

اهب ى صوملا ةي ساسألا تايوت سمل نم ليكولاب تكمل احطس ااطخأ حي حصتل Cisco

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[سجلات التصحيح](#)

[الخوازم](#)

[خادم Cisco Desktop Routing](#)

[خادم مراقبة بروتوكول VoIP لسطح المكتب من Cisco](#)

[خادم Cisco Desktop Sync](#)

[خادم TAI الخاص بسطح المكتب من Cisco](#)

[خادم المحادثة/الاتصال بسطح المكتب من Cisco](#)

[خادم Cisco Desktop Enterprise](#)

[خادم خدمات دليل سطح المكتب من Cisco](#)

[العملاء](#)

[سطح المكتب الوكيل](#)

[سطح المكتب المشرف](#)

[معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يصف هذا المستند مستوى تصحيح الأخطاء الأساسي الموصى به لاستكشاف أخطاء عمليات سطح المكتب الوكيل من Cisco وإصلاحها. قد تكون هناك حاجة لمستويات إضافية. وهذا يعتمد على مشكلة محددة.

ملاحظة: تحقق من المشكلة وتأكد من أنه يمكنك إعادة إنتاج المشكلة قبل تشغيل مستويات تصحيح أخطاء إضافية. في جميع الحالات، يجب إيقاف تشغيل تصحيح الأخطاء بمجرد أن يتم نسخ المشكلة.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

Cisco يوصي أن يتلقى أنت معرفة من هذا موضوع:

- تصحيح أخطاء مجموعة منتجات سطح المكتب الوكيل من Cisco

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى الإصدار x.4.2 من مجموعة منتجات سطح المكتب الوكيل من Cisco والإصدارات الأحدث.

تم إنشاء المعلومات المقدمة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كنت تعمل في شبكة مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر قبل استخدامه.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

سجلات التصحيح

يمكن ل Cisco Agent Desktop الاحتفاظ بسجلات تصحيح الأخطاء، رغم تعطيل هذه الإمكانية بشكل افتراضي. لتمكين تصحيح الأخطاء، يجب تحرير الملفات `FastCallLocal.ini` و/أو `supervisor.ini` التي تتيح لك تسجيل الدخول. عندما تقوم بضبط المستوى، فإن الرقم يمثل أعلى مستوى. تتم كتابة جميع المستويات الأقل من المستوى المحدد إلى ملفات تصحيح الأخطاء. عندما تقوم بضبط النطاق، فإن الأرقام المحددة فقط تتم كتابتها إلى ملفات تصحيح الأخطاء. بعد تجميع المعلومات في ملفات تصحيح الأخطاء، تأكد من تعيين مستوى تصحيح الأخطاء إلى المستوى الافتراضي. وإلا يتأثر أداء التطبيق.

الخوادم

خادم Cisco Desktop Routing

يعمل خادم التسجيل والإحصائيات (RASCAL) الخاص بوكيل سطح المكتب من Cisco مع خادم مراقبة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت (VoIP) لتسجيل المحادثات. كما يقوم بتخزين حساب تفصيلي لنشاط الوكيل، بما في ذلك أوقات المكالمات ومدتها والتغييرات في حالة موزع المكالمات التلقائية (ACD) للوكلاء.

والمستوى الموصى به للتصحيح هو 1 و 50: يتلقى 1 معلومات أساسية من RASCAL ويتلقى 50 تفاعلا من قاعدة البيانات. مستوى تصحيح الأخطاء الصحيح هو 1 - 4 و 50 و 170 - 179.

خادم مراقبة بروتوكول VoIP لسطح المكتب من Cisco

يلتقط خادم مراقبة Cisco Agent Desktop VoIP حزمة صوت مكاملة. إذا قرر المشرف مراقبة مكاملة، فإنه يوجه مثل المحادثة الصوتية إلى كمبيوتر المشرف. إذا قرر المشرف أو الوكيل تسجيل مكاملة، فإنه يقوم بتجميع الكلمة المرقمنة من الحزم الصوتية في ملف ويحفظها.

المستوى الموصى به للتصحيح هو 2. مستوى تصحيح الأخطاء الصحيح هو 1 - 4.

