

Cisco IPCC Express Support Checkliste

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problembeschreibungen](#)

[Details](#)

[Netzwerktopologie](#)

[Cisco CallManager-Konfiguration](#)

[Cisco IPCC Express](#)

[Lightweight Directory Access Protocol \(LDAP\)](#)

[Skript](#)

[JTAPI](#)

[Integriertes Voice Response \(IVR\)-Protokoll](#)

[Modulstatus](#)

[Cisco Agent Desktop-Protokolle](#)

[Cisco CallManager-Protokolle](#)

[Agent/Client](#)

[Remote-Zugriff](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Verwenden Sie die Support-Checkliste für Cisco IP Contact Center (IPCC) Express für Probleme im Zusammenhang mit Cisco IPCC Express. Füllen Sie diese Checkliste aus, und stellen Sie die Informationen dem Cisco Technical Assistance Center (TAC) zur Verfügung.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Alle Cisco CallManager-Softwareversionen
- Alle Cisco IPCC Express-Softwareversionen

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Problembeschreibungen

Details

1. Was ist das Problem?
2. Wann tritt das Problem auf? Welcher Zeitpunkt ist der erste Vorfall? Welcher Zeitpunkt ist der letzte Vorfall?
3. Handelt es sich um eine Neuinstallation?
4. Handelt es sich um ein Upgrade?
5. Wie lange ist das System bereits vor dem ersten Auftreten des Problems in Betrieb?
6. Was wurde vor dem ersten Auftreten des Problems geändert oder aktualisiert?
7. Haben Sie einen Screenshot des Fehlers oder Fehlers erstellt? Schließen Sie den Screenshot an das Gehäuse an, wenn Sie **Ja** beantworten.

Netzwerktopologie

1. Verfügen Sie über ein Netzwerktopologiediagramm? Wenn Sie **Ja** beantworten, fügen Sie das Diagramm dem Ticket bei.
2. Welche Sprach-Gateways (Modelle) werden vom Netzwerk verwendet?
3. Welche Switches (Modelle) werden im Netzwerk verwendet?
4. Wie lautet die VLAN-Konfiguration im Netzwerk?
5. Wurden Switched Port Analyzer (SPAN) oder Remote SPAN (RSPAN) im Netzwerk implementiert?
6. Wo sind die Agenten, die im Netzwerk verteilt sind?

Cisco CallManager-Konfiguration

1. Welche Version von Cisco CallManager verwenden Sie? Welches Service Pack (SP) verwenden Sie? Welche technische Spezialität (ES) verwenden Sie?
2. Welche Betriebssystemversion verwenden Sie für Server und Agenten? `c:\sti\stiver.exe` (für Microsoft Windows 2000.2.3 und frühere Version) `c:\utils\mcsver.exe` (für Microsoft Windows 2000.2.4 und höher)

3. Was ist die Hardwareplattform? Was ist der Speicher? Was ist die CPU? Was ist der Festplattenspeicher?
4. Wie viele Cisco CallManager befinden sich im Cisco CallManager-Cluster?
5. Wie lauten die IP-Adresse und der Hostname des Herausgebers?
6. Wie lauten die IP-Adresse und der Hostname des Teilnehmers bzw. der Teilnehmer?
7. Läuft **ping** oder **tracert** erfolgreich vom Cisco CallManager-Server zu den Cisco IPCC Express-Servern?
8. Welche gewählten Nummern (DNs) werden für Routing-Punkte mit Cisco IPCC Express verwendet?
9. Welche DN's werden für CTI-Ports mit Cisco IPCC Express verwendet?

Cisco IPCC Express

1. Welche Version von Cisco IPCC Express verwenden Sie? Welchen Service Provider verwenden Sie? Welche ES verwenden Sie?
2. Wie lautet die Betriebssystemversion für den Server und die Agenten? `c:\sti\stiver.exe` (für Microsoft Windows 2000.2.3 und frühere Version) `c:\utils\mcsver.exe` (für Microsoft Windows 2000.2.4 und höher)
3. Was ist die Hardwareplattform? Was ist der Speicher? Was ist die CPU? Was ist der Festplattenspeicher?
4. Was ist der CLASSPATH des Cisco IPCC Express-Servers?
5. Läuft **ping** oder **tracert** erfolgreich von Cisco IPCC Express an Cisco CallManager oder an Agenten?

Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)

1. Welches LDAP-Verzeichnis wird verwendet?
2. Ist der Softcopy `ccndir.ini` verfügbar? Wenn Sie **Ja** beantworten, fügen Sie dem Ticket die weiche Kopie hinzu. **Hinweis:** `ccndir.ini` befindet sich im Verzeichnis `winnt\system32\ccn\` auf dem Cisco CallManager-Server.

Skript

Verfügen Sie über alle zugehörigen Skript-Soft-Kopien? Schließen Sie die Soft-Kopien an das Gehäuse an, wenn Sie **Ja** beantworten.

Ja	Nein
----	------

Hinweis: Alle Skripte befinden sich im Repository des Cisco IPCC Express-Servers.

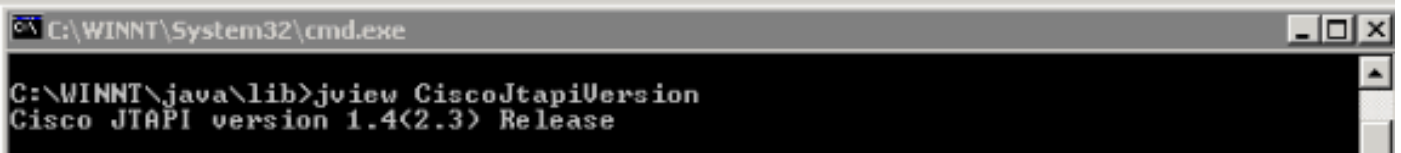
JTAPI

Welches Ergebnis wird bei der Ausführung des Befehls **jview** erzielt?

--

In [Abbildung 1](#) wird das Ergebnis des **jview**-Befehls angezeigt.

Abbildung 1: jview-Befehl



Integriertes Voice Response (IVR)-Protokoll

Wurden SS_TEL, SS_RM, SS_CM, SS_RMCM im Abschnitt **Optionen auf der aktiven Ablaufverfolgungsebene** in der Ablaufverfolgungskonfiguration für die MIVR-Protokolleinrichtung geprüft?

Ja	Nein
----	------

Hinweis: MIVR- und Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI)-Protokolle befinden sich im Verzeichnis `\\Program Files\wfvavvid\log` für Cisco IPCC Express Version 3.0 und höher.

[Abbildung 2](#) zeigt einen Teil der Ablaufverfolgungskonfiguration.

