

# Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Descripciones de problemas](#)

[Detalles](#)

[Topología de red](#)

[Configuración del CallManager de Cisco](#)

[Cisco IPCC Express](#)

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

[Script](#)

[JTAPI](#)

[Registro de la respuesta de voz integrada \(IVR\)](#)

[Estado del motor](#)

[Registros del Cisco Agent Desktop](#)

[Registros del Cisco CallManager](#)

[Agente/cliente](#)

[Acceso remoto](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Utilice la lista de verificación de soporte expresa de Cisco IP Contact Center (IPCC) para los problemas que se relacionan con Cisco IPCC expreso. Complete esta lista de verificación y proporcione la información al Centro "de Asistencia Técnica (TAC)" de Cisco.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Todas las versiones de software CallManager de Cisco
- Todas las versiones de software IPCC Express de Cisco

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Descripciones de problemas

### Detalles

1. ¿Cuál es el problema?
2. ¿Cuándo el problema ocurre? ¿Cuál es la Hora real del primer acontecimiento? ¿Cuál es la Hora real de la última aparición?
3. ¿Está esto una nueva instalación?
4. ¿Está esto una actualización?
5. ¿Cuánto tiempo el sistema ha estado para arriba antes del primer acontecimiento del problema?
6. ¿Qué se ha cambiado o se ha puesto al día antes del primer acontecimiento del problema?
7. ¿Usted tiene una captura de pantalla del error o el error? Asocie a la captura de pantalla al caso si usted contesta **sí**.

### Topología de red

1. ¿Usted tiene un diagrama de la topología de red? Adjunte el diagrama al caso si usted contesta **sí**.
2. ¿Qué Gateways de voz (modelos) hace el uso de la red?
3. ¿Qué Switches (modelos) hace el uso de la red?
4. ¿Cuál es la configuración de VLAN en la red?
5. ¿El Switched Port Analyzer (SPAN) o el SPAN remoto (RSPAN) se ha implementado en la red?
6. ¿Dónde están los agentes que se distribuyen en la red?

### Configuración del CallManager de Cisco

1. ¿Qué versión del Cisco CallManager usted utiliza? ¿Qué Service Pack (SP) usted utiliza? ¿Qué special de la ingeniería (ES) usted utiliza?

2. ¿Qué versión del operating system (OS) usted utiliza para los servidores y los agentes?`c:\sti\stiver.exe` (para Microsoft Windows 2000.2.3 y anteriores)`c:\utils\mcserver.exe` (para Microsoft Windows 2000.2.4 y posterior)
3. ¿Cuál es la plataforma de hardware?¿Cuál es la memoria?¿Cuál es el CPU?¿Cuál es el Almacenamiento de disco?
4. ¿Cuántos Ciscos CallManagers están dentro del clúster del Cisco CallManager?
5. ¿Cuál es la dirección IP y el nombre del host del editor?
6. ¿Cuál es la dirección IP y el nombre del host de los suscriptores?
7. ¿El **ping** o el **tracert** se ejecuta con éxito de los servidores del Cisco CallManager a los servidores expresos de Cisco IPCC?
8. ¿Qué Números marcados (DN) se utilizan para los puntos de ruta con Cisco IPCC expreso?
9. ¿Qué DN se utilizan para los puertos CTI con Cisco IPCC expreso?

## Cisco IPCC Express

1. ¿Qué versión de Cisco IPCC expresa usted utiliza?¿Qué SP usted utiliza?¿Qué ES usted utiliza?
2. ¿Cuál es la versión de OS para el servidor y los agentes?`c:\sti\stiver.exe` (para Microsoft Windows 2000.2.3 y anteriores)`c:\utils\mcserver.exe` (para Microsoft Windows 2000.2.4 y posterior)
3. ¿Cuál es la plataforma de hardware?¿Cuál es la memoria?¿Cuál es el CPU?¿Cuál es el Almacenamiento de disco?
4. ¿Cuál es el CLASSPATH del servidor Cisco IPCC Express.?
5. ¿Hace el **ping** o **tracert** se ejecutaron con éxito de Cisco IPCC expresan al Cisco CallManager o a los agentes?

## Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)

1. ¿Se utiliza qué directorio LDAP?
2. ¿Está la copia de software del `ccndir.ini` disponible? Asocie la copia de software al caso si usted contesta **sí**.**Nota:** el `ccndir.ini` está situado en el `winnt\system32\ccn\directory` en el Cisco Callmanager server.

## Script

¿Usted tiene todas las copias de software relacionadas del script? Asocie las copias de software al caso si usted contesta **sí**.

|     |    |
|-----|----|
| Yes | No |
|-----|----|

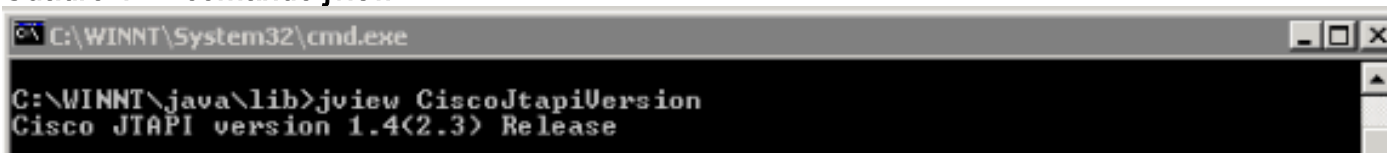
**Nota:** Todos los scripts están situados en el repositorio del servidor Cisco IPCC Express.

## JTAPI

¿Cuál es el resultado cuando usted funciona con el **comando jview**?

[El cuadro 1](#) visualiza el resultado del comando `jview`.

**Cuadro 1 — comando `jview`**



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

## [Registro de la respuesta de voz integrada \(IVR\)](#)

¿El `SS_TEL`, `SS_RM`, `SS_CM`, `SS_RMCM` se ha marcado para saber si hay función de registro MIVR bajo sección **activa de las opciones del nivel de traza** en configuración de la traza?

|     |    |
|-----|----|
| Yes | No |
|-----|----|

**Nota:** El MIVR y los registros del Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) son en localizado `\ \ los archivos de programa \ wfavvid \ registro` para el 3.0 de la Cisco IPCC Express versión y posterior.

[Cuadro 2](#) parte de las visualizaciones la configuración de la traza.

