

# Cisco ل عي رس ل ا م عد ل ل ة ي ع ج ر م ل ا ة م ئ ا ق ل ا IPCC

## المحتويات

<a href="#">المقدمة</a>
<a href="#">المتطلبات الأساسية</a>
<a href="#">المتطلبات</a>
<a href="#">المكونات المستخدمة</a>
<a href="#">الاصطلاحات</a>
<a href="#">أوصاف المشاكل</a>
<a href="#">التفاصيل</a>
<a href="#">مخطط الشبكة</a>
<a href="#">تكوين Cisco CallManager</a>
<a href="#">Cisco IPCC Express</a>
<a href="#">البروتوكول الخفيف للوصول للدليل (LDAP)</a>
<a href="#">نص</a>
<a href="#">بايب</a>
<a href="#">سجل الاستجابة الصوتية المتكاملة (IVR)</a>
<a href="#">حالة المحرك</a>
<a href="#">سجلات سطح المكتب الوكيل من Cisco</a>
<a href="#">سجلات Cisco CallManager</a>
<a href="#">الوكيل/العمل</a>
<a href="#">الوصول عن بعد</a>
<a href="#">معلومات ذات صلة</a>

## المقدمة

أستخدم القائمة المرجعية للدعم السريع لمركز اتصال IPCC (IP) من Cisco للمشاكل المتعلقة ب Cisco IPCC Express. أكمل قائمة التحقق هذه وقدم المعلومات إلى مركز المساعدة التقنية (TAC) من Cisco.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

### المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

• جميع إصدارات برنامج Cisco CallManager

• جميع إصدارات برامج Cisco IPCC Express

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

## الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## أوصاف المشاكل

### التفاصيل

1. ما هي المشكلة؟
2. متى تحدث المشكلة؟ ما هو الوقت الفعلي للحادثة الأولى؟ ما هو الوقت الفعلي للحادثة الأخيرة؟
3. هل هذا تثبيت جديد؟
4. هل هذه ترقية؟
5. كم من الوقت تم تشغيل النظام قبل أول ظهور للإصدار؟
6. ما الذي تم تغييره أو تحديثه قبل حدوث المشكلة لأول مرة؟
7. هل لديك لقطة شاشة للخطأ أو الفشل؟ قم بإرفاق لقطة الشاشة بالحالة إذا قمت بالإجابة نعم.

### مخطط الشبكة

1. هل لديك مخطط مخطط مخطط شبكة؟ قم بإرفاق الرسم التخطيطي بالحالة إذا قمت بالإجابة نعم.
2. ما هي بوابات الصوت (الطرز) التي تستخدمها الشبكة؟
3. ما هي المحولات (النماذج) التي تستخدمها الشبكة؟
4. ما هو تكوين شبكة VLAN في الشبكة؟
5. هل تم تنفيذ محلل المنفذ المحول (SPAN) أو الفسحة بين دعامين بعيد (RSPAN) في الشبكة؟
6. أين الوكلاء الموزعين في الشبكة؟

### تكوين Cisco CallManager

1. ما إصدار Cisco CallManager الذي تستخدمه؟ ما حزمة الخدمة (SP) التي تستخدمها؟ ما هي الهندسة الخاصة التي تستخدمها؟
2. ما إصدار نظام التشغيل الذي تستخدمه للخوادم والوكلاء؟ c:\sti\stiver.exe (لنظام التشغيل Microsoft Windows 2000.2.3 والإصدارات السابقة) c:\utils\mcsver.exe (لنظام التشغيل Microsoft Windows 2000.2.4 والإصدارات الأحدث)
3. ما هي منصة الأجهزة؟ ما هي الذاكرة؟ ما هو المعالج؟ ما هي سعة التخزين على القرص؟
4. ما هو عدد Cisco CallManager ضمن مجموعة Cisco CallManager؟
5. ما هو عنوان IP واسم المضيف الخاص بالناشر؟
6. ما هو عنوان IP واسم المضيف للمشارك (المشتركين)؟
7. هل يتم تشغيل ping أو traceroute بنجاح من خادم (خوادم) Cisco CallManager إلى خادم (خوادم) Cisco IPCC Express؟
8. ما هي الأرقام المطلوبة (DNS) التي يتم استخدامها لنقاط التوجيه مع Cisco IPCC Express؟