خادم Cisco Desktop Sync

يتصل خادم Cisco Agent Desktop Sync بقاعدة بيانات خادم SQL لإدارة الاتصالات الذكية (ICM) من Cisco. إنه يلتقط الوكيل، الفريق، المشرف، ومعلومات المهارة ويخزن المعلومات في البروتوكول الخفيف للوصول إلى الدليل (LDAP). يتم تحديثه تلقائيا كل 10 دقائق، أو يمكن تشغيله يدويا من المسؤول.

المستوى الموصى به للتصحيح هو 4000 و 4001. تم تعيين هذه المستويات بالفعل بشكل افتراضي في الإصدار x.4.4 من مجموعة منتجات سطح المكتب الوكيل من Cisco. مستوى تصحيح الأخطاء الصحيح هو 4000 - 5000.

خادم TAI الخاص بسطح المكتب من Cisco

يتيح خادم واجهة وكيل خدمة هاتف (TAI) (IP) لوكلاء هاتف IP إمكانية تسجيل الدخول إلى ICM والخروج منه، وتغيير حالة الوكيل، وإدخال البيانات الختامية، ورموز الأسباب دون استخدام برامج Agent Desktop.

المستوى الموصى به للتصحيح هو 3000 و 3010 و 3020. تم تعيين هذه المستويات بالفعل بشكل افتراضي في الإصدار x.4.4 من مجموعة منتجات سطح المكتب الوكيل من Cisco. مستوى تصحيح الأخطاء الصحيح هو 3000 - 9999.

خادم المحادثة/الاتصال بسطح المكتب من Cisco

يعمل خادم المكالمات/المحادثة على تسهيل الاتصال العام بين العملاء والمشرفين. يوفر هذا الخادم قائمة بالوكلاء، والاستدعاءات التي يتم تشغيلها، وحالات الوكلاء في قائمة التحكم في الوصول (ACD) للمشرف.

المستوى الموصى به للتصحيح هو 2. مستوى تصحيح الأخطاء الصحيح هو 0 - 4.

خادم Cisco Desktop Enterprise

يوفر خادم Cisco Agent Desktop Enterprise واجهة تسمح بإرفاق المعلومات بمكالمة ثم إسترادها بعد تقدم المكالمة. وهذا يسمح للخادم بتسهيل تفاصيل المكالمة وإعداد تقارير المحفوظات.

المستوى الموصى به للتصحيح هو 2. مستوى تصحيح الأخطاء الصحيح هو 0 - 4 و 6 - 200.

خادم خدمات دليل سطح المكتب من Cisco

خادم Cisco Agent Desktop Directory Services هو خادم LDAP يقوم بتخزين معلومات التكوين لجميع تطبيقات سطح المكتب لوكيل Cisco. يعتبر Administrator و DSBrowser الأدوات المستخدمة لعرض المعلومات ومعالجتها.

المستوى الموصى به للتصحيح هو 11. مستوى تصحيح الأخطاء الصحيح هو 0 - 4095. هذا الخادم لديه احتمال كبير في أن يكون قادراً على التأثير على الأداء. يعتمد ذلك على استخدام النظام. قم بتشغيل هذا لمدة كافية لمضاعفة المشكلة. يتم إيقاف تشغيل تصحيح الأخطاء بمجرد تكرار المشكلة.

العملاء

سطح المكتب الوكيل

يوفر "سطح المكتب الوكيل" للعملاء هذه الوظائف:

- شاشة POP
- التحكم في المكالمات
- عرض تقارير الوكيل (الإحصائيات وسجلات المكالمات وسجلات حالة الوكيل والمكالمات/المحادثة وبيانات المؤسسة)

المستوى الموصى به للتصحيح هو 30. مستوى تصحيح الأخطاء الصحيح هو 0 - 6000. كلما زادت القيمة، كلما كان ملف تصحيح الأخطاء أكثر تفصيلاً.

سطح المكتب المشرف

يوفر "سطح المكتب المشرف" للمشرف هذه الوظائف:

- عرض أنشطة الوكيل
- وكلاء الشاشات
- وكلاء السجلات
- تغيير حالات الوكيل
- مراسلة الوكيل

المستوى الموصى به للتصحيح هو 30 . مستوى تصحيح الأخطاء الصحيح هو 0 - 6000. كلما زادت القيمة، كلما كان ملف تصحيح الأخطاء أكثر تفصيلاً.

معلومات ذات صلة

- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل