為1分10秒。在這種情況下，摘要時間將為1分鐘和56秒(Timer Drift + AutoWrap Timer)秒，而不是Agent Profile上配置的45秒。



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

- 我們需要確保客戶端系統電腦與網路時間同步。此處已記錄此項

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。