

# Cas du TAC AVVID : Collecte des informations de dépannage

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Lignes directrices générales](#)

[Région de site de Soutien technique](#)

[Communauté de soutien Cisco](#)

[Cas de Cisco.com](#)

[Connexions](#)

[Accès à distance](#)

[Tracés de renifleur](#)

[Debugs](#)

[Suivis de CallManager](#)

[Statistiques de téléphone](#)

[Généralités](#)

[L'information requise standard](#)

[Configuration du réseau](#)

[Description du problème](#)

[Informations générales](#)

[Types de problème et information requise spécifique](#)

[CallManager : System/OS](#)

[CallManager : Gestion](#)

[CallManager : Traitement des appels/signalisation](#)

[CallManager : Audio à sens unique](#)

[CallManager : Écho](#)

[CallManager : Qualité vocale suboptimale](#)

[CallManager : Améliorez ou installez la panne](#)

[CallManager : Utilitaire de sauvegarde](#)

[CallManager : Autre](#)

[Applications : Console de réception](#)

[Applications : Solutions de réponse de client \(CRA/CRS, IPCC Express, AutoAttendant IP, ICD\)](#)

[Applications : L'information requise de Question-particularité](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Quand vous ouvrez une valise avec le support technique de Cisco, quelques informations préliminaires sont exigées afin d'identifier et qualifier la question d'une meilleure manière. Certaines de ces informations sont toujours exigées

D'autres informations dépendent de la nature de la question. Si vous attendez jusqu'à ce que l'ingénieur demande que vous collectez les informations après que vous ouvriez votre valise, elle entraîne le retard des résultats de résolution.

Ce document identifie les informations préliminaires exigées en ce qui concerne le type de question de sorte qu'il puisse fournir à l'ingénieur immédiatement. Ce document fournit également les directives générales que vous pouvez suivre quand les informations sont collectées pour l'ingénieur de Soutien technique afin d'éviter le test et le souvenir répétitifs des données identiques.

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

### [Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

### [Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions de documents, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## [Lignes directrices générales](#)

Cette section définit les instructions pour les divers outils, des Produits, et les traite impliqué afin de dépanner des cas de support technique AVVID.

### [Région de site de Soutien technique](#)

La zone de site de [Soutien technique](#) contient une collection détaillée d'outils et de documents techniques écrits par des ingénieurs afin d'analyser des problèmes courants et fournir des solutions. [Les ressources en formation de Soutien technique](#) contient des liens aux diverses ressources en formation qui incluent Cisco apprenant la connexion et les divers séminaires.

Visualisez l'[assistance technique concernant la technologie de voix](#) et les [pages de support produit de Voix et communications unifiées](#) avant que vous entriez en contact avec le Soutien technique.

### [Communauté de soutien Cisco](#)

[Cisco prennent en charge la Communauté](#) est un forum pour que vous posiez et pour répondez à des questions, des suggestions de partage, et collabore avec vos pairs. Visualisez les Communautés de [Collaboration, de Voix et de vidéo](#) avant que vous entriez en contact avec le Soutien technique.

## [Cas de Cisco.com](#)

Quand vous ouvrez une valise par le [Soutien technique de contact](#), il t'accorde la priorité au-dessus de toutes autres méthodes de dossier-ouverture. Assurez-vous que vous employez le Web afin d'ouvrir et continuer vos cas. [Les cas prioritaires \(P1/P2\)](#) sont une exception à la règle.

**Remarque:** Il est important de fournir une description précise du problème quand vous ouvrez une valise de Cisco.com car vous êtes présenté avec des plusieurs URLs, la sélection dont est basé sur cette description. Suivez chacun d'entre nous de ces liens tandis que vous attendez l'ingénieur de Soutien technique pour vous contacter, car dans de nombreux cas ils peuvent te fournir une solution immédiate.

## [Connexions](#)

Tous plus grands que 100 besoins de Ko de document d'être fermé la fermeture éclair. Vous pouvez relier des documents dans un cas et les envoyer par le courrier électronique à l'ingénieur. Afin de faire ainsi, utilisez la [mise à jour](#) basée sur le WEB une option de [cas de support technique](#).

## [Accès à distance](#)

**Remarque:** Quand vous installez l'accès distant, n'utilisez pas la **procédure de connexion : Cisco** ou **mot de passe : Cisco** comme ils constituent une vulnérabilité.

Des questions peuvent être résolues rapidement quand vous permettez à l'ingénieur de Soutien technique pour accéder à distance les périphériques par une de ces méthodes :

- Matériel avec l'adresse IP publique
- Accès par appel téléphonique Dans l'ordre de préférence décroissant — modem analogique, modem RNIS, Microsoft PPTP, VPN
- [NAT \(traduction d'adresses réseau\)](#) Logiciel de Cisco IOS® et [Private Internet Exchange \(PIX\)](#) afin de permettre l'accès au matériel avec des adresses IP privées

L'Accès à distance doit fournir la capacité d'établir des services de terminaux (port distant 3389), le HTTP (port distant 80), et des sessions de telnet (port distant 23) à tout le matériel intéressé.

Prêtez la particulière attention afin de s'assurer que les Pare-feu n'obstruent pas le [trafic de logiciel de Cisco IOS](#) et le [trafic PIX](#) pendant l'intervention de l'ingénieur et que tous les services nécessaires, tels que des services de terminaux, début sur les serveurs.

Toutes les informations d'accès sont traitées avec la plus grande discrétion et aucune modification n'est apportée au système sans consentement du client.

## [Tracés de renifleur](#)

Des tracés de renifleur peuvent typiquement être collectés par la connexion d'un ordinateur

portable ou de tout autre périphérique renifleur-équipé sur un port de Catalyst, configurée pour répartir le VLAN ou le port ([CatOS](#), [Cat6K-IOS](#), [XL-IOS](#)) qui contiennent les informations remarquables. Si aucun port franc n'est disponible, une autre possibilité est de connecter le périphérique renifleur-équipé sur un hub inséré entre le commutateur et le périphérique.

**Remarque:** Pour des questions avec la Téléphonie sur IP, connectez le renifleur au port PC outre du dos du téléphone IP de Cisco.

**Remarque:** Vous pouvez tracer la collecte avec l'aide du pro logiciel de renifleur pendant qu'il est très utilisé dans le support technique de Cisco. Il facilite également la compréhension et la traduction des suivis par l'ingénieur. Vous devez mentionner l'IP ou les adresses MAC de tout le matériel impliqué, comme, de Téléphones IP, de passerelles, et de Cisco CallManagers.

## [Debugs](#)

**Remarque:** La collecte de met au point en heures vivantes d'un environnement lors du fonctionnement doit être évitée. Il est préférable que mette au point sont collectés pendant des heures non-travaillantes. S'ils doivent être collectés dans un environnement vivant, émettez le **no logging console** et les commandes de **logging buffered**. Afin de collecter met au point, émet le **show log command**.

Avant que vous vous exécutiez n'importe quelle passerelle de Voix de logiciel de Cisco IOS met au point, s'assure que vous configurez les **horodateurs de service mettez au point la commande date-heure milliseconde** globalement sur la passerelle.

Une partie met au point est très bavarde. , Collectez-par conséquent les directement sur le port de console (**logging console** par défaut ou sur la mémoire tampon (**tampon de journalisation**)). Si vous les collectez au-dessus d'une session de telnet elle peut avoir une incidence sur la représentation du périphérique et la résultante met au point peut être inachevée. Ceci a comme conséquence la nécessité de les rappeler.

## [Suivis de CallManager](#)

Les suivis de Cisco CallManager sont très importants dans le processus utilisé pour dépanner une question de Téléphonie sur IP. Pour que les instructions collectent des suivis de Cisco CallManager, référez-vous aux [suivis de Cisco CallManager d'installation pour le support technique de Cisco](#).

## [Statistiques de téléphone](#)

Appuyez sur le bouton I deux fois pendant un appel actif afin d'obtenir des statistiques de téléphone sur un téléphone IP 79xx de Cisco.

Vous pouvez également configurer le service « QRT » dans la page d'administration de Cisco CallManager et s'abonner vos téléphones à ce service. Le pour en savoir plus, se rapportent au [visualiseur de rapports sur les problèmes de téléphone](#).

## [Généralités](#)

Quand vous exécutez un test afin de reproduire la question et produire les informations, ces données sont cruciales afin de comprendre cette question :

- Numéro d'appel/numéro appelé.
- Tout autre nombre impliqué avec son rôle dans le scénario spécifique.
- Si l'appel est placé d'une passerelle de passerelle H.323 ou de Protocole MGCP (Media Gateway Control Protocol).
- Si le problème est rencontré sur d'arrivée/appels sortants à/de le PSTN ou téléphone IP au téléphone IP.
- Période d'appel — La synchronisation horaire de tout le matériel est importante.

## L'information requise standard

Pour toutes les questions, les informations doivent toujours être fournies au support technique de Cisco. Vous devez également collecter et sauvegarder ces informations pour davantage d'usage lors d'ouvrir un cas. Supplémentaire, vous devez le mettre à jour régulièrement avec toutes les modifications.

## Configuration du réseau

C'est une description détaillée de l'installation physique et logique, aussi bien que tous les éléments de réseau impliqués dans le réseau voix (si c'est approprié).

- Cisco CallManager — Version (**CCMAdmin > détails**), tous correctifs de service, nombre de CallManagers, installation (autonome, batterie)
- Cisco Unity — Version (page principale d'admin), type d'intégration
- Applications — Version
- Passerelles IP/Voice — Version (de SYSTÈME D'EXPLOITATION), commande de **tech d'exposition** (passerelle de Cisco IOS), chargement cm (skinny gateway), H.323 ou MGCP du système d'exploitation
- Commutateur — Version de système d'exploitation, configuration VLAN
- Plan de composition — Structure de numérotation, routage d'appels

Dans le meilleur des cas, un visuel ou tout autre diagramme détaillé, tel que le JPG, doit être soumis. Le diagramme peut également être fourni par Cisco vivant ! session, avec l'utilisation du tableau blanc de l'outil.

## Description du problème

Fournissez le détail pas à pas des actions exécutées par l'utilisateur quand la question se produit. Les informations détaillées doivent inclure :

- Comportement prévu
- Comportement observé détaillé

## Informations générales

Ce le besoin d'informations d'être facilement disponible.

- Est-ce que c'est une nouvelle installation ? Si c'est une vieille installation, cette question s'est-elle produite depuis qu'elle a été installée ? Sinon, quelles modifications ont été apportées récemment au système ?

- La question est-elle reproductible ? S'il est reproductible, est-il sous des circonstances normales ou spéciales ? S'il n'est pas reproductible, y a-t-il quelque chose de spécial au sujet du temps où il se produit ? Quelle est la fréquence de l'occurrence ?
- Quels sont les périphériques affectés ? Si les appareils spécifiques sont affectés (non aléatoire), qu'ont-elles en commun ?
- Quels périphériques sont sur le chemin d'appel (si c'est approprié) ?

## Types de problème et information requise spécifique

Cette section fournit des informations sur le type des problèmes et d'informations requises spécifiques afin de soumettre un cas au Soutien technique.

**Remarque:** Les zones ombragées dans ces tables représentent les informations qui sont nécessaires quand vous soumettez un cas au support technique de Cisco.

### CallManager : System/OS

Fournissez ces informations :

- [Configuration du réseau](#)
- [Description du problème](#)
- [Les informations générales](#)

	System/OS				
	Services ne commençant pas	CPU de haute	Erreurs de journal d'événements	Blocage système/gel	Fuite de mémoire
Journal d'événements (app/système/sec)	XXX			XXX	
IIS et état de Services Cisco	XXX		XXX		
<a href="#">Log de moniteur de performances (MS - Q248345)</a>		Compteur de pour cent CPU		Pour cent CPU et compteurs de mémoire	Mémoire contre-
Commun	Versions de logiciel, packs de services installés, adjonctions, correctifs, correctifs				
Informations supplémentaires			Erreurs ROUGES de X'ed		

## CallManager : Gestion

Ce le besoin d'informations d'être fourni :

- [Configuration du réseau](#)
- [Description du problème](#)
- [Les informations générales](#)

	Cisco CallManager Administration	
	Access à CCMAAdmin	Configuration
Journal d'événements (app/système/sec)	XXX	
IIS et état de Services Cisco	XXX	
Logs IIS	XXX	
Suivis de DBL		XXX
Commun	Versions de logiciel, packs de services installés, adjonctions, correctifs, correctifs	
Informations supplémentaires		

## CallManager : Traitement des appels/signalisation

Ce le besoin d'informations d'être fourni :

- [Configuration du réseau](#)
- [Description du problème](#)
- [Les informations générales](#)

Exécutez un appel et collectez toutes les informations adéquates simultanément basées sur cette table. Suivez les directives générales dans la section de [debugs de](#) ce document.

	Cisco CallManager : Établissement/baisses de traitement d'appel			
	Téléphone IP au téléphone IP <sup>1</sup>	Passerelle MGCP <sup>2</sup>	Skinny gateway	Passerelle H.323 <sup>4</sup>
<a href="#">mettez au point</a>	show version	Passerelle IOS		Passerelle IOS
	affichez le passage	Passerelle IOS		Passerelle IOS
	<a href="#">Suivis de Cisco CallManager</a>	Tous les Cisco CallManagers impliqués		

cch323 h225			Passerelle IOS
inout de ccapi de Voix			Passerelle IOS
mgcp tout	Passerelle IOS		
le RNIS q931			Passerelle IOS avec du débit primaire Interface(PRI)
vtsp tout	Foreign Exchange Station de Gateway IOS (FXS)		Passerelle IOS avec R2, canal de signalisation associé (CAS), ou FXS
vpm tout	IOS gateway/FXS		Passerelle IOS avec R2, CAS, ou FXS
			Cisco CallManager du trafic de la passerelle Non- IOS <- >gateway
Commu n	Numéro d'appel, numéro appelé, d'autres nombres impliqués, période d'appel, comportement observé <b>Remarque:</b> Quand vous collectez le multiple les met au point, collecte tous en même temps.		
Informati ons supplém entaires			

<sup>1</sup> **téléphone IP** — protocole maigre — **CallManager** — protocole maigre — **téléphone IP**

<sup>2</sup> **téléphones IP** — protocole maigre — **CallManager** — protocole MGCP — **passerelle MGCP** — PSTN

<sup>3</sup> **téléphones IP** — protocole maigre — **CallManager** — protocole maigre — **skinny gateway** — PSTN

<sup>4</sup> **téléphones IP** — protocole maigre — **CallManager** — H.323 — **passerelle H.323** — PSTN

### [CallManager : Audio à sens unique](#)

Ce le besoin d'informations d'être fourni :



- [Configuration du réseau](#)
- [Description du problème](#)
- [Les informations générales](#)

Exécutez un appel et collectez toutes les informations adéquates simultanément basées sur cette table. Assurez que vous suivez les directives générales de [débogage](#).

		CallManager : Voix à sens unique			
		Téléphone IP au téléphone IP <sup>1</sup>	Passerelle MGCP <sup>2</sup>	Skinny gateway	Passerelle H.323 <sup>4</sup>
<a href="#">me</a> <a href="#">tte</a> <a href="#">z</a> <a href="#">au</a> <a href="#">point</a>	show version		Passerelle IOS		Passerelle IOS
	affichez le passage		Passerelle IOS		Passerelle IOS
	<a href="#">Suivis de CallManager</a>	Configurations d'atténuation pour la passerelle			
	cch323 h245				Passerelle IOS
	rtp cch323				Passerelle IOS
	inout de ccapi de Voix				Passerelle IOS
	paquets de mgcp		Passerelle IOS		
	vtsp tout		Passerelle IOS		Passerelle IOS
	brief de show call active voice				Passerelle IOS si appel au-dessus de PRI, FXS, Office(FXO) de devises étrangères
		Si 7960/7940 comportement actuel de RxCnt, TxCnt, RxLost, MaxJtr			
		Le trafic entre les points finaux et le <->CallManager sonores de points finaux			
	Commun	Numéro d'appel, numéro appelé, d'autres nombres impliqués, période d'appel, comportement observé			

		<b>Remarque:</b> Quand vous collectez le multiple les met au point, collecte tous en même temps.
	Informations supplémentaires	Quel interlocuteur n'entend pas l'audio ? L'audio à sens unique est-il permanent ? Sinon, se produit-il lors du lancement de l'appel ? Après un certain temps ? Combien de temps dure-t-il ?

1. Téléphone IP — protocole maigre — CallManager — protocole maigre — téléphone IP
2. téléphone IP — protocole maigre — CallManager — MGCP — passerelle MGCP — PSTN
3. téléphone IP — protocole maigre — CallManager — protocole maigre — skinny gateway — PSTN
4. Téléphone IP — protocole maigre — CallManager — H.323 — passerelle H.323 — PSTN

## CallManager : Écho

Ce le besoin d'informations d'être fourni :

- [Configuration du réseau](#)
- [Description du problème](#)
- [Les informations générales](#)

Exécutez un appel et collectez toutes les informations adéquates simultanément basées sur cette table. Suivez les directives générales dans la section de [debugs de](#) ce document.

	Téléphone IP au téléphone IP <sup>1</sup>	Passerelle MGCP <sup>2</sup>	Passerelle MGCP <sup>3</sup>	Passerelle MGCP <sup>4</sup>
show version		Passerelle IOS		Passerelle IOS
affichez le passage		Passerelle IOS		Passerelle IOS
Config de CallManager	Configurations d'atténuation pour la passerelle			
show call active voice		Passerelle IOS (tandis que test de tonalité)		Passerelle IOS (tandis que test de tonalité)

				é)
<b>active de Voix de show port</b>			Catalyst 6000 (tandis que test de tonalité)	
	Trafiquez entre les points finaux et le Cisco CallManager sonores de <-> de points finaux			
<b>Commun</b>	Numéro d'appel, numéro appelé, d'autres nombres impliqués, période d'appel, comportement observé <b>Remarque:</b> Quand vous collectez le multiple met au point, collecte tous en même temps.			
<b>Informations supplémentaires</b>	Quel interlocuteur entend l'écho ? L'écho est-il permanent ? Sinon, se produit-il au début de l'appel ? Après un certain temps ? Combien de temps dure-t-il ? Est-ce long ou court écho ? Est-lui fort ou le bas ?			

<sup>1</sup> **téléphone IP** — protocole maigre — **CallManager** — protocole maigre — **téléphone IP**

<sup>2</sup> **téléphones IP** — protocole maigre — **CallManager** — MGCP — **passerelle MGCP** — PSTN

<sup>3</sup> **téléphones IP** — protocole maigre — **CallManager** — protocole maigre — **skinny gateway** — PSTN

<sup>4</sup> **téléphones IP** — protocole maigre — **CallManager** — H.323 — **passerelle H.323** — PSTN

## [CallManager : Qualité vocale suboptimale](#)

Ce le besoin d'informations d'être fourni :

- [Configuration du réseau](#)
- [Description du problème](#)
- [Les informations générales](#)

Exécutez un appel et collectez toutes les informations adéquates simultanément basées sur cette table. Suivez les directives générales dans la section de [debugs de](#) ce document.

<b>Cisco CallManager : Qualité vocale suboptimale</b>				
	<b>Téléphone IP au téléphone IP <sup>1</sup></b>	<b>Passerelle MGCP <sup>2</sup></b>	<b>Passerelle MGCP <sup>3</sup></b>	<b>Passerelle MGCP <sup>4</sup></b>
<b>show version</b>		Passerelle IOS		Passerelle IOS
<b>affichez le passage</b>		Passerelle IOS		Passerelle IOS
<b><u><a href="#">Suivis de</a></u></b>	Tous les Cisco CallManagers impliqués			

<a href="#">Cisco CallManager</a>	
<b>Config de CallManager</b>	Configurations d'atténuation pour la passerelle
<b>show call active voice   visibilité directe inc.</b>	Passerelle IOS si appel au-dessus de PRI, FXS, FXO
	Si 7960/7940 comportement actuel de RxCnt, TxCnt, RxLost, MaxJtr
	Trafiquez entre les points finaux et le Cisco CallManager sonores de <-> de points finaux
<b>Commun</b>	Numéro d'appel, numéro appelé, d'autres nombres impliqués, période d'appel, comportement observé <b>Remarque:</b> Quand vous collectez le multiple les met au point, collecte tous en même temps.
<b>Informations supplémentaires</b>	Quel interlocuteur entend l'audio suboptimal ? La question est-elle permanente ? Sinon, se produit-il au début de l'appel ? Après un certain temps ? Combien de temps dure-t-il ?

<sup>1</sup> téléphone IP — protocole maigre — **CallManager** — protocole maigre — téléphone IP

<sup>2</sup> téléphones IP — protocole maigre — **CallManager** — MGCP — **passerelle MGCP** — PSTN

<sup>3</sup> téléphones IP — protocole maigre — **CallManager** — protocole maigre — **skinny gateway** — PSTN

<sup>4</sup> téléphones IP — protocole maigre — **CallManager** — H.323 — **passerelle H.323** — PSTN

## [CallManager : Améliorez ou installez la panne](#)

En cas de mise à jour ou installez la panne, cette le besoin d'informations d'être fourni :

- Version originale de Cisco CallManager
- Version de mise à jour/installation
- Tous messages d'erreur qui sont apparus pendant le processus

Collectez les logs sous ces chemins :

1. C:\ \*.log
2. C:\ \*.txt
3. C:\Winnt\sti \*.\*
4. C:\dcdsrvr\log\ \*.\*
5. C:\Install\DBInstall\ \*.\*

6. Fichiers de C:\Program Files\Common \ Cisco \ logs \ \*.\*

Si c'est un Service Pack ou offre spéciale d'ingénierie installé, incluez le fichier C:\Program Files\Cisco\ciscoupdate.txt.

