

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Registros del debug](#)

[Servidores](#)

[Servidor del Cisco Desktop RASCAL](#)

[Servidor de monitoreo de VoIP del escritorio de Cisco](#)

[Servidor Sync del escritorio de Cisco](#)

[Servidor TAI de escritorio de Cisco](#)

[Servidor de la llamada/de la charla del escritorio de Cisco](#)

[Servidor de Enterprise del escritorio de Cisco](#)

[Servidor de los servicios de directorio del escritorio de Cisco](#)

[Clientes](#)

[Escritorio del agente](#)

[Supervisor de escritorio](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe el nivel de debugging bajo recomendado para resolver problemas los procesos del Cisco Agent Desktop. Los niveles adicionales pudieron ser requeridos. Esto depende del problema específico.

Nota: Verifique el problema y asegurese le puede reproducir el problema antes de que usted gire los niveles de debugging adicionales. En todos los casos, el hacer el debug de debe ser apagado tan pronto como se reproduzca el problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de este tema:

- Debugging del Conjunto de productos del Cisco Agent Desktop

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión 4.2.x y posterior del Conjunto de productos del Cisco Agent Desktop.

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener un comando antes de ejecutarlo.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

[Haga el debug de los registros](#)

El Cisco Agent Desktop puede guardar los registros del debug, aunque esta capacidad se inhabilite por abandono. Para habilitar el debugging, usted debe editar el **fastcalllocal.ini** y/o los **supervisor.inifiles** que le permiten para iniciar sesión.

Cuando usted fija el nivel, el número representa el del más alto nivel. Todos los niveles debajo del nivel especificado se escriben a los archivos del debug. Cuando usted fija el rango, sólo los números especificados se escriben a los archivos del debug.

Después de que usted recopile la información en los archivos del debug, esté seguro de fijar el nivel de debugging al nivel predeterminado. Si no el funcionamiento de la aplicación es afectado.

[Servidores](#)

[Servidor del Cisco Desktop RASCAL](#)

Los trabajos del Cisco Agent Desktop del servidor de la grabación y de la estadística (BRIBÓN) con la voz sobre IP (VoIP) monitorean el servidor para registrar las conversaciones. También salva una cuenta detallada de la actividad del agente, incluyendo las épocas y las duraciones de las llamadas y de los cambios en el estado del Distribuidor automático de llamadas (ACD) de los agentes.

El nivel recomendado de debugging es 1 y 50: 1 recibe la información baja del BRIBÓN y 50 recibe la interacción de la base de datos. El nivel de debug válido es 1 - 4, 50 y 170 - 179.

[Servidor de monitoreo de VoIP del escritorio de Cisco](#)

El servidor de monitoreo de VoIP del Cisco Agent Desktop captura los paquetes de voz de la llamada. Si el supervisor decide monitorear una llamada, dirige un caso de la conversación de la Voz al supervisor PC. Si un supervisor o un agente decide registrar una llamada, ensambla el discurso digitalizado de los paquetes de voz en un archivo y lo salva.

El nivel recomendado de debugging es 2. El nivel de debug válido es 1 - 4.

[Servidor Sync del escritorio de Cisco](#)

El servidor Sync del Cisco Agent Desktop conecta con la base de datos de servidor SQL de Cisco

Intelligent Contact Management (ICM). Ase el agente, el equipo, el supervisor, y la información relacionada con la destreza y salva la información en el Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Restaura automáticamente cada 10 minutos, o puede ser ejecutada manualmente del administrador.

El nivel recomendado de debugging es 4000 y 4001. Estos niveles se fijan ya por abandono en la versión 4.4.x del Conjunto de productos del Cisco Agent Desktop. El nivel de debugging válido es 4000 - 5000.

[Servidor TAI de escritorio de Cisco](#)

El servidor de la interfaz del agente de la telefonía del agente del teléfono del IP (TAI) permite a los agentes del teléfono del IP para iniciar sesión y fuera del ICM, estado de agente del cambio, ingresa los datos de la conclusión, y los códigos de motivo sin el uso del software del escritorio del agente.

El nivel recomendado de debugging es 3000, 3010, y 3020. Estos niveles se fijan ya por abandono en la versión 4.4.x del Conjunto de productos del Cisco Agent Desktop. El nivel de debugging válido es 3000 - 9999.

[Servidor de la llamada/de la charla del escritorio de Cisco](#)

El servidor de la llamada/de la charla facilita la comunicación general entre los agentes y los supervisores. Este servidor proporciona una lista de agentes, de las llamadas que están encendido, y de los estados ACD de los agentes al supervisor.

El nivel recomendado de debugging es 2. El nivel de debug válido es 0 - 4.

[Servidor de Enterprise del escritorio de Cisco](#)

El Servidor de Enterprise del Cisco Agent Desktop proporciona una interfaz que permita que después que extraea la información sea adjuntada a una llamada y después de que haya progresado la llamada. Esto permite que el servidor facilite la información del detalle de llamada y del historial.

El nivel recomendado de debugging es 2. El nivel de debugging válido es 0 - 4 y 6 - 200.

[Servidor de los servicios de directorio del escritorio de Cisco](#)

El servidor de los servicios de directorio del Cisco Agent Desktop es un servidor LDAP que salva la información de la configuración para todas las aplicaciones de Cisco Agent Desktop. El administrador y el dsbrowser son las herramientas usadas para ver y para manipular la información.

El nivel recomendado de debugging es 11. El nivel de debugging válido es 0 - 4095. Este servidor tiene una alta probabilidad de poder afectar al funcionamiento. Esto depende de la utilización del sistema. Gire esto de largo bastante para duplicar el problema. Se apaga el debugging tan pronto como se reproduzca el problema.

[Clientes](#)

Escritorio del agente

El escritorio del agente proporciona los agentes con estas funciones:

- Pantalla emergente
- Control de llamadas
- Informes de agente de la visión (estadísticas, registros de la llamada, registros del estado de agente, llamada/charla, datos de la empresa)

El nivel recomendado de debugging es 30. El nivel de debugging válido es 0 - 6000. Cuanto más alto es el valor, detallado el archivo del debug.

Supervisor de escritorio

El Supervisor de escritorio proporciona al supervisor con estas funciones:

- Actividades del agente de la visión
- Agentes del monitor
- Registre los agentes
- Cambie a los estados de agente
- Mensajería del agente

El nivel recomendado de debugging es 30. El nivel de debugging válido es 0 - 6000. Cuanto más alto es el valor, detallado el archivo del debug.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)