

Livelli di base consigliati per il debug di Cisco Agent Desktop

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Registri di debug](#)

[Server](#)

[Cisco Desktop Rascal Server](#)

[Cisco Desktop VoIP Monitor Server](#)

[Cisco Desktop Sync Server](#)

[Server TAI Cisco Desktop](#)

[Cisco Desktop Call/Chat Server](#)

[Cisco Desktop Enterprise Server](#)

[Server Cisco Desktop Directory Services](#)

[Client](#)

[Agent Desktop](#)

[Supervisor Desktop](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritto il livello di debug di base consigliato per la risoluzione dei problemi dei processi di Cisco Agent Desktop. Potrebbero essere necessari livelli aggiuntivi. Dipende dal problema specifico.

Nota: verificare il problema e assicurarsi di poter riprodurre il problema prima di attivare livelli di debug aggiuntivi. In ogni caso, il debug deve essere disattivato non appena il problema viene riprodotto.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza di questo argomento:

- Debug della suite di prodotti Cisco Agent Desktop

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulla versione 4.2.x e successive della suite di prodotti Cisco Agent Desktop.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Registri di debug

Cisco Agent Desktop è in grado di conservare i registri di debug, sebbene questa funzionalità sia disabilitata per impostazione predefinita. Per abilitare il debug, è necessario modificare i file **fastcallocal.ini** e/o **supervisor.ini** che consentono l'accesso.

Quando si imposta il livello, il numero rappresenta il livello più alto. Tutti i livelli inferiori a quello specificato vengono scritti nei file di debug. Quando si imposta l'intervallo, nei file di debug vengono scritti solo i numeri specificati.

Dopo aver raccolto le informazioni nei file di debug, assicurarsi di impostare il livello di debug predefinito. In caso contrario, le prestazioni dell'applicazione ne risentono.

Server

Cisco Desktop Rascal Server

Il server Cisco Agent Desktop Recording and Statistic (RASCAL) lavora con il server Voice Over IP (VoIP) Monitor per registrare le conversazioni. Memorizza inoltre un account dettagliato dell'attività dell'agente, inclusi orari e durate delle chiamate e modifiche nello stato ACD (Automatic Call Distributor) degli agenti.

Il livello di debug consigliato è 1 e 50: 1 riceve le informazioni RASCAL di base e 50 riceve l'interazione del database. Il livello di debug valido è 1 - 4, 50 e 170 - 179.

Cisco Desktop VoIP Monitor Server

Il server Cisco Agent Desktop VoIP Monitor acquisisce un pacchetto vocale di chiamata. Se il supervisore decide di monitorare una chiamata, indirizza un'istanza della conversazione vocale al PC del supervisore. Se un supervisore o un agente decide di registrare una chiamata, assembla il discorso digitalizzato dai pacchetti vocali in un file e lo memorizza.

Il livello di debug consigliato è 2. Il livello di debug valido è 1 - 4.

[Cisco Desktop Sync Server](#)

Il server Cisco Agent Desktop Sync si connette al database SQL Server Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Raccoglie informazioni su agenti, team, supervisor e competenze e le memorizza in LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Viene aggiornato automaticamente ogni 10 minuti oppure può essere eseguito manualmente dall'amministratore.

Il livello di debug consigliato è 4000 e 4001. Questi livelli sono già impostati per impostazione predefinita nella suite di prodotti Cisco Agent Desktop versione 4.4.x. Il livello di debug valido è 4000 - 5000.

[Server TAI Cisco Desktop](#)

Il server IP Phone Agent Telephony Agent Interface (TAI) consente agli agenti telefonici IP di accedere e uscire da ICM, modificare lo stato dell'agente, immettere dati di completamento e codici causa senza utilizzare il software Agent Desktop.

Il livello di debug consigliato è 3000, 3010 e 3020. Questi livelli sono già impostati per impostazione predefinita nella suite di prodotti Cisco Agent Desktop versione 4.4.x. Il livello di debug valido è 3000 - 9999.

[Cisco Desktop Call/Chat Server](#)

Il server di chiamata/chat facilita la comunicazione generale tra agenti e supervisor. Questo server fornisce al supervisore un elenco di agenti, le chiamate in cui si trovano e gli stati ACD degli agenti.

Il livello di debug consigliato è 2. Il livello di debug valido è 0 - 4.

[Cisco Desktop Enterprise Server](#)

Il server Cisco Agent Desktop Enterprise fornisce un'interfaccia che consente di associare le informazioni a una chiamata e di recuperarle dopo l'avanzamento della chiamata. In questo modo il server può facilitare il reporting dei dettagli delle chiamate e della cronologia.

Il livello di debug consigliato è 2. Il livello di debug valido è 0 - 4 e 6 - 200.

[Server Cisco Desktop Directory Services](#)

Il server di Cisco Agent Desktop Directory Services è un server LDAP in cui vengono memorizzate le informazioni di configurazione per tutte le applicazioni Cisco Agent Desktop. Amministratore e DSBrowser sono gli strumenti utilizzati per visualizzare e modificare le informazioni.

Il livello di debug consigliato è 11. Il livello di debug valido è 0 - 4095. Questo server ha un'alta probabilità di influire sulle prestazioni. Dipende dall'utilizzo del sistema. Attivare questa opzione per un tempo sufficiente a duplicare il problema. Il debug viene disattivato non appena il problema viene riprodotto.

[Client](#)

[Agent Desktop](#)

Agent Desktop fornisce agli agenti le seguenti funzionalità:

- Finestra pop
- Controllo delle chiamate
- Visualizzare i report degli agenti (statistiche, log delle chiamate, log degli stati degli agenti, chiamata/chat, dati aziendali)

Il livello di debug consigliato è 30. Il livello di debug valido è 0 - 6000. Più alto è il valore, più dettagliato sarà il file di debug.

[Supervisor Desktop](#)

Supervisor Desktop fornisce al supervisore le seguenti funzionalità:

- Visualizza attività agente
- Agenti di monitoraggio
- Agenti record
- Cambia stati agente
- Messaggistica agente

Il livello di debug consigliato è 30. Il livello di debug valido è 0 - 6000. Più alto è il valore, più dettagliato sarà il file di debug.

[Informazioni correlate](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)