9. ما هي شبكات DN المستخدمة لمناذ CTI مع Cisco IPCC Express؟

## Cisco IPCC Express

1. ما هو إصدار Cisco IPCC Express الذي تستخدمه؟ أي SP تستخدم؟ ما هي هذه التي تستخدمها؟
2. ما هو إصدار نظام التشغيل لل خادم والوكلاء؟ c:\sti\stiver.exe (لنظام التشغيل Microsoft Windows 2000.2.3 والإصدارات السابقة) c:\utils\mcsver.exe (لنظام التشغيل Microsoft Windows 2000.2.4 والإصدارات الأحدث)
3. ما هي منصة الأجهزة؟ ما هي الذاكرة؟ ما هو المعالج؟ ما هي سعة التخزين على القرص؟
4. ما هو CLASSPATH الخاص بخادم Cisco IPCC Express؟
5. هل يتم تشغيل ping أو tracert بنجاح من Cisco IPCC Express إلى Cisco CallManager أو إلى وكلاء؟

## البروتوكول الخفيف للوصول للدليل (LDAP)

1. ما هو دليل LDAP المستخدم؟
2. هل تتوفر نسخة ccndir.ini المرنة؟ قم بإرفاق النسخة المرنة بالحالة إذا قمت بالإجابة نعم. ملاحظة: يوجد ccndir.ini في الدليل \winnt\system32\ccn على خادم Cisco CallManager.

## نص

هل لديك كل النسخ الناعمة ذات الصلة؟ قم بإرفاق النسخ الناعمة بالحالة إذا قمت بالإجابة نعم.

نعم	لا
-----	----

ملاحظة: تقع جميع البرامج النصية في المستودع من خادم Cisco IPCC Express.

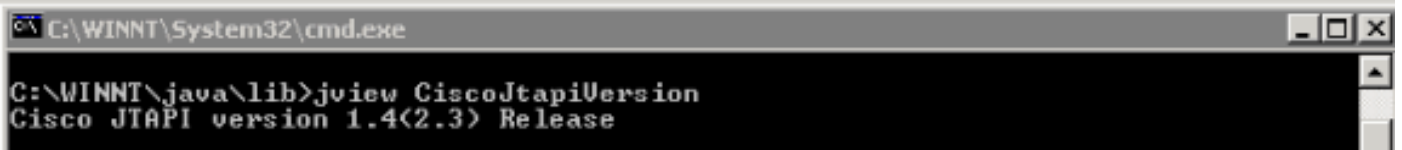
## ياي

ما هي النتيجة عند تشغيل الأمر jview؟

--

الشكل 1 يعرض النتيجة من الأمر jview.

شكل 1 — أمر jview



```
C:\WINNT\System32\cmd.exe
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(2.3) Release
```

## سجل الاستجابة الصوتية المتكاملة (IVR)

هل تم التحقق من SS\_TEL و SS\_RM و SS\_CM و SS\_RMCM لمنشأة سجل MIVR تحت قسم خيارات مستوى التبع النشط في تكوين التبع؟

نعم	لا
-----	----

ملاحظة: توجد سجلات واجهة برمجة تطبيقات (JTAPI) (Java Telephony) و MIVR في Program\

[الشكل 2](#) يعرض جزء من تكوين التتبع.

**الشكل 2 — تكوين التتبع لسجل IVR**

SESSION_MGR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_APP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_CM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_CMT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_DB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_EMAIL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_ENT_SRV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_HTTP	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_NUAN_ASR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_NUAN_TTS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_RM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_RMCM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_RTR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SS_TEL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**[حالة المحرك](#)**

هل لديك لقطة شاشة بحالة المحرك؟ قم بإرفاق لقطة الشاشة بالحالة إذا قمت بالإجابة نعم.

نعم	لا
-----	----

[الشكل 3](#) يعرض لقطة شاشة حالة المحرك.

**شكل 3 — حالة المحرك**

## Engine

Engine Status	Engine Status	
Engine Configuration	<b>System</b>	<b>Status</b>
Trace Configuration	Engine	Running
Trace Files	<b>Subsystems</b>	<b>Status</b>
	JTAPI Subsystem	PARTIAL_SERVICE
	Database Subsystem	OUT_OF_SERVICE
	Nuance ASR Subsystem	IN_SERVICE
	CMT Subsystem	IN_SERVICE
	HTTP Subsystem	IN_SERVICE
	Application Subsystem	IN_SERVICE
	Voice Browser Subsystem	IN_SERVICE
	Enterprise Server Data Subsystem	IN_SERVICE
	eMail Subsystem	OUT_OF_SERVICE
	RM-CM Subsystem	IN_SERVICE
	Core Reporting Subsystem	IN_SERVICE
	Nuance TTS Subsystem	IN_SERVICE

Start Engine Stop Engine

### [سجلات سطح المكتب الوكيل من Cisco](#)

تتضمن السجلات قوائم بأحداث سطح المكتب لوكيل Cisco وأخطائه. يمكن أن تمثل هذه الأحداث الإجراءات التي يتخذها تطبيق "سطح المكتب" أو تأثيرات إعدادات التكوين المعرفة من قبل المستخدم أو قيود الأجهزة. رموز الخطأ هي أوصاف موجزة للأحداث.