Abbildung 2: Ablaufverfolgungskonfiguration für IVR-Protokoll

	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"/>

Modulstatus

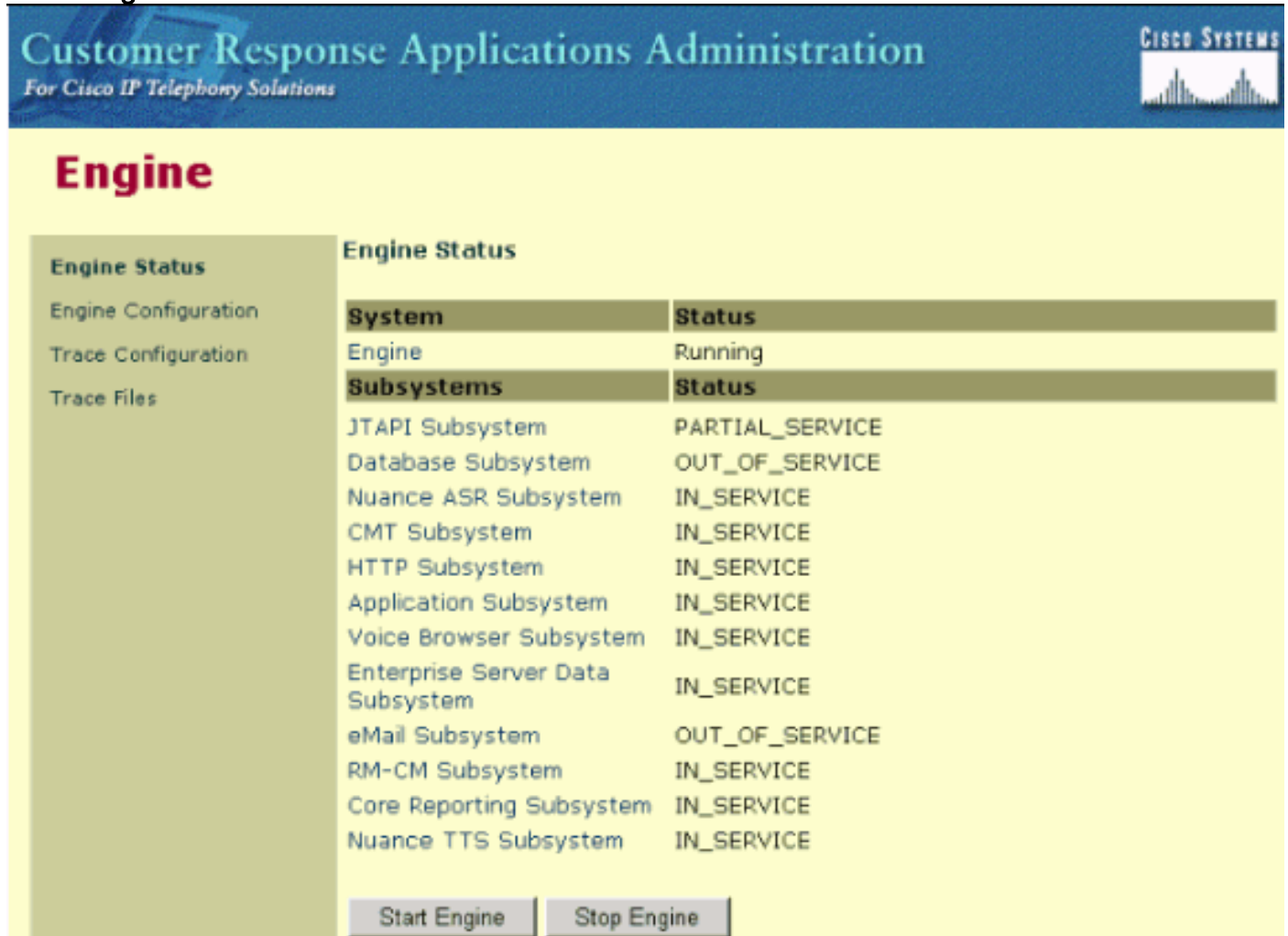
Haben Sie einen Screenshot des **Modulstatus**? Schließen Sie den Screenshot an das Gehäuse

an, wenn Sie **Ja** beantworten.

Ja	Nein
----	------

[Abbildung 3](#) zeigt den Screenshot **Modulstatus**.

Abbildung 3: Modulstatus



[Cisco Agent Desktop-Protokolle](#)

Die Protokolle enthalten Listen von Cisco Agent Desktop-Ereignissen und -Fehlern. Diese Ereignisse können Aktionen einer Desktop-Anwendung, Auswirkungen von benutzerdefinierten Konfigurationseinstellungen oder Einschränkungen der Hardware darstellen. Bei den Fehlercodes handelt es sich um kurze Beschreibungen der Ereignisse.

Cisco Agent Desktop kann Debug-Protokolle behalten und ist standardmäßig deaktiviert. Bearbeiten Sie die Dateien **fastcalllocal.ini** und **supervisor.ini**, um diese Funktion zu aktivieren. Die Zahl stellt die höchste Ebene dar. Alle Ebenen unterhalb der angegebenen Ebene werden in die Debugdateien geschrieben, wenn Sie die Ebene festlegen. Nur die angegebenen Zahlen werden in die Debugdateien geschrieben, wenn der Bereich festgelegt ist. Die Leistung der Anwendung wird beeinträchtigt, wenn Sie die Debugebene nach dem Erfassen der Informationen in den Debugdateien nicht auf die Standardstufe festlegen.

