

Checklist del supporto IPC Express di Cisco

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Descrizioni dei problemi](#)

[Dettagli](#)

[Topologia della rete](#)

[Configurazione di Cisco CallManager](#)

[Cisco IPC Express](#)

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

[Script](#)

[JTAPI](#)

[Log IVR \(Integrated Voice Response\)](#)

[Stato motore](#)

[Log di Cisco Agent Desktop](#)

[Log di Cisco CallManager](#)

[Agente/Client](#)

[Accesso remoto](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Per problemi relativi a Cisco IPCC Express, consultare la checklist del supporto Cisco IP Contact Center (IPCC) Express. Completare la checklist e fornire le informazioni al Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Tutte le versioni software di Cisco CallManager
- Tutte le versioni software di Cisco IPC Express

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Descrizioni dei problemi

Dettagli

1. Qual è il problema?
2. Quando si verifica il problema? Qual è l'ora effettiva della prima occorrenza? Qual è l'ora effettiva dell'ultima occorrenza?
3. Si tratta di una nuova installazione?
4. Si tratta di un aggiornamento?
5. Da quanto tempo il sistema è attivo prima del primo inconveniente?
6. Che cosa è stato modificato o aggiornato prima della prima occorrenza del problema?
7. Si dispone di una schermata dell'errore o del guasto? Se si risponde **Sì**, allegare la schermata alla richiesta.

Topologia della rete

1. Si dispone di un diagramma della topologia di rete? Se si risponde **Sì**, allegare il diagramma alla richiesta.
2. Quali gateway voce (modelli) utilizza la rete?
3. Quali switch (modelli) utilizza la rete?
4. Qual è la configurazione della VLAN nella rete?
5. È stato implementato nella rete lo SPAN (Switched Port Analyzer) o lo RSPAN (Remote SPAN)?
6. Dove sono gli agenti distribuiti nella rete?

Configurazione di Cisco CallManager

1. Quale versione di Cisco CallManager utilizza? Quale service pack (SP) si utilizza? Quale programma speciale di ingegneria (ES) utilizza?
2. Quale versione del sistema operativo si utilizza per server e agenti? `c:\sti\stiver.exe` (per Microsoft Windows 2000.2.3 e versioni precedenti) `c:\utils\mcsvr.exe` (per Microsoft Windows 2000.2.4 e versioni successive)

3. Che cos'è la piattaforma hardware? Qual è la memoria? Qual è la CPU? Cos'è lo storage su disco?
4. Quanti CallManager Cisco sono presenti nel cluster Cisco CallManager?
5. Specificare l'indirizzo IP e il nome host del server di pubblicazione.
6. Specificare l'indirizzo IP e il nome host dei sottoscrittori.
7. Il comando **ping** o **tracert** viene eseguito correttamente dai server Cisco CallManager ai server Cisco IPC Express?
8. Quali numeri di telefono (DN) vengono utilizzati per i punti di routing con Cisco IPCC Express?
9. Quali DN vengono utilizzati per le porte CTI con Cisco IPCC Express?

Cisco IPC Express

1. Quale versione di Cisco IPCC Express si utilizza? Quale SP utilizza? Che sigle usa?
2. Qual è la versione del sistema operativo per il server e gli agenti? `c:\sti\stiver.exe` (per Microsoft Windows 2000.2.3 e versioni precedenti) `c:\utils\mcsver.exe` (per Microsoft Windows 2000.2.4 e versioni successive)
3. Che cos'è la piattaforma hardware? Qual è la memoria? Qual è la CPU? Cos'è lo storage su disco?
4. Che cos'è il CLASSPATH del server Cisco IPCC Express?
5. Il comando **ping** o **tracert** viene eseguito correttamente da Cisco IPCC Express a Cisco CallManager o agli agenti?

Protocollo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)

1. Quale directory LDAP viene utilizzata?
2. La copia software `ccndir.ini` è disponibile? Se si risponde **Sì**, allegare la copia elettronica alla richiesta. **Nota:** `ccndir.ini` si trova nella directory `winnt\system32\ccn\` sul server Cisco CallManager.

Script

Si dispone di tutte le copie software di script correlate? Se si risponde **Sì**, allegare le copie automatiche alla richiesta.

<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------

Nota: tutti gli script si trovano nel repository dal server Cisco IPC Express.

JTAPI

Qual è il risultato dell'esecuzione del comando **jview**?

La Figura 1 mostra il risultato del comando **jview**.

Figura 1 - Comando jview

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

Log IVR (Integrated Voice Response)

È stata eseguita la verifica di SS_TEL, SS_RM, SS_CM, SS_RMCM per la funzionalità di registro MIVR nella sezione **Opzioni del livello di traccia attive** nella configurazione della traccia?

Sì	No
----	----

Nota: i registri MIVR e JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) si trovano in \\Programmi\wfavvid\log per Cisco IPCC Express versione 3.0 e successive.

La [Figura 2](#) mostra parte della configurazione di traccia.