يمكن أن يحتفظ "سطح المكتب الوكيل من Cisco" بسجلات تصحيح الأخطاء ويتم تعطيله بشكل افتراضي. قم بتحرير ملفات **FastCalllocal.ini** و **supervisor.ini** لتمكين هذه الإمكانية. يمثل الرقم أعلى مستوى. كل المستويات تحت المستوى المحدد تكتب إلى ملفات تصحيح الأخطاء عندما تقوم بضبط المستوى. تتم كتابة الأرقام المحددة فقط إلى ملفات تصحيح الأخطاء عند تعيين النطاق. يتأثر أداء التطبيق إذا لم يتم بتعيين مستوى تصحيح الأخطاء إلى المستوى الافتراضي بعد تجميع المعلومات في ملفات تصحيح الأخطاء.

ملاحظة: يغطي القسم 4 من [معلومات الخدمة مجموعة منتجات سطح المكتب 4.5.5 \(ICD\)](#) من Cisco تفاصيل السجلات ورمز الخطأ لسطح المكتب الوكيل من Cisco.

### [سجلات Cisco CallManager](#)

#### [تكوين التتبع](#)

ارجع إلى [تكوين التتبع](#) للحصول على معلومات إجرائية حول أداة تكوين التتبع لتكوين معلمات التتبع لخدمات Cisco CallManager.

#### [مستويات التتبع](#)

هل تم تكوين مستويات التتبع ل Cisco CallManager و Synchronous Data Link (SDL)، كما يظهر [الجدول 1](#)؟

