

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[推奨されるトレース レベル](#)

[JTapi](#)

[Eagt pim](#)

[OPC](#)

[CTI OS Server](#)

[CTI OS ドライバ](#)

[CTI サーバ](#)

[VRU PIM](#)

[IP IVR トレース](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、IP Contact Center (IPCC) 環境でトラブルシューティングするときの推奨されるトレース レベルについて説明します。トレースを起動するには、次のユーティリティを使用します。

- [Procmon](#)
- [OPCtest](#)
- [Regedt32](#)

注終了したらすべてのトレースを消すことを忘れないでいて下さい。またテストすることを終わった後、プロセス コマンド ウィンドウを開けたままにしないで下さい。これはシステム リソース、特に CPU稼働率およびメモリに大きく影響します。

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 Intelligent Contact Management (ICM)
- コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI)
- IPCC
- [エージェントログイン問題](#)
- [トレース機能を強化する場合](#)
- [CTI テストの使用](#)
- [Dumplog ユーティリティの使用方法](#)

使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は Cisco ICM バージョン 4.x および それ 以降に基づいています。

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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分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。

推奨されるトレースレベル

これらのプロセスはトレースレベルを上げるように要求します:

- [JTapi](#)
- [Eagtpim](#)
- [OPC](#)
- [CTI サーバ](#)

注トレースするターンアップ最初にマシンの空きディスク容量の量を判別する前に。ログが書ききれないようにするために EMSAIlLogFileMax および EMSLogFileMax を調節して下さい。および詳しい方向詳細については[トレースするターンアップ](#)を参照して下さい。

JTapi

Peripheral Gateway（PG CTI サーバがインストールされているところ）、JTapi Gateway プロセスのためにトレースするターンアップに [Procmon ユーティリティ](#) を使用して下さい:

注二重にされた PG 環境では、活動ページでトレースするイネーブル。詳細については [OPCTest コマンドライン ユーティリティ](#) を使用して参照し、活動ページを判別するために OPCTest ユーティリティを使用して下さい。

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> jgw<jtapi instance>>>trace JT_TPREQUESTS /on >>>trace JT_JTAPI_EVENT_USED* /on >>>trace JT_PIM_EVENT /on >>>trace JT_ROUTE_MESSAGE /on >>>trace *CONF* /on
```

トレースをオフにするためにこのコマンドを使用して下さい:

```
>>> trace * /off
```

注trace コマンドは大文字/小文字の区別があります。

Eagtpim

エンタープライズ エージェントが PIM インストールされている PG で、エンタープライズ エージェント PIM プロセスのためにトレースするターンアップに [Procmon ユーティリティ](#) を使用して下さい:

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> pim<pim instance>>>trace tp* /on >>>trace precall /on >>>trace *event /on >>>trace csta* /on
```

トレースをオフにするためにこのコマンドを使用して下さい:

```
>>> trace * /off
```

OPC

エンタープライズ エージェントが PIM インストールされている PG で、Open Peripheral Controller (OPC) プロセスのためにトレースするターンアップに [OPCTest ユーティリティ](#) を使用して下さい:

```
C:\>opctest /cust <cust_inst> /node <node> opctest:debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls  
トレースをオフにするためにこのコマンドを使用して下さい:
```

```
OPCTEST: debug /noall
```

[CTI OS Server](#)

CTI OS サーバがインストールされているサーバで、[CTI OS](#) プロセスのためにトレースするターンアップに Regedt32 を使用して下さい:

- 先のバージョンに関してはより 5.0:OPCTEST: debug /noall
- 7.0 およびそれ以降へのバージョン 5.0 に関しては:OPCTEST: debug /noall
- バージョン 7.0 に関してはへの 7.1(1):OPCTEST: debug /noall
- バージョン 7.1(2) および それ 以降に関しては:OPCTEST: debug /noall

注既定のトレース マスクは 0x20003 に設定 されるところにリリース 7.0(0) のを除くすべてのリリースの 0x3 です。

[CTI OS ドライバ](#)

CTI OS サーバがインストールされているサーバで、CTI OS ドライバ プロセスのためにトレースするターンアップに Regedt32 を使用して下さい:

- 先のバージョンに関してはより 5.0:OPCTEST: debug /noall
- バージョン 5.0 および それ 以降に関しては:OPCTEST: debug /noall

注トレース データの流入を取り扱うためにログファイルのサイズを調節しなければならないことは可能性のあるです。このプロセスの情報については[トレースの上の回転](#)を参照して下さい。

[CTI サーバ](#)

CTI が Sever インストールされている PG で、CTI プロセスのためにトレースするターンアップに Regedt32 を使用して下さい:

- 先のバージョンに関してはより 5.0:OPCTEST: debug /noall
- バージョン 5.0 および それ 以降に関しては:OPCTEST: debug /noall

注そこにクライアント側問題を解決する場合、ログのセッション情報を見るために F8 に EMSTracemask を設定 することは必要である場合もあります。

[VRU PIM](#)

VRU PIM ログを引っ張る方法のこの techtip を参照して下さい。 デフォルト トレースは通常別の方法で要求されて十分ではないです。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1001/products_tech_note09186a00800949b1.shtml

[IP IVR トレース](#)

> システム > トレース > CRS エンジン > これらのトレース 設定および一定デバッグ 『AppAdmin』 を選択 して下さい:

Libraries:LIB_ICM **Miscellaneous:**ENG **Steps:**Steps_ICM **Subsystems:**SS_ICMSS_TEL

トレースをオフにするためにデバッグのチェックを外す必要があります。

[関連情報](#)

- [Cisco サポート ツール](#)
- [Remote Process Monitor Console \(Procmon \) の使用](#)
- [OPC テスト コマンドライン ユーティリティの使用](#)
- [トレース機能を強化する場合](#)
- [CTI テストガイド](#)
- [IPCC エージェントログイン問題を解決するためのCTITestの使用](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)