

# Empfohlene Basisstufen für das Debuggen von Cisco Agent Desktop

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Debug-Protokolle](#)

[Server](#)

[Cisco Desktop Rascal Server](#)

[Cisco Desktop VoIP Monitor Server](#)

[Cisco Desktop Sync-Server](#)

[Cisco Desktop-TAI-Server](#)

[Cisco Desktop-Anruf-/Chat-Server](#)

[Cisco Desktop Enterprise-Server](#)

[Cisco Desktop Directory Services-Server](#)

[Kunden](#)

[Agent Desktop](#)

[Supervisor-Desktop](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

Dieses Dokument beschreibt die empfohlene Basis-Debugging-Ebene zur Fehlerbehebung bei Cisco Agent Desktop-Prozessen. Möglicherweise sind weitere Ebenen erforderlich. Dies hängt vom jeweiligen Problem ab.

**Hinweis:** Überprüfen Sie das Problem, und stellen Sie sicher, dass Sie das Problem reproduzieren können, bevor Sie weitere Debugging-Level aktivieren. In allen Fällen muss das Debuggen deaktiviert werden, sobald das Problem erneut auftritt.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in diesem Bereich zu verfügen:

- Debugging für Cisco Agent Desktop-Produktsuite

## Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf der Cisco Agent Desktop Product Suite Version 4.2.x und höher.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn sich Ihr Netzwerk in der Produktionsumgebung befindet, müssen Sie sich bei jedem Befehl zunächst dessen potenzielle Auswirkungen vor Augen führen.

## Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

## Debug-Protokolle

Cisco Agent Desktop kann Debug-Protokolle behalten, obwohl diese Funktion standardmäßig deaktiviert ist. Um das Debuggen zu aktivieren, müssen Sie die Dateien **fastcalllocal.ini** und/oder **supervisor.ini** bearbeiten, mit denen Sie sich anmelden können.

Wenn Sie die Ebene festlegen, stellt die Zahl die höchste Ebene dar. Alle Ebenen unterhalb der angegebenen Stufe werden in die Debugdateien geschrieben. Wenn Sie den Bereich festlegen, werden nur die angegebenen Zahlen in die Debugdateien geschrieben.

Nachdem Sie die Informationen in den Debugdateien gesammelt haben, stellen Sie sicher, dass die Debugging-Ebene auf die Standardstufe festgelegt ist. Andernfalls wird die Leistung der Anwendung beeinträchtigt.

## Server

### Cisco Desktop Rascal Server

Der Cisco Agent Desktop Recording and Statistics (RASCAL)-Server verwendet den Voice Over IP (VoIP) Monitor-Server, um Gespräche aufzuzeichnen. Darüber hinaus werden detaillierte Informationen zur Agentenaktivität gespeichert, einschließlich der Zeiten und der Dauer von Anrufen und Änderungen im ACD-Status (Automatic Call Distributor) der Agenten.

Die empfohlene Debugging-Stufe ist 1 und 50: 1 empfängt grundlegende RASCAL-Informationen und 50 empfängt Datenbankinteraktionen. Der gültige Debug-Level ist 1 - 4, 50 und 170 - 179.

### Cisco Desktop VoIP Monitor Server

Der Cisco Agent Desktop VoIP Monitor-Server erfasst ein Sprachpaket für Anrufe. Wenn der Supervisor beschließt, einen Anruf zu überwachen, leitet er eine Instanz der Sprachkommunikation an den Supervisor-PC weiter. Wenn ein Supervisor oder Agent beschließt, einen Anruf aufzuzeichnen, fügt er die digitalisierte Sprache aus den Sprachpaketen in einer Datei zusammen und speichert sie.

Die empfohlene Debugging-Stufe ist 2. Der gültige Debug-Level ist 1 - 4.

### Cisco Desktop Sync-Server

Der Cisco Agent Desktop Sync-Server stellt eine Verbindung zur SQL Server-Datenbank von Cisco Intelligent Contact Management (ICM) her. Sie erfasst Agenten-, Team-, Supervisor- und Qualifikationsinformationen und speichert die Informationen im Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Er wird automatisch alle 10 Minuten aktualisiert oder kann manuell vom Administrator ausgeführt werden.

Die empfohlene Debugging-Stufe ist 4000 und 4001. Diese Stufen sind bereits standardmäßig in der Cisco Agent Desktop Product Suite Version 4.4.x festgelegt. Die gültige Debugging-Stufe ist 4000-5000.

### Cisco Desktop-TAI-Server

Der TAI-Server (IP Phone Agent Telephony Agent Interface) ermöglicht es IP-Telefonagenten, sich beim ICM anzumelden, den Agentenstatus zu ändern, Wrap-up-Daten und Ursachencodes einzugeben, ohne Agent Desktop-Software zu verwenden.

Die empfohlene Debugging-Stufe ist 3000, 3010 und 3020. Diese Stufen sind bereits standardmäßig in der Cisco Agent Desktop Product Suite Version 4.4.x festgelegt. Die gültige Debugging-Stufe ist 3000-9999.

### Cisco Desktop-Anruf-/Chat-Server

Der Call/Chat-Server erleichtert die allgemeine Kommunikation zwischen Agenten und Supervisoren. Dieser Server stellt dem Supervisor eine Liste der Agenten, der aktiven Anrufe und der ACD-Status der Agenten zur Verfügung.

Die empfohlene Debugging-Stufe ist 2. Der gültige Debug-Level ist 0 - 4.

### Cisco Desktop Enterprise-Server

Der Cisco Agent Desktop Enterprise-Server stellt eine Schnittstelle bereit, über die Informationen an einen Anruf angeschlossen und nach dem Anruf abgerufen werden können. Dadurch kann der Server Anrufinformationen und Verlaufsberichte vereinfachen.

Die empfohlene Debugging-Stufe ist 2. Die gültige Debugging-Stufe ist 0 - 4 und 6 - 200.

### Cisco Desktop Directory Services-Server

Der Cisco Agent Desktop Directory Services-Server ist ein LDAP-Server, der Konfigurationsinformationen für alle Cisco Agent Desktop-Anwendungen speichert. Administrator und DSBrowser sind die Werkzeuge, mit denen die Informationen angezeigt und bearbeitet werden.

Die empfohlene Debugging-Stufe ist 11. Die gültige Debugging-Stufe ist 0 - 4095. Dieser Server hat eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass er die Leistung beeinflussen kann. Dies hängt von der Systemnutzung ab. Schalten Sie diese lange genug ein, um das Problem zu duplizieren. Das

Debuggen wird deaktiviert, sobald das Problem erneut auftritt.

## Kunden

### Agent Desktop

Agent Desktop bietet Agenten folgende Funktionen:

- Bildschirm-Pop
- Anrufsteuerung
- Anzeigen von Agentenberichten (Statistiken, Anrufprotokolle, Agentenstatusprotokolle, Anruf/Chat, Unternehmensdaten)

Die empfohlene Debugging-Stufe ist 30 . Die gültige Debugging-Stufe ist 0 - 6000. Je höher der Wert, desto detaillierter ist die Debugdatei.

### Supervisor-Desktop

Der Supervisor Desktop bietet dem Supervisor folgende Funktionen:

- Agent-Aktivitäten anzeigen
- Überwachen von Agenten
- Agenten aufzeichnen
- Agentenstatus ändern
- Agenten-Messaging

Die empfohlene Debugging-Stufe ist 30 . Die gültige Debugging-Stufe ist 0 - 6000. Je höher der Wert, desto detaillierter ist die Debugdatei.

## Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)