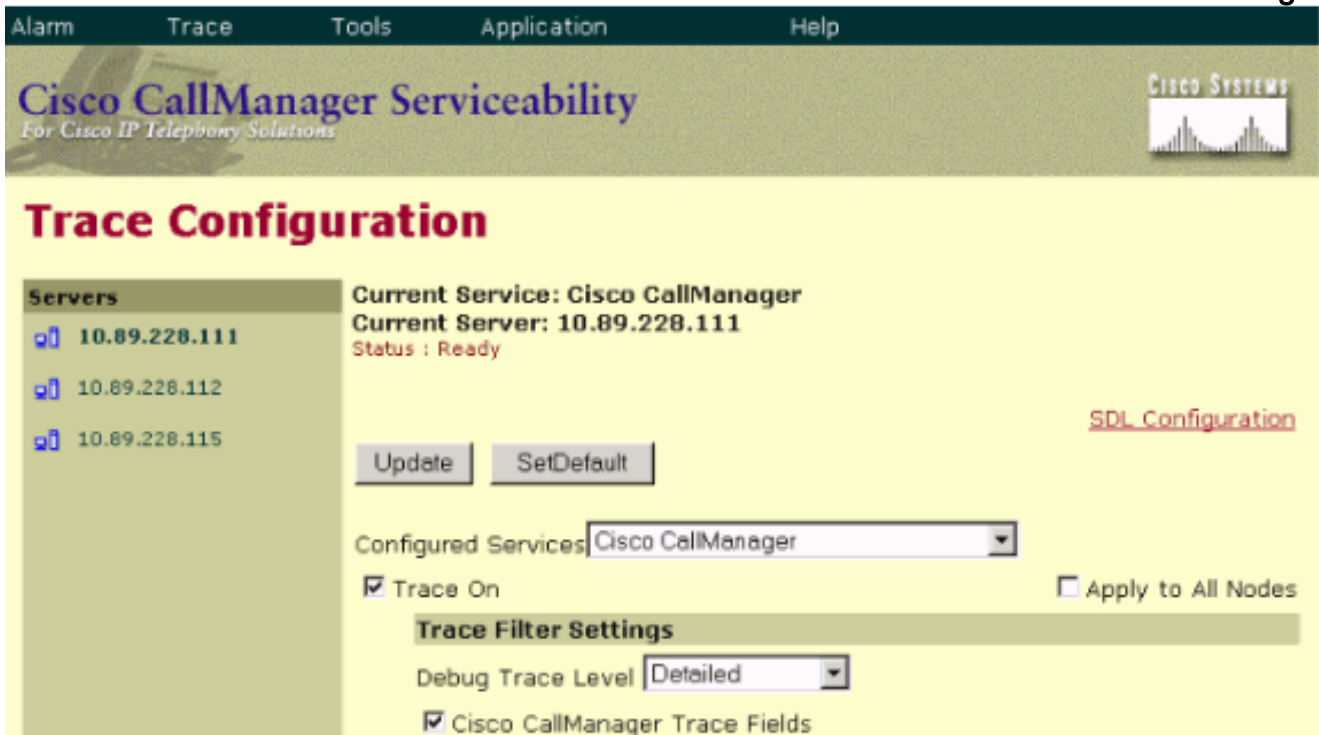
نعم	لا
-----	----

### الجدول 1 — تكوين التتبع ل Cisco CallManager و SDL

الخدمة التي تم تكوينها	اسم المعلمة	قيمة المعلمة	حدث
Cisco CallManager	تصحيح الأخطاء	مفصل	أحداث المكالمات الهاتفية
SDL	sdITraceTypeFlag	الطراز CB15	أحداث المكالمات الهاتفية
SDL	sdITraceDataFlags	110	أحداث المكالمات الهاتفية
SDL	sdITraceEFlag	صحيح	أحداث المكالمات الهاتفية

أكمل الخطوات التالية لتكوين Cisco CallManager:

1. حدد تطبيق < خدمة Cisco CallManager من صفحة إدارة Cisco CallManager.
2. حدد تتبع < تكوين.
3. حدد خادم Cisco CallManager من عمود الخوادم.
4. حدد Cisco CallManager من مربع الخدمات التي تم تكوينها وحدد خانة الاختيار Trace On.
5. انقر فوق السهم لأسفل في حقل "مستوى تتبع الأخطاء".
6. انقر فوق تفاصيل في القائمة المنسدلة مستوى تتبع الأخطاء، كما هو موضح [الشكل 4](#). الشكل 4 — تكوين تتبع Cisco CallManager



أكمل الخطوات التالية لتكوين SDL:

1. حدد خدمة < معلمات الخدمة من صفحة إدارة Cisco CallManager.
2. انقر فوق السهم لأسفل في خانة الاختيار الخادم وحدد خادم Cisco CallManager.
3. انقر فوق السهم لأسفل وحدد Cisco CallManager. يتم تحديث إطار تكوين معلمات الخدمة مع الخادم

والخدمة المحددين.

4. انقر فوق خيارات متقدمة وانتقل لأسفل إلى قسم تتبع SDL، كما هو موضح [الشكل 5](#). الشكل 5 — تكوين SDL

Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
SDL Trace Data Flags*	0x00000110	0x00000110
SDL Trace Flush Immediately*	True	True
SDL Trace Data Size*	100	100
SDL Trace File Path*	c:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\	c:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\
SDL Trace Flag*	True	True
SDL Trace Max Lines*	10000	10000
Sdl Trace Total Number of Files*	250	250
Sdl TraceType Flags*	0x8000CB15	0x8000EB15
Sdl Xml Trace Flag*	False	False

## [الوكيل/العميل](#)

1. هل يتم تشغيل ping أو tracert بنجاح من العميل أو العميل إلى Cisco CallManager؟
2. هل يتم تشغيل ping أو tracert بنجاح من العميل أو العميل إلى Cisco IPCC Express؟ ملاحظة: توجد السجلات المتعلقة بالعميل والوكيل في دليل .Program Files\Cisco\Desktop\

## [الوصول عن بعد](#)

1. ما هو عنوان IP واسم المستخدم وكلمة المرور للوصول عن بعد إلى Cisco CallManager من خلال الخدمات الطرفية ل Microsoft؟
2. ما هو عنوان IP واسم المستخدم وكلمة المرور للوصول عن بعد إلى Cisco IPCC Express من خلال Microsoft Terminal Services؟

## [معلومات ذات صلة](#)

- [تتبع التكوين](#)
- [معلومات الخدمة مجموعة منتجات \(ICD Cisco Desktop 4.5.5\)](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت  
ملاعلاء ن أ عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و  
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل أ ة مچرت ل ض ف أ ن أ ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب  
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه  
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco  
Systems (رف و ت م ط بار ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا