

用於調試Cisco Agent Desktop的建議基本級別

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[調試日誌](#)

[伺服器](#)

[思科案頭隨機伺服器](#)

[Cisco案頭VoIP監控伺服器](#)

[思科案頭同步伺服器](#)

[Cisco案頭TAI伺服器](#)

[思科案頭電話/聊天伺服器](#)

[思科案頭企業伺服器](#)

[思科案頭目錄服務伺服器](#)

[使用者端](#)

[座席案頭](#)

[Supervisor Desktop](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹對Cisco Agent Desktop進程進行故障排除的建議基本調試級別。可能需要額外的級別。這取決於具體問題。

注意：在開啟其他調試級別之前，請驗證問題並確保可以重現問題。在所有情況下，一旦問題再次出現，必須立即關閉調試。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Agent Desktop產品套件調試

採用元件

本檔案中的資訊是根據Cisco Agent Desktop產品套件版本4.2.x及更新版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您在即時網路中工作，請確保在使用任何命令之前瞭解其潛在影響。

[慣例](#)

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

[調試日誌](#)

Cisco Agent Desktop可以保留調試日誌，但預設情況下會禁用此功能。若要啟用調試，必須編輯用於登入的fastcalllocal.ini和/或supervisor.ini檔案。

設定級別時，數字表示最高級別。低於指定級別的所有級別都會寫入調試檔案。設定範圍時，只有指定的數字會寫入偵錯檔案。

收集調試檔案中的資訊後，請確保將調試級別設定為預設級別。否則，應用程式的效能會受到影響。

[伺服器](#)

[思科案頭隨機伺服器](#)

Cisco Agent Desktop Recording and Statistics(RASCAL)伺服器與Voice Over IP(VoIP)Monitor伺服器配合使用來記錄會話。它還儲存代理活動的詳細記錄，包括呼叫的時間和持續時間以及代理的自動呼叫分配器(ACD)狀態的更改。

建議的調試級別為1和50:1接收基本RASCAL資訊，50接收資料庫互動。有效的調試級別為1 - 4、50和170 - 179。

[Cisco案頭VoIP監控伺服器](#)

Cisco Agent Desktop VoIP Monitor伺服器捕獲呼叫語音資料包。如果Supervisor決定監控呼叫，它將語音會話的例項定向到Supervisor PC。如果主管或座席決定記錄呼叫，則會將語音資料包中的數位化語音組合成檔案並儲存。

建議的調試級別為2。有效的調試級別為1 - 4。

[思科案頭同步伺服器](#)

Cisco Agent Desktop Sync伺服器連線到Cisco Intelligent Contact Management(ICM)SQL Server資料庫。它獲取座席、團隊、主管和技能資訊，並將資訊儲存在輕量級目錄訪問協定(LDAP)中。它每隔10分鐘自動刷新一次，也可以由管理員手動運行。

建議的調試級別是4000和4001。這些級別在Cisco Agent Desktop產品套件4.4.x版中已預設設定。有效的調試級別為4000 - 5000。

[Cisco案頭TAI伺服器](#)

IP Phone Agent Telephony Agent Interface(TAI)伺服器使IP Phone Agent能夠在不使用Agent

Desktop軟體的情況下登入和退出ICM、更改座席狀態、輸入摘要資料和原因代碼。

建議的調試級別是3000、3010和3020。這些級別在Cisco Agent Desktop產品套件4.4.x版中已預設設定。有效的調試級別為3000 - 9999。

[思科案頭電話/聊天伺服器](#)

呼叫/聊天伺服器方便了座席和主管之間的常規通訊。此伺服器向主管提供座席清單、座席的呼叫以及座席的ACD狀態。

建議的調試級別為2。有效的調試級別為0到4。

[思科案頭企業伺服器](#)

Cisco Agent Desktop Enterprise伺服器提供介面，允許將資訊附加到呼叫中，然後在呼叫進行後檢索該資訊。這樣，伺服器就可以簡化呼叫詳細資訊和歷史記錄報告。

建議的調試級別為2。有效的調試級別為0 - 4和6 - 200。

[思科案頭目錄服務伺服器](#)

Cisco Agent Desktop目錄服務伺服器是一台LDAP伺服器，用於儲存所有Cisco Agent Desktop應用程式的配置資訊。管理員和DSBrowser是用於檢視和處理資訊的工具。

建議的調試級別為11。有效的調試級別為0 - 4095。此伺服器很可能影響效能。這取決於系統使用情況。開啟此開關的時間足夠長，以重現問題。一旦問題再次出現，調試即關閉。

[使用者端](#)

[座席案頭](#)

Agent Desktop為座席提供以下功能：

- Pop螢幕
- 通話控制
- 檢視座席報告 (統計、呼叫日誌、座席狀態日誌、呼叫/聊天、企業資料)

建議的調試級別為30。有效的調試級別為0 - 6000。值越大，偵錯檔案就越詳細。

[Supervisor Desktop](#)

Supervisor Desktop為Supervisor提供以下功能：

- 檢視座席活動
- 監視代理
- 記錄代理
- 更改座席狀態
- 代理消息

建議的調試級別為30。有效的調試級別為0 - 6000。值越大，偵錯檔案就越詳細。

相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)