Hinweis: Abschnitt 4 der [Service-Informationen Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#) enthält Details zu Protokollen und Fehlercodes für Cisco Agent Desktop.

[Cisco CallManager-Protokolle](#)

[Ablaufverfolgung konfigurieren](#)

Unter [Trace-Konfiguration](#) finden Sie Verfahrensinformationen zum Trace-Konfigurationstool zum Konfigurieren von Ablaufverfolgungsparametern für Cisco CallManager-Services.

[Ablaufverfolgungsebenen](#)

Wurden die Ablaufverfolgungsebenen für Cisco CallManager und Synchronous Data Link (SDL) konfiguriert, wie [Tabelle 1](#) zeigt?

Ja	Nein
----	------

Tabelle 1: Trace-Konfiguration für Cisco CallManager und SDL

Konfigurierter Service	Parametername	Parameterwert	Veranstaltung
Cisco CallManager	Debuggen	Ausführlich	Telefonieanrufereignisse
SDL	sdltracetypeff	CB15	Telefonieanrufereignisse
SDL	Sandaal	110	Telefonieanrufereignisse
SDL	Sdltracef	Richtig	Telefonieanrufereignisse

Gehen Sie wie folgt vor, um Cisco CallManager zu konfigurieren:

1. Wählen Sie **auf** der Cisco CallManager-Verwaltungsseite **Application > Cisco CallManager Serviceability** aus.
2. Wählen Sie **Ablaufverfolgung > Konfiguration** aus.
3. Wählen Sie den Cisco CallManager-Server aus der Spalte **"Server"** aus.
4. Wählen Sie im Feld **Configured Services** den Cisco CallManager aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Trace On**.
5. Klicken Sie im Feld Ablaufverfolgungsebene debuggen auf den Pfeil nach unten.
6. Klicken Sie im Dropdown-Menü **Debug Trace Level (Nachverfolgungsebene debuggen)** auf **Detailed**, wie in [Abbildung 4](#) dargestellt. **Abbildung 4: Konfiguration der Cisco CallManager-Ablaufverfolgung**

Alarm Trace Tools Application Help

Cisco CallManager Serviceability
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Trace Configuration

Servers

- 10.89.228.111
- 10.89.228.112
- 10.89.228.115

Current Service: Cisco CallManager
Current Server: 10.89.228.111
Status : Ready

[SDL Configuration](#)

Update SetDefault

Configured Services: Cisco CallManager

Trace On Apply to All Nodes

Trace Filter Settings

Debug Trace Level: Detailed

Cisco CallManager Trace Fields

Gehen Sie wie folgt vor, um SDL zu konfigurieren:

1. Wählen Sie **Service > Service Parameters** (Service > Service-Parameter) auf der Cisco CallManager-Verwaltungsseite aus.
2. Klicken Sie im Kontrollkästchen **Server** auf den Abwärtspfeil, und wählen Sie den Cisco CallManager-Server aus.
3. Klicken Sie auf den Pfeil nach unten, und wählen Sie den **Cisco CallManager** aus. Das Fenster Konfiguration der Dienstparameter wird mit dem ausgewählten Server und Dienst aktualisiert.
4. Klicken Sie auf **Erweitert**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt SDL Trace, wie in [Abbildung 5](#) dargestellt.

Abbildung 5: SDL-Konfiguration

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

1. Läuft **ping** oder **tracert** erfolgreich vom Agenten oder Client zum Cisco CallManager?
2. Läuft **ping** oder **tracert** erfolgreich vom Agenten oder Client zum Cisco IPCC Express?**Hinweis:** Agent- und clientbezogene Protokolle befinden sich im Verzeichnis
`\Program Files\Cisco\Desktop.`

Remote-Zugriff

1. Wie lauten IP-Adresse, **Benutzername** und **Kennwort** für den Remote-Zugriff auf den Cisco CallManager über Microsoft Terminal Services?
2. Wie lauten IP-Adresse, **Benutzername** und **Kennwort** für den Remote-Zugriff auf Cisco IPCC Express über Microsoft Terminal Services?

Zugehörige Informationen

- [Ablaufverfolgungskonfiguration](#)
- [Serviceinformationen Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)