

调试Cisco Agent Desktop的推荐基本级别

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[调试日志](#)

[服务器](#)

[Cisco桌面RASCAL服务器](#)

[Cisco桌面VoIP监控服务器](#)

[Cisco桌面同步服务器](#)

[Cisco桌面TAI服务器](#)

[Cisco桌面呼叫/聊天服务器](#)

[Cisco桌面企业服务器](#)

[Cisco桌面目录服务服务器](#)

[客户端](#)

[代理桌面](#)

[Supervisor桌面](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

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

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

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco建议您有此题目知识：

- Cisco Agent Desktop产品套件调试

[Components Used](#)

本文的信息根据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。All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.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。

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[调试日志](#)

Cisco Agent Desktop能保持调试日志，默认情况下，虽然此功能被禁用。为了enable (event)调试，您必须编辑**fastcalllocal.ini**和**supervisor.inifiles**该enable (event)您登陆。

当您设置级别时，编号表示最高水平。所有级别在指定的级别之下写到调试文件。当您设置范围，只有指定的编号写到调试文件。

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

[服务器](#)

[Cisco桌面RASCAL服务器](#)

Cisco Agent Desktop记录和统计数据(RASCAL)服务器与VoIP监控服务器一起使用记录会话。它也存储座席活动明细帐，包括呼叫和变化的时期和期限在代理程序的自动呼叫分发器(ACD)状态上。

调试的推荐的级别是1和50：1获得基本RASCAL信息，并且50接受数据库交互作用。有效调试级别是1 - 4，50和170 - 179。

[Cisco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。

调试的推荐的级别是2。有效调试级别是1 - 4。

[Cisco桌面同步服务器](#)

Cisco Agent Desktop同步服务器连接到Cisco智能联络管理(ICM) SQL server数据库。它在轻量级目录访问协议(LDAP)获取代理程序、小组、Supervisor和技能信息并且存储信息。它自动地刷新每10分钟，或者可以从管理员手工运行。

调试的推荐的级别是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。

[Cisco桌面TAI服务器](#)

登入与登出ICM的IP Phone Agent Telephony Agent Interface (TAI)服务器enable (event) IP电话代理程序，更改座席状态，输入扫尾数据和原因代码，不用使用代理桌面软件。

调试的推荐的级别是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。

[Cisco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ACD状态的列表给Supervisor。

调试的推荐的级别是2。有效调试级别是0 - 4。

[Cisco桌面企业服务器](#)

Cisco Agent Desktop企业服务器提供允许信息附上呼叫然后被检索的一个接口，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。

调试的推荐的级别是2。有效调试级别是0 - 4和6 - 200。

[Cisco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。

调试的推荐的级别是11。有效调试级别是0 - 4095。此服务器有一个高可能性能影响性能。这取决于系统用法。打开此足够长期复制问题。当问题被再次产生，调试被关闭。

[客户端](#)

[代理桌面](#)

代理桌面提供代理程序这些功能：

- 屏幕pop
- 呼叫控制
- 查看代理程序报告(统计数据、呼叫日志、代理状态日志、呼叫/聊天，企业数据)

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

[Supervisor桌面](#)

Supervisor桌面提供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
- 更改代理状态
- 代理程序消息传送

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

[Related Information](#)

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)