

Rastreie o defeito do Webex Contact Center

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Rastreando o defeito com o ID do defeito](#)

[Principais notificações a serem controladas](#)

[Status do defeito](#)

[Implantação com Defeito](#)

Introdução

Este documento descreve a maneira de rastrear uma correção de defeito e implantação através do Cisco Defect and Enhancement Tracking System (CDETS).

Pré-requisitos

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

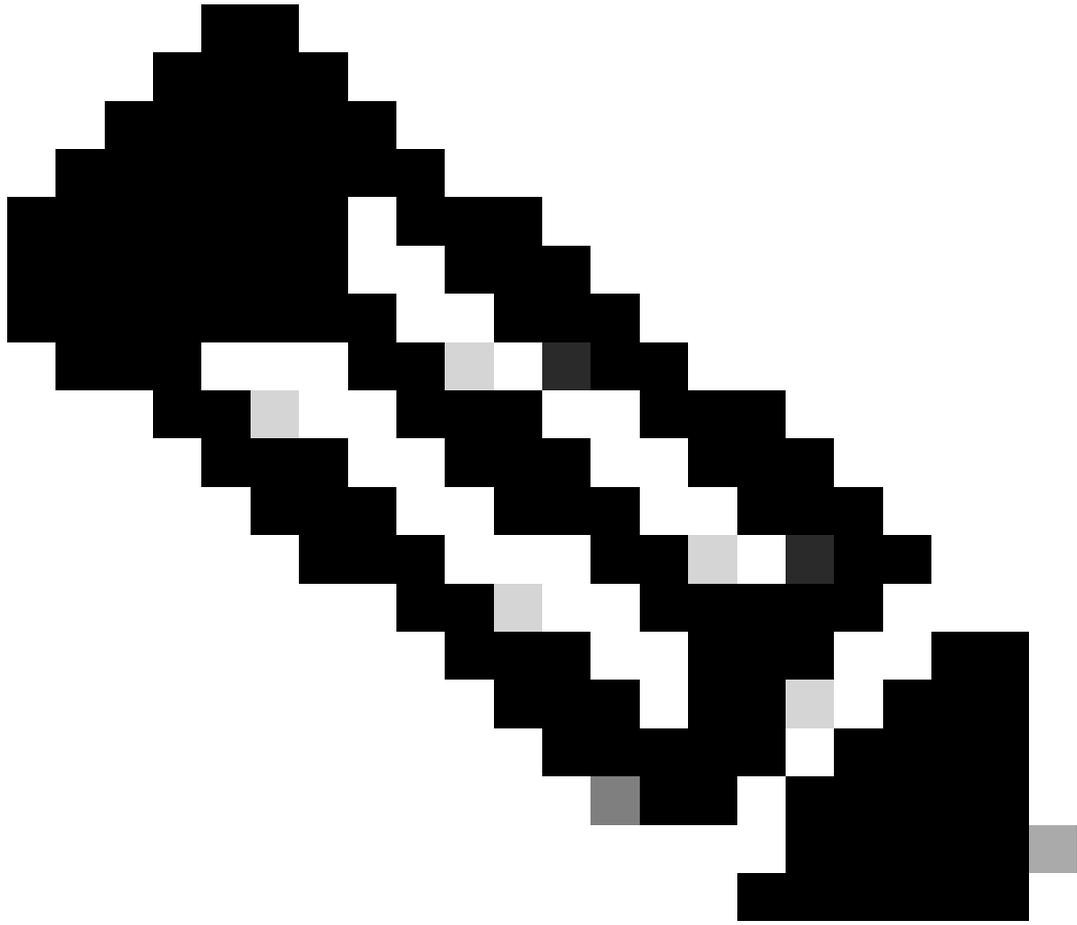
Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

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.

Rastreando o defeito com o ID do defeito

Etapa 1: Navegue até a [Bug Search Tool](#) e digite a ID do defeito e selecione [Search](#).



Observação: somente usuários registrados da Cisco podem acessar ferramentas e informações internas da Cisco.

Bug Search Tool

[Save Search](#) [Email Search](#)

Search For X ⓘ

Product
Series/Model Select from List

Release
Affecting or Fixed In Releases

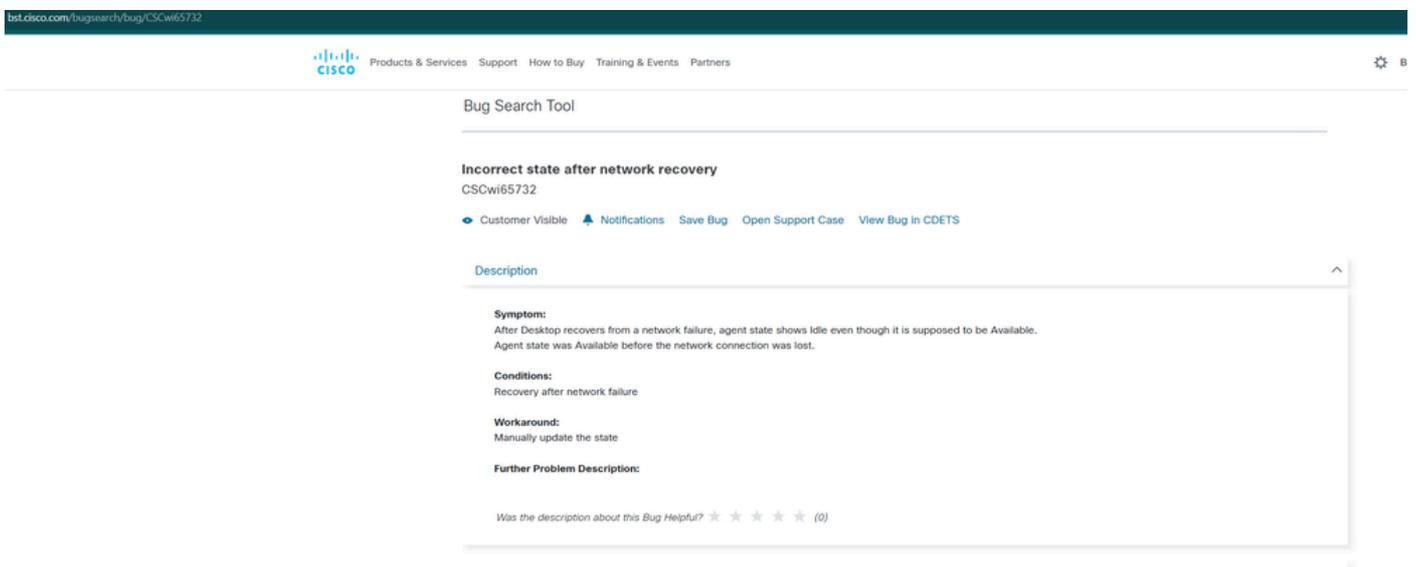
Filters [Clear Filters](#)

Severity
Show All

Status

No Matching Bugs Found. Please change your search criteria.

Observação: o defeito pode ser compartilhado diretamente com o link completo. Exemplo: ID de bug Cisco [CSCwi65732](https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCwi65732).



The screenshot displays the Cisco Bug Search Tool interface. At the top, the URL bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCwi65732 is visible. The Cisco logo and navigation links (Products & Services, Support, How to Buy, Training & Events, Partners) are in the header. The main content area is titled "Bug Search Tool" and features the bug title "Incorrect state after network recovery" with ID "CSCwi65732". Below the title are action links: "Customer Visible", "Notifications", "Save Bug", "Open Support Case", and "View Bug in CDETS". A "Description" section is expanded, showing the following details:

- Symptom:** After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.
- Conditions:** Recovery after network failure
- Workaround:** Manually update the state
- Further Problem Description:**

At the bottom of the description section, there is a feedback prompt: "Was the description about this Bug Helpful?" followed by five star icons and a count of "(0)".

Etapa 2: Para obter notificações sobre atualizações do defeito, selecione Notificações e insira a frequência e a ID do e-mail. Em seguida, clique em Enviar notificações.

The screenshot shows the Cisco Bug Search Tool interface. A modal dialog titled "Add Notification for CSCwi65732" is open. The dialog contains the following fields and options:

- Name:** CSCwi65732
- An Email Delivered:** Weekly (selected from a dropdown menu)
- To:** bhusures@cisco.com
- Buttons:** Cancel and Submit Notification (highlighted with a red arrow)
- Edit All:** Get notified about changes to bug information (Title, Description, Known Affected and Known Fixed releases, Status or Severity)

In the background, the bug details for CSCwi65732 are visible, including the title "Incorrect state after network recovery" and a "Notifications" button highlighted with a red box. A red arrow also points from this button to the dialog box.

Principais notificações a serem controladas

Status do defeito

Uma vez corrigido um defeito, o Status do defeito é movido de Open para Fixed.