## CallManager : Utilitaire de sauvegarde

Ce le besoin d'informations d'être fourni :

- Version de Cisco CallManager
- C:\Winnt\sti \*.txt
- C:\Winnt\Catalog.txt

Afin de créer ce fichier, le clic droit sur l'icône d'utilitaire **de sauvegarde** au coin droit inférieur de l'écran et choisis **créent le catalogue de la sauvegarde**.

## CallManager : Autre

Ce le besoin d'informations d'être fourni :

- [Configuration du réseau](#)
- [Description du problème](#)
- [Les informations générales](#)

	Cisco CallManager : Autre	
	Téléphones IP Unregistering/réenregistre ment <sup>1</sup>	Téléphones IP redémarrant
<a href="#">Suivis de Cisco CallManager</a>	Tous les Cisco CallManagers impliqués	
	Le trafic entre les Cisco CallManagers et les Téléphones IP	
Commun	IP et adresse MAC des téléphones impliqués	
Informations supplémentair es	Comment les téléphones sont-ils actionnés (alimentation en ligne ou alimentation externe) ?	

1. Téléphone IP — protocole maigre — CallManager

## Applications : Console de réception

Avant que vous ouvriez une valise, référez-vous aux [forums aux questions de Cisco CallManager Attendant Console](#).

Collectez ces informations :

- Version de **Cisco CallManager**
- Version de **console de réception**

- DN **pilote de point**, membres de groupe de recherche dans la commande
- Du côté serveur, fournissez le répertoire complet de **logs** situé à  
C:\ProgramFiles\Cisco\CallManagerAttendant\
- [Suivis de Cisco CallManager de](#) tous les CallManagers impliqués
- L'intégration de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) trace de tous les Cisco CallManagers impliqués
- Le répartiteur d'appel de téléphonie (TCD) trace de tous les Cisco CallManagers impliqués
- Du côté client, fournissez les logs situés à :Console de C:\ProgramFiles\Cisco\CallManager Attendant \ \*.txt  
Console de C:\ProgramFiles\Cisco\CallManager Attendant \ jtapi \ \*.txt  
ID utilisateur utilisé pour se connecter dans le client

**Remarque:** Pour le côté client, ce chemin est valide seulement si vous choisissiez le chemin par défaut pendant l'installation. Si ce n'est pas le cas, C:\ProgramFiles\ de remplacement avec le chemin que vous aviez choisi.

## [Applications : Solutions de réponse de client \(CRA/CRS, IPCC Express, AutoAttendant IP, ICD\)](#)

Masques de suivi pour :

- **AutoAttendant** : *SS\_TEL*
- **ICD** : *SS\_RM, SS\_CM, SS\_TEL, SS\_RMCM, ICD\_CTI, ICD\_RTDM, STEP\_ICD*
- **Mobilité d'extension** : *GENERAL\_STEPS\*, LIB\_LDAP, CCUSER\_STEPS\*, SS\_HTTP\*, LIB\_DIRECTORY\**

\* Seulement entièrement... versions disponibles /CRS.

## [Applications : L'information requise de Question-particularité](#)

### [Outil de rapports d'administration \(ART\)](#)

Sur le serveur d'ART, extrayez ces l'application, le système, et les journaux d'événements de Sécurité :

- **ErrorLog.txt** — Situé au C : /ciscowebs/art
- **ARTSchError.log** — Situé au C : /ciscowebs/art/SchedulerService
- **ARTSchOutput.log** — Situé au C : /ciscowebs/art/SchedulerService
- **wrapper.properties** — Situé au C : /ciscowebs/art/SchedulerService

### [Outil pour le support de téléphone enregistré automatiquement \(PRISES\)](#)

Ces logs sont générés pour des PRISES :

- C:\CiscoWebs\BAT\Taps\TAPSTrace.txt
- Log file.txt de C:\CiscoWebs\BAT\Taps\LogFiles\Taps

## [Informations connexes](#)

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)

- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)