

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[デバッグ ログ](#)

[サーバ](#)

[Cisco デスクトップ RASCAL サーバ](#)

[Cisco デスクトップ VoIP モニタサーバ](#)

[Cisco デスクトップ同期化サーバ](#)

[Cisco デスクトップ TAI サーバ](#)

[Cisco デスクトップ コール/チャット サーバ](#)

[Cisco デスクトップ エンタープライズ サーバ](#)

[Cisco デスクトップ ディレクトリ サービス サーバ](#)

[クライアント](#)

[エージェントデスクトップ](#)

[スーパーバイザ デスクトップ](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Agent Desktop プロセスをトラブルシューティングするために推奨されるベースのデバッグ レベルを説明します。追加レベルが必要になる場合があります。これは、特定の問題によって異なります。

注追加デバッグレベルをつける前に問題を確認し、問題を再生できることを確かめて下さい。いずれの場合も、デバッグは問題が再生されるとすぐ消す必要があります。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Agent Desktop パッケージ製品 デバッグ

使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は Cisco Agent Desktop パッケージ製品 バージョン 4.2.x およびそれ以降に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。こ

のドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

[ログをデバッグして下さい](#)

Cisco Agent Desktop はこの機能がデフォルトでディセーブルにされるがデバッグ ログを保存できます。デバッグを有効にするために、ログインに有効にする supervisor.inifiles や fastcalllocal.ini を編集して下さい。

レベルを設定したとき、数は最高レベルを表します。規定されるデバッグ ファイルにレベルの下のすべてのレベルは書かれています。範囲を設定した時、規定される数だけがデバッグ ファイルに書かれています。

デバッグ ファイルの情報を収集した後、デフォルトレベルにデバッグのレベルを設定すること确实であって下さい。さもなければアプリケーションのパフォーマンスは影響を受けています。

[サーバ](#)

[Cisco デスクトップ RASCAL サーバ](#)

Cisco Agent Desktop 記録および統計情報（RASCAL）サーバは Voice over IP（VoIP）監視サーバをメッセージ交換を記録するために使用します。それはまたエージェントの自動着信呼分配装置（ACD）状態の呼び出しおよび変更の時および期間を含むエージェント アクティビティの明細勘定を、保存します。

デバッグの水平なお勧めのは 1 および 50 です: 1 つは基礎 RASCAL 情報を受け取り、50 はデータベース 相互対話を受け取ります。有効なデバッグ レベルは 1 - 4、50 および 170 - 179 です。

[Cisco デスクトップ VoIP モニタサーバ](#)

Cisco Agent Desktop VoIP モニタサーバはコール 音声パケットをキャプチャします。スーパーバイザがコールを監視することにする場合スーパーバイザ PC に音声メッセージ交換の例を指示します。スーパーバイザかエージェントがコールを記録することにする場合ファイルに音声パケットからのデジタル化されたスピーチをアSEMBルし、保存します。

デバッグの水平なお勧めのは 2.です。有効なデバッグ レベルは 1 - 4.です。

[Cisco デスクトップ同期化サーバ](#)

Cisco Agent Desktop 同期化サーバは Cisco Intelligent Contact Management（ICM）SQL サーバにデータベースを接続します。それはエージェント、チーム、スーパーバイザおよびスキル情報をつかみ、Lightweight Directory Access Protocol（LDAP）で情報を保存します。それは自動的に 10 分毎にリフレッシュしますか、または管理者から手動で実行することができます。

デバッグの水平なお勧めのは 4000 および 4001 です。これらのレベルは Cisco Agent Desktop パッケージ製品 バージョン 4.4.x で既にデフォルトで設定されています。有効なデバッグレベルは 4000 - 5000 です。

Cisco デスクトップ TAI サーバ

IP Phone エージェント Telephony Agent Interface (TAI) サーバは ICM に、変更エージェントの状態ログインおよびログアウトすることを可能にしたり、エージェントデスクトップソフトウェアの使用なしで IP Phone エージェントが要約データおよび理由コードを入力します。

デバッグの水平なお勧めのは 3000、3010、および 3020 です。これらのレベルは Cisco Agent Desktop パッケージ製品 バージョン 4.4.x で既にデフォルトで設定されています。有効なデバッグレベルは 3000 - 9999 です。

Cisco デスクトップ コール/チャット サーバ

コール/チャット サーバはエージェントとスーパーバイザ間の一般の通信を促進します。このサーバはスーパーバイザに彼らによってがオンになっているエージェント、呼び出し、およびエージェントの ACD 状態のリストを提供します。

デバッグの水平なお勧めのは 2.です。有効なデバッグレベルは 0 - 4.です。

Cisco デスクトップ エンタープライズ サーバ

Cisco Agent Desktop エンタープライズ サーバはコールが進歩した後情報がコールに接続され、検索されるようにするインターフェイスを提供します。これはサーバが呼詳細および履歴レポートを促進するようにします。

デバッグの水平なお勧めのは 2.です。有効なデバッグレベルは 0 - 4 および 6 - 200 です。

Cisco デスクトップ ディレクトリ サービス サーバ

Cisco Agent Desktop ディレクトリ サービス サーバは LDAPサーバすべての Cisco Agent Desktop アプリケーションのためのそのストア構成情報です。管理者および DSBrowser は情報を表示し、処理するのに使用されるツールです。

デバッグの水平なお勧めのは 11.です。有効なデバッグレベルは 0 - 4095 です。このサーバにパフォーマンスに影響を及ぼせませぬ高い確率があります。これはシステム使用によって決まります。これを十分に長く問題を重複させるにはつけて下さい。デバッグは問題が再生されるとすぐ消えます。

クライアント

エージェントデスクトップ

エージェントデスクトップはこれらの機能性をエージェントに与えます:

- 画面ポップ
- コール制御

- 表示して下さいエージェント レポート (統計情報、コール ログ、エージェントの状態ログ、コール/チャット、企業 データ) を

デバッグの水平なお勧めのは 30 です。有効なデバッグレベルは 0 - 6000 です。より高い値、デバッグ ファイルより詳述される。

スーパバイザ デスクトップ

スーパバイザ デスクトップはこれらの機能性をスーパバイザに与えます:

- エージェント アクティビティを表示して下さい
- エージェントを監視して下さい
- エージェントを記録して下さい
- エージェントの状態を変更して下さい
- エージェント メッセージング

デバッグの水平なお勧めのは 30 です。有効なデバッグレベルは 0 - 6000 です。より高い値、デバッグ ファイルより詳述される。

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)