

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Журналы отладки](#)

[Серверы](#)

[Сервер Cisco Desktop RASCAL](#)

[Сервер монитора VoIP рабочего стола Cisco](#)

[Сервер синхронизации рабочего стола Cisco](#)

[Сервер TAI рабочего стола Cisco](#)

[Сервер Вызова/Чата Рабочего стола Cisco](#)

[Корпоративный сервер рабочего стола Cisco](#)

[Сервер сервисов каталогов рабочего стола Cisco](#)

[Клиенты](#)

[Рабочее место агента](#)

[Supervisor Desktop](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ описывает рекомендуемый основной уровень отладки для устранения проблем процессов Cisco Agent Desktop. Могли бы требоваться дополнительные уровни. Это зависит от определенной проблемы.

**Примечание:** Проверьте проблему и удостоверьтесь, что можно воспроизвести проблему перед включением дополнительных уровней отладки. Во всех случаях должна быть выключена отладка, как только воспроизведена проблема.

## Предварительные условия

### Требования

Cisco рекомендует ознакомиться с этой темой:

- Отладка Пакета продуктов Cisco Agent Desktop

### Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на версии 4.2.x Пакета продуктов Cisco Agent Desktop и позже.

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Журналы отладки

Cisco Agent Desktop в состоянии поддерживать журналы отладки, невзирая на то, что эта возможность отключена по умолчанию. Для включения отладку необходимо отредактировать **fastcalllocal.ini** и/или **supervisor.ini** файлы, которые позволяют вам войти.

При установке уровня номер представляет высший уровень. Все уровни ниже заданного уровня записаны в файлы отладки. При установке диапазона только заданные номера записаны в файлы отладки.

После сбора информации в файлах отладки, убедитесь установить уровень отладки к уровню по умолчанию. В противном случае на производительность приложения влияют.

## Серверы

### Сервер Cisco Desktop RASCAL

Запись Cisco Agent Desktop и Статистическая величина (RASCAL) сервер работают с Передачей голоса по IP (VoIP) сервер Монитора для записи диалогов. Это также хранит подробный отчет активности агента, включая времена и продолжительности вызовов и изменений в состоянии Устройства автоматического распределения вызовов (ACD) агентов.

Рекомендуемый уровень отладки равняется 1 и 50: 1 получает основную информацию о RASCAL, и 50 получает взаимодействие с базой данных. Допустимый уровень отладки равняется 1 - 4, 50 и 170 - 179.

### Сервер монитора VoIP рабочего стола Cisco

Сервер монитора VoIP Cisco Agent Desktop перехватывает голосовой пакет вызова. Если супервизор решает контролировать вызов, он направляет экземпляр речевого диалога к ПК супервизора. Если супервизор или агент решают сделать запись вызова, он собирает оцифрованную речь от голосовых пакетов в файл и хранит его.

Рекомендуемый уровень отладки равняется 2. Допустимый уровень отладки равняется 1 - 4.

### Сервер синхронизации рабочего стола Cisco

Сервер синхронизации Cisco Agent Desktop подключает с Cisco Intelligent Contact Management (ICM) базу данных сервера SQL. Это хватает агента, команду, супервизор и

сведения о навыках и хранит информацию в Протоколе LDAP. Это автоматически обновляет каждые 10 минут, или это может быть вручную выполнено от администратора.

Рекомендуемый уровень отладки 4000 и 4001. Эти уровни уже установлены по умолчанию в версии 4.4 Пакета продуктов Cisco Agent Desktop. x . Допустимый уровень отладки 4000 - 5000.

### [Сервер TAI рабочего стола Cisco](#)

Сервер Интерфейса агента телефонии (TAI) Агента IP-телефона позволяет агентам IP-телефона войти и из ICM, состояния активиста перемен, ввести данные обертки и коды причины без использования программного обеспечения Agent Desktop.

Рекомендуемый уровень отладки 3000, 3010, и 3020. Эти уровни уже установлены по умолчанию в версии 4.4 Пакета продуктов Cisco Agent Desktop. x . Допустимый уровень отладки 3000 - 9999.

### [Сервер Вызова/Чата Рабочего стола Cisco](#)

Сервер Вызова/Чата упрощает общую взаимосвязь между агентами и супервизорами. Этот сервер предоставляет список агентов, вызовы, они идут, и состояния ACD агентов к супервизору.

Рекомендуемый уровень отладки равняется 2. Допустимый уровень отладки 0 - 4.

### [Корпоративный сервер рабочего стола Cisco](#)

Корпоративный сервер Cisco Agent Desktop предоставляет интерфейс, который позволяет информации быть присоединенной к вызову и затем полученной после того, как развился вызов. Это позволяет серверу упрощать создание отчетов истории и сведения вызова.

Рекомендуемый уровень отладки равняется 2. Допустимый уровень отладки 0 - 4 и 6 - 200.

### [Сервер сервисов каталогов рабочего стола Cisco](#)

Сервером Сервисов каталогов Cisco Agent Desktop является Сервер LDAP, который хранит сведения о конфигурации для всех приложений Cisco Agent Desktop. Администратор и DSBrowser являются программными средствами, используемыми, чтобы просмотреть и манипулировать информацией.

Рекомендуемый уровень отладки равняется 11. Допустимый уровень отладки 0 - 4095. Этот сервер имеет высокую вероятность способности влиять на производительность. Это зависит от использования системы. Включите это достаточно долго для дублирования проблемы. Отладка выключена, как только воспроизведена проблема.

## [Клиенты](#)

### [Рабочее место агента](#)

Рабочее место агента предоставляет агентам эту функциональность:

- Экранная популярность
- Контроль вызовов
- Обзорные отчеты агента (статистика, вызовите журналы, журналы состояния агента, вызов/Чат, данные предприятия),

Рекомендуемый уровень отладки равняется 30. Допустимый уровень отладки 0 - 6000. Чем выше значение, тем более подробный файл отладки.

## Supervisor Desktop

Supervisor Desktop предоставляет супервизору эту функциональность:

- Обзорная активность агента
- Агенты монитора
- Рекордные агенты
- Состояния активиста перемен
- Обмен сообщениями через агента

Рекомендуемый уровень отладки равняется 30. Допустимый уровень отладки 0 - 6000. Чем выше значение, тем более подробный файл отладки.

## Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)