

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[调试日志](#)

[服务器](#)

[思科桌面RASCAL服务器](#)

[思科桌面VoIP监控服务器](#)

[思科桌面同步服务器](#)

[思科桌面TAI服务器](#)

[思科桌面呼叫/聊天服务器](#)

[思科桌面企业服务器](#)

[思科桌面目录服务服务器](#)

[客户端](#)

[Agent Desktop](#)

[Supervisor Desktop](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述推荐的基本调试级别排除故障Cisco Agent Desktop进程。另外的级别也许要求。这取决于特定问题。

注意： 在您打开另外的调试级别前，请验证问题并且确保您能再次产生问题。在任何情况下，当问题被再次产生，必须关闭调试。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Agent Desktop产品套件调试

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco Agent Desktop产品套件版本4.2.x和以上。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[调试日志](#)

Cisco Agent Desktop能保持调试日志，默认情况下，虽然此功能禁用。为了启用调试，您必须编辑使您登陆的fastcalllocal.ini和supervisor.inifiles。

当您设置级别时，编号代表最高水平。所有级别在指定的级别之下写入到调试文件。当您设置范围，只有指定的编号写入到调试文件。

在您收集在调试文件后的信息，请务必设置级别调试为默认级别。否则应用程序的性能受影响。

[服务器](#)

[思科桌面RASCAL服务器](#)

Cisco Agent Desktop录音和统计信息(RASCAL)服务器与VoIP监控服务器一起使用记录会话。它在代理程序的自动呼叫分发器(ACD)状态上也存储座席活动明细帐，包括呼叫和变化的时期和持续时间。

推荐的级别调试是1和50：1接收基本RASCAL信息和50接收数据库交互作用。有效调试级别是1 - 4，50和170 - 179。

[思科桌面VoIP监控服务器](#)

Cisco Agent Desktop VoIP监控服务器获取呼叫语音数据包。如果Supervisor决定监控呼叫，处理语音通话的实例到Supervisor PC。如果Supervisor或代理程序决定记录呼叫，装配从语音数据包的被数字化的语音到文件并且存储它。

推荐的级别调试是2。有效调试级别是1 - 4。

[思科桌面同步服务器](#)

Cisco Agent Desktop同步服务器连接对Cisco Intelligent Contact Management (ICM) SQL server数据库。它获取代理程序、团队、Supervisor和技能信息并且存储在轻量级目录访问协议(LDAP)的信息。它自动地刷新每10分钟，或者可以从管理员手工运行。

推荐的级别调试是4000和4001。默认情况下这些级别在Cisco Agent Desktop产品套件版本4.4.x已经设置。有效调试级别是4000 - 5000。

[思科桌面TAI服务器](#)

IP Phone Agent Telephony Agent Interface (TAI)服务器使IP电话代理程序登入与登出ICM、更改座席状态、回车扫尾数据和原因代码，不用使用Agent Desktop电脑软件。

推荐的级别调试是3000，3010和3020。默认情况下这些级别在Cisco Agent Desktop产品套件版本4.4.x已经设置。有效调试级别是3000 - 9999。

[思科桌面呼叫/聊天服务器](#)

呼叫/聊天服务器实现代理程序和Supervisor之间的一般通信。此服务器提供他们打开代理程序、呼叫和代理程序的ACD状态的列表给Supervisor。

推荐的级别调试是2。有效调试级别是0 - 4。

[思科桌面企业服务器](#)

Cisco Agent Desktop企业服务器提供允许将附加对呼叫然后获取的信息的一个接口，在呼叫进步了后。这允许服务器实现呼叫详细信息和历史记录报告。

推荐的级别调试是2。有效调试级别是0 - 4和6 - 200。

[思科桌面目录服务服务器](#)

Cisco Agent Desktop目录服务服务器是存储所有Cisco Agent Desktop应用程序的配置信息的LDAP服务器。管理员和Dsbrowser是用于的工具查看和操作信息。

推荐的级别调试是11。有效调试级别是0 - 4095。此服务器有高可能性能影响性能。这取决于系统用法。启用此在足够长复制问题。当问题被再次产生，调试被关闭。

[客户端](#)

[Agent Desktop](#)

Agent Desktop提供代理程序这些功能：

- 屏幕弹出
- 呼叫控制
- 查看代理程序报告(统计信息、呼叫日志、座席状态日志、呼叫/聊天，企业数据)

推荐的级别调试是30。有效调试级别是0 - 6000。越高值，越被选派调试文件的。

[Supervisor Desktop](#)

Supervisor Desktop提供Supervisor这些功能：

- 查看代理程序活动
- 监控代理程序
- 记录代理程序
- 更改座席状态
- 代理程序消息传送

推荐的级别调试是30。有效调试级别是0 - 6000。越高值，越被选派调试文件的。

[相关信息](#)

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)