

# Cisco Agent Desktop をデバッグするための推奨基本レベル

## 目次

[はじめに](#)

[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 ディレクトリー・サービス サーバ](#)

[クライアント](#)

[Agent Desktop](#)

[スーパーバイザ デスクトップ](#)

[関連情報](#)

## [はじめに](#)

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、問題を再現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現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 製品スイート デバッグ

## 使用するコンポーネント

この資料に記載されている情報は基づいた on Cisco Agent Desktop 製品スイート バージョン 4.2.x および それ 以降です。

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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。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無効になるがデバッグ 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）状態のコール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。

デバッグの推奨されるレベルは 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。スーパーバイザが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。

デバッグの推奨されるレベルは 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が、または管理者から手動で実行することができます。

デバッグの推奨されるレベルは 4000 および 4001 です。これらのレベルは Cisco Agent Desktop 製品スイート 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 電話エージェント 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、Agent Desktop ソフトウェアの使用なしで IP 電話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。

デバッグの推奨されるレベルは 3000、3010、および 3020 です。これらのレベルは Cisco Agent Desktop 製品スイート 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、コール、およびエージェントの ACD 状態のリストを提供します。

デバッグの推奨されるレベルは 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。

デバッグの推奨されるレベルは 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 ディレクトリー・ サービス サーバ

Cisco Agent Desktop ディレクトリー・ 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。

デバッグの推奨されるレベルは 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現されるとすぐ消えます。

## クライアント

## [Agent Desktop](#)

Agent Desktop 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、エンタープライズ データ ) を

デバッグの推奨されるレベルは 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

デバッグの推奨されるレベルは 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](#)