The screenshot shows the "Details" section of a bug report in the Cisco Bug Search Tool. The "Status" field is highlighted with a red box and shows "Fixed". Other fields include:

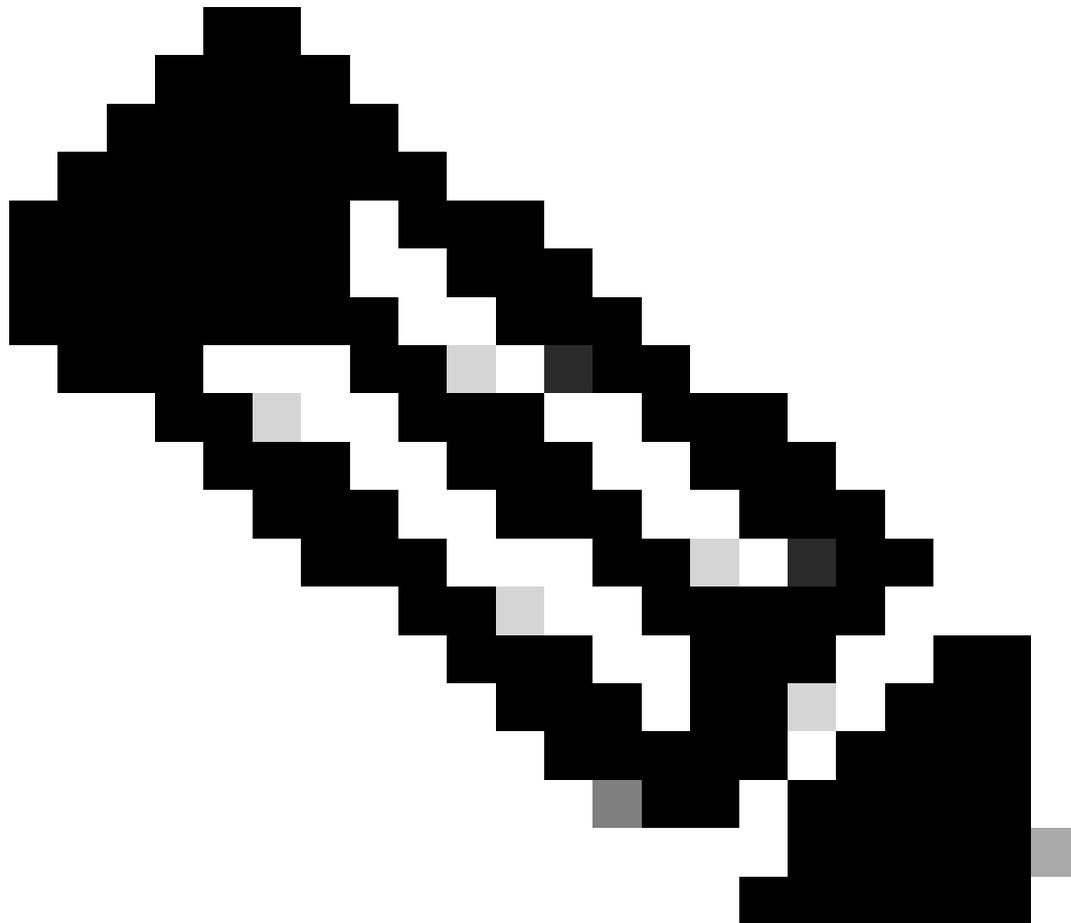
- Created Date:** Jan 12, 2024
- Last Modified:** Feb 15, 2024
- Severity:** 2 Severe

The "Description" section above contains the following information:

- Symptom:** After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.
- Conditions:** Recovery after network failure
- Workaround:** Manually update the state
- Further Problem Description:** Was the description about this Bug Helpful? (0)

Implantação com Defeito

Depois que o defeito for implantado no data center (DC) de produção, a região na qual ele foi implantado deverá ser listada em Versões fixas conhecidas.



Observação: localize a descrição do data center. Uma descrição detalhada pode ser encontrada aqui em [Data Locality no Webex Contact Center](#)

ProdUS1: Estados Unidos

ProdANZ1: Austrália

ProdEU1: Reino Unido

ProdEU2: Frankfurt

ProdJP1: Japão

ProdCA1: Canadá

Description

Symptom:

After Desktop recovers from a network failure, agent state shows Idle even though it is supposed to be Available. Agent state was Available before the network connection was lost.

Conditions:

Recovery after network failure

Workaround:

Manually update the state

Further Problem Description:

Was the description about this Bug Helpful? ★ ★ ★ ★ ★ (0)

Details

Created Date Jan 12, 2024	Last Modified Feb 15, 2024	Status Fixed	Severity 2 Severe
Product (1 of 1) Webex Contact Center	Known Affected Releases (1 of 1) unspecified	Known Fixed Releases (6 of 6)	
		Please search your version ^	
		produs1	
		prodjp1	
		prodeu2	
		prodeu1	
		prodca1	
		prodanz1	

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.