**Cuadro 2 — Configuración de la traza para el registro 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"/> |

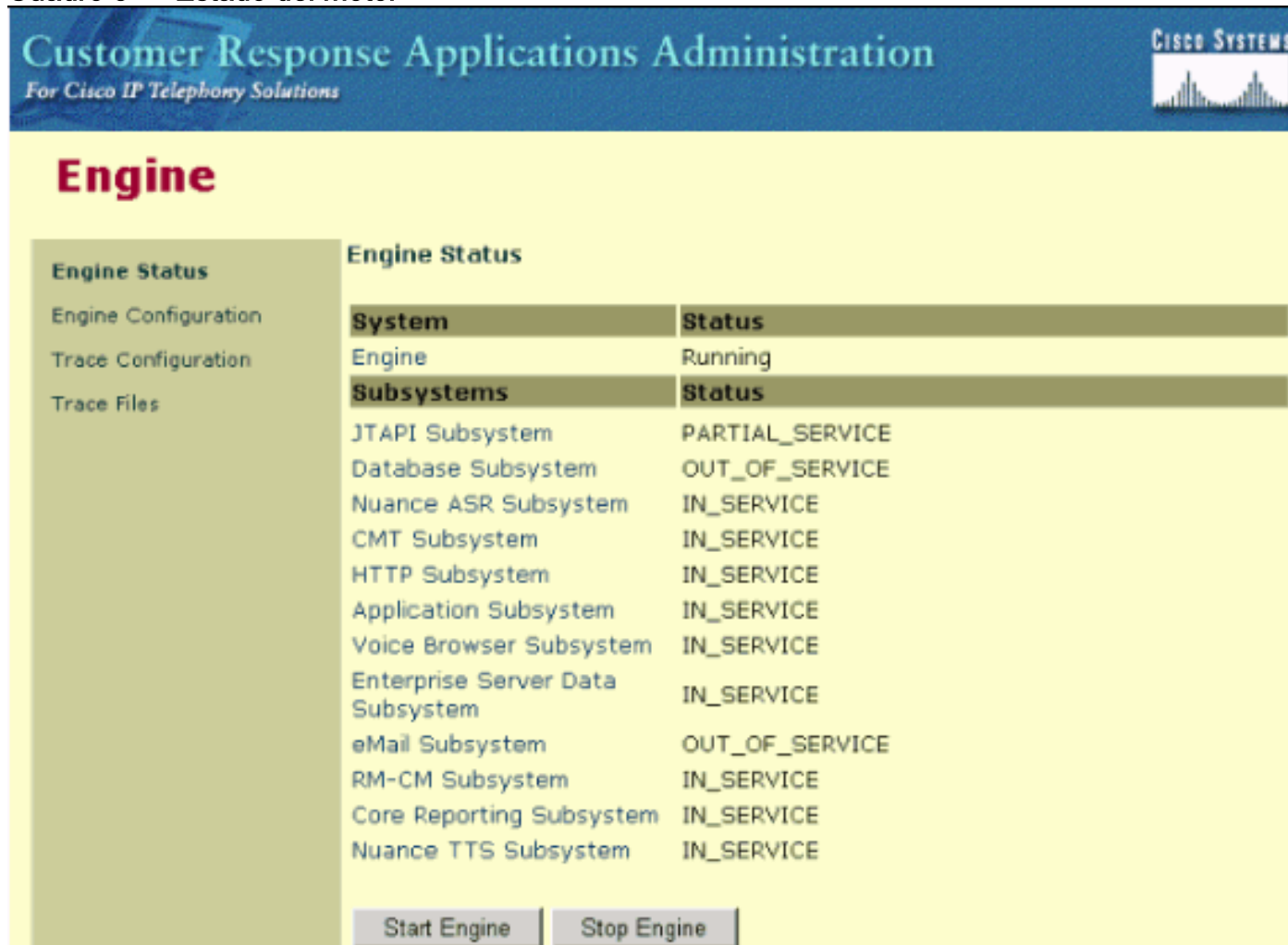
## [Estado del motor](#)

¿Usted tiene una captura de pantalla del **Estado del motor**? Asocie a la captura de pantalla al caso si usted contesta **sí**.

|     |    |
|-----|----|
| Yes | No |
|-----|----|

[El cuadro 3](#) visualiza a la captura de pantalla del **Estado del motor**.

**Cuadro 3 — Estado del motor**



## [Registros del Cisco Agent Desktop](#)

Los registros incluyen los anuncios de los eventos y de los errores del Cisco Agent Desktop. Estos eventos pueden representar medidas tomadas por una aplicación de escritorio, las implicaciones de los ajustes de la configuración definidos por el usuario, o las limitaciones del hardware. Los códigos de error son Breves descripciones de los eventos.

El Cisco Agent Desktop puede guardar los registros del debug y se inhabilita por abandono. Edite el **fastcalllocal.ini** y el **supervisor.inifiles** para habilitar esta capacidad. El número representa el del más alto nivel. Todos los niveles debajo del nivel especificado se escriben a los archivos del debug cuando usted fija el nivel. Solamente los números especificados se escriben a los archivos del debug cuando se fija el rango. El funcionamiento de la aplicación es afectado si usted no fija el nivel del debug al nivel predeterminado después de que la información se recopile en los archivos del debug.

