

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Logs de debug](#)

[Serveurs](#)

[Serveur de bureau de vaurien de Cisco](#)

[VoIP Monitor Server d'appareil de bureau de Cisco](#)

[Serveur de bureau de sync de Cisco](#)

[Serveur de bureau de Cisco TAI](#)

[Serveur de bureau de Call/Chat de Cisco](#)

[Appareil de bureau Enterprise Server de Cisco](#)

[Serveur de bureau de services d'annuaire de Cisco](#)

[Clients](#)

[Agent Desktop](#)

[Supervisor Desktop](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit le niveau de base recommandé d'élimination des imperfections pour dépanner des processus de Cisco Agent Desktop. Des niveaux supplémentaires pourraient être exigés. Ceci dépend du problème spécifique.

Remarque: Vérifiez le problème et assurez-vous que vous pouvez reproduire le problème avant que vous activiez les niveaux supplémentaires d'élimination des imperfections. Dans des tous les cas, le débogage doit être arrêté dès que le problème sera reproduit.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco recommande que vous ayez la connaissance de ce thème :

- Élimination des imperfections de suite de produit de Cisco Agent Desktop

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 4.2.x et ultérieures de suite de produit de Cisco Agent Desktop.

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Logs de debug

Le Cisco Agent Desktop peut garder pour mettre au point des logs, bien que cette capacité soit désactivée par défaut. Afin d'activer l'élimination des imperfections, vous devez éditer les **fastcalllocal.ini** et/ou les **supervisor.inifiles** qui te permettent d'ouvrir une session.

Quand vous placez le niveau, le nombre représente le de plus haut niveau. Tous les niveaux au-dessous du niveau spécifié sont écrits aux fichiers de débogage. Quand vous placez la plage, seulement les nombres spécifiés sont écrits aux fichiers de débogage.

Après que vous recueilliez les informations dans les fichiers de débogage, soyez sûr de placer le niveau de l'élimination des imperfections au niveau par défaut. Autrement la représentation de l'application est affectée.

Serveurs

Serveur de bureau de vaurien de Cisco

Le serveur d'enregistrement et de statistique de Cisco Agent Desktop (VAURIEN) travaille avec le serveur de moniteur de la voix sur ip (VoIP) pour enregistrer des conversations. Il enregistre également une description détaillée d'activité d'agent, y compris des périodes et des durées des appels et des changements de l'état du distributeur d'appel automatique (ACD) des agents.

Le niveau recommandé de l'élimination des imperfections est 1 et 50 : 1 reçoit les informations de base de VAURIEN et 50 reçoit l'interaction de base de données. Le valide mettent au point est de niveau 1 - 4, 50 et 170 - 179.

VoIP Monitor Server d'appareil de bureau de Cisco

Le serveur de moniteur du Cisco Agent Desktop VoIP capture un paquet vocal d'appel. Si le superviseur décide de surveiller un appel, il dirige un exemple de la conversation vocale vers le PC de superviseur. Si un superviseur ou un agent décide d'enregistrer un appel, il assemble le discours chiffré des paquets vocaux dans un fichier et l'enregistre.

Le niveau recommandé de l'élimination des imperfections est 2. Le valide mettent au point est de niveau 1 - 4.

Serveur de bureau de sync de Cisco

Le serveur de sync de Cisco Agent Desktop se connecte à la base de données du serveur de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) SQL. Il saisit l'agent, l'équipe, le superviseur, et les informations de compétence et stocke les informations dans le Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Il régénère automatiquement toutes les 10 minutes, ou il peut être manuellement exécuté de l'administrateur.

Le niveau recommandé de l'élimination des imperfections est 4000 et 4001. Ces niveaux sont déjà placés par défaut dans la version 4.4.x de suite de produit de Cisco Agent Desktop. Le niveau valide d'élimination des imperfections est 4000 - 5000.

[Serveur de bureau de Cisco TAI](#)

Les agents de téléphone IP d'enable de serveur de l'interface d'agent de téléphonie d'agent de téléphone IP (TAI) à ouvrir une session et hors du missile aux performances améliorées, état de l'agent de modification, écrivent des données de conclusion, et des codes de raison sans utilisation de logiciel d'Agent Desktop.

Le niveau recommandé de l'élimination des imperfections est 3000, 3010, et 3020. Ces niveaux sont déjà placés par défaut dans la version 4.4.x de suite de produit de Cisco Agent Desktop. Le niveau valide d'élimination des imperfections est 3000 - 9999.

[Serveur de bureau de Call/Chat de Cisco](#)

Le serveur de Call/Chat facilite la transmission générale entre les agents et les superviseurs. Ce serveur fournit une liste d'agents, des appels qu'ils sont allumés, et des états ACD des agents au superviseur.

Le niveau recommandé de l'élimination des imperfections est 2. Le valide mettent au point est de niveau 0 - 4.

[Appareil de bureau Enterprise Server de Cisco](#)

Le serveur d'entreprise de Cisco Agent Desktop fournit une interface qui permet les informations à relier à un appel et alors récupérées après que l'appel ait progressé. Ceci permet au serveur pour faciliter l'enregistrement de détail et d'historique d'appel.

Le niveau recommandé de l'élimination des imperfections est 2. Le niveau valide d'élimination des imperfections est 0 - 4 et 6 - 200.

[Serveur de bureau de services d'annuaire de Cisco](#)

Le serveur de services d'annuaire de Cisco Agent Desktop est un serveur LDAP qui stocke les informations de configuration pour toutes les applications de Cisco Agent Desktop. L'administrateur et le DSBrowser sont les outils utilisés pour visualiser et manipuler les informations.

Le niveau recommandé de l'élimination des imperfections est 11. Le niveau valide d'élimination des imperfections est 0 - 4095. Ce serveur a une probabilité élevée de pouvoir affecter la représentation. Ceci dépend de l'utilisation de système. Tournez ceci sur assez long pour reproduire le problème. L'élimination des imperfections est arrêtée dès que le problème sera reproduit.

Clients

Agent Desktop

L'Agent Desktop fournit à des agents ces fonctionnalités :

- Bruit d'écran
- Contrôle d'appel
- États d'agent de vue (statistiques, journaux d'appels, logs d'état de l'agent, Call/Chat, informations de l'entreprise)

Le niveau recommandé de l'élimination des imperfections est 30. Le niveau valide d'élimination des imperfections est 0 - 6000. Plus la valeur est élevée, plus le fichier de débogage est plus détaillé.

Supervisor Desktop

Supervisor Desktop fournit au superviseur ces fonctionnalités :

- Activités d'agent de vue
- Surveillez les agents
- Enregistrez les agents
- États de l'agent de modification
- Messagerie d'agent

Le niveau recommandé de l'élimination des imperfections est 30. Le niveau valide d'élimination des imperfections est 0 - 6000. Plus la valeur est élevée, plus le fichier de débogage est plus détaillé.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)