**Nota:** La sección 4 del [Conjunto de productos 4.5.5 \(ICD\) del escritorio de Cisco de la información](#)

[de servicios](#) cubre los detalles de los registros y el código de error para el Cisco Agent Desktop.

## [Registros del Cisco CallManager](#)

### [Traza de la configuración](#)

Refiera a la [configuración de la traza](#) para la información de procedimiento sobre la herramienta de configuración de la traza para configurar los parámetros de la traza para los servicios del Cisco CallManager.

### [Niveles de traza](#)

¿Los niveles de traza para el Cisco CallManager y el link de datos síncrono (SDL) se han configurado, como demostraciones del [cuadro 1](#)?

|     |    |
|-----|----|
| Yes | No |
|-----|----|

**Cuadro 1 — Configuración de la traza para el Cisco CallManager y el SDL**

| Servicio configurado | Nombre del parámetro | Valor de parámetro | Evento                             |
|----------------------|----------------------|--------------------|------------------------------------|
| CallManager de Cisco | Depurar              | Detallado          | Eventos de la llamada de telefonía |
| SDL                  | sdltracetypeflag     | CB15               | Eventos de la llamada de telefonía |
| SDL                  | sdltracedataflags    | 110                | Eventos de la llamada de telefonía |
| SDL                  | sdltraceflag         | Verdadero          | Eventos de la llamada de telefonía |

Complete estos pasos para configurar el Cisco CallManager:

1. Seleccione el **Application (Aplicación) > Cisco CallManager Serviceability (Capacidad de servicio de Cisco CallManager)** de las página del administración de CallManager de Cisco.
2. Seleccione **Trace > Configuration**.
3. Seleccione el Cisco Callmanager server del **columna Servers (Servidores)**.
4. Seleccione el Cisco CallManager del cuadro de **servicios configurado** y seleccione la **traza en la casilla de verificación**.
5. Cick la flecha hacia abajo en el campo del nivel de traza del debug.
6. Haga clic **detallado** en el menú desplegable del **nivel de traza del debug**, como [cuadro 4](#) demostraciones.**Cuadro 4 — Seguimiento del CallManager configuración**

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

Complete estos pasos para configurar el SDL:

1. Seleccione el **Service (Servicio) > Service Parameters (Parámetros de servicio)** de las página del administración de CallManager de Cisco.
2. Haga clic la flecha hacia abajo en **casilla de selección del servidor** y seleccione el Cisco Callmanager server.
3. Haga clic la flecha hacia abajo y seleccione el **Cisco CallManager**. La ventana de configuración de los parámetros de servicio restaura con el servidor y el servicio seleccionados.
4. Haga clic **avanzado** y navegue hacia abajo a la sección de la traza SDL, como [cuadro 5](#) demostraciones. **Cuadro 5 — Configuración SDL**

| SDL Trace                        |                                   |                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 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                             |

[Agente/cliente](#)

1. ¿El **ping** o el **tracert** se ejecuta con éxito del agente o del cliente al Cisco CallManager?
2. ¿Hace el **ping** o **tracert** ejecútense con éxito del agente o del cliente a Cisco IPCC expresaron?**Nota:** El agente y los registros cliente-relacionados están situados en \ los archivos de programa \ Cisco \ directorio del escritorio.

## [Acceso remoto](#)

1. ¿Cuál es la dirección IP, el **Nombre de usuario** y la **contraseña** para el Acceso Remoto al Cisco CallManager con los servicios de terminal de Microsoft?
2. ¿Cuál es la dirección IP, el **Nombre de usuario** y la **contraseña** para el Acceso Remoto a los servicios de terminal directos expresos de Cisco IPCC Microsoft?

## [Información Relacionada](#)

- [Configuración de la traza](#)
- [Conjunto de productos 4.5.5 \(ICD\) del escritorio de Cisco de la información de servicios](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)