Figura 2 - Configurazione della traccia per il 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"/>

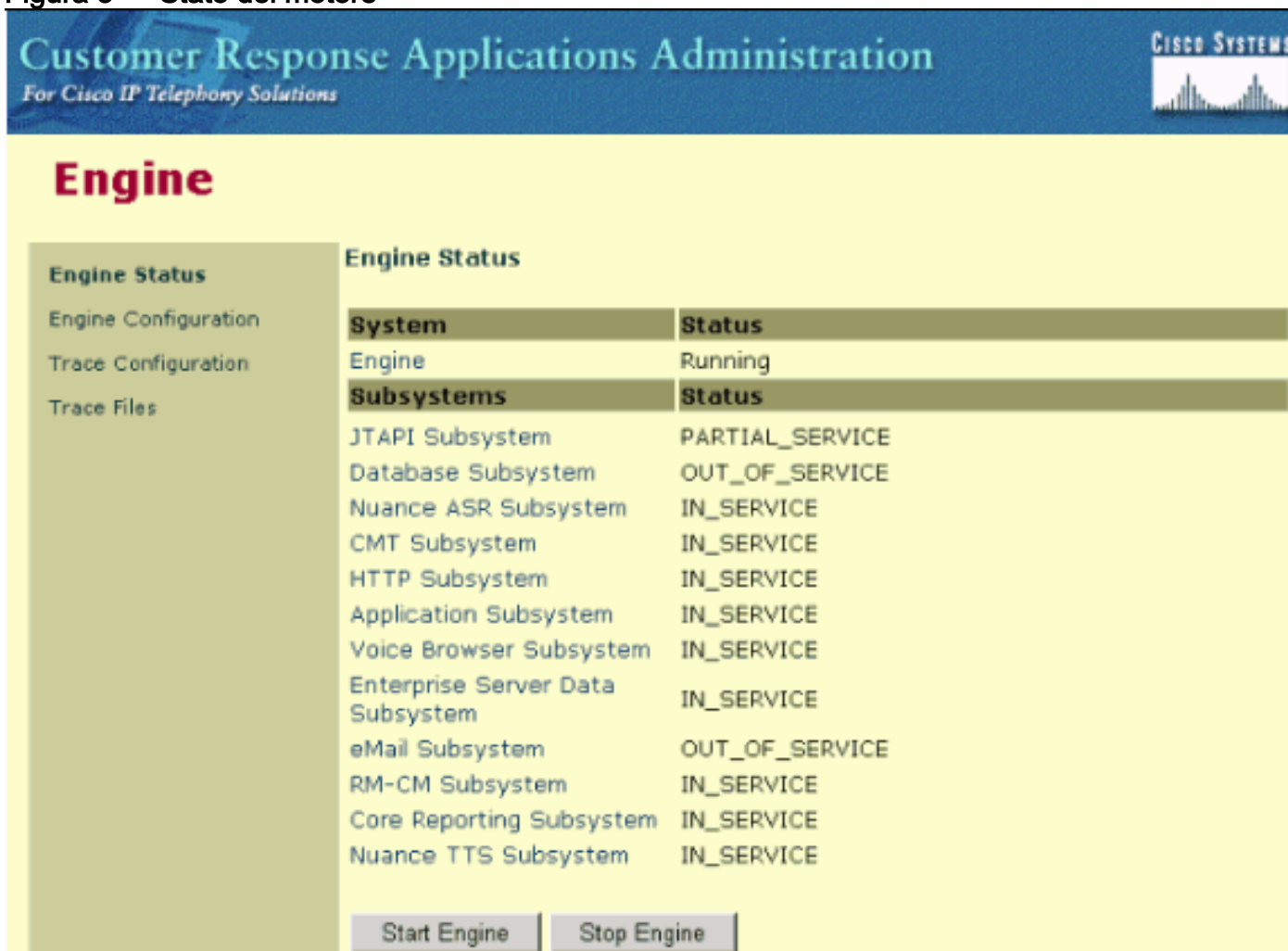
Stato motore

Hai una schermata dello **stato del motore**? Se si risponde **Sì**, allegare la schermata alla richiesta.

Sì	No
----	----

La [Figura 3](#) mostra la schermata **Engine Status (Stato motore)**.

Figura 3 — Stato del motore



[Log di Cisco Agent Desktop](#)

I log includono elenchi di eventi ed errori di Cisco Agent Desktop. Questi eventi possono rappresentare azioni intraprese da un'applicazione Desktop, implicazioni delle impostazioni di configurazione definite dall'utente o limitazioni dell'hardware. I codici di errore sono brevi descrizioni degli eventi.

Per impostazione predefinita, Cisco Agent Desktop è in grado di mantenere i registri di debug ed è disabilitato. Modificare i file **fastcallocal.ini** e **supervisor.ini** per abilitare questa funzionalità. Il numero rappresenta il livello più alto. Quando si imposta il livello, tutti i livelli inferiori a quello specificato vengono scritti nei file di debug. Quando l'intervallo è impostato, nei file di debug vengono scritti solo i numeri specificati. se non si imposta il livello di debug sul livello predefinito dopo aver raccolto le informazioni nei file di debug, le prestazioni dell'applicazione ne risentono.

Nota: la sezione 4 di [Service Information Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#) descrive i dettagli dei log e il codice di errore di Cisco Agent Desktop.

[Log di Cisco CallManager](#)

[Configura traccia](#)

Per informazioni procedurali sullo strumento Configurazione traccia per configurare i parametri di traccia per i servizi Cisco CallManager, fare riferimento a [Configurazione traccia](#).

[Livelli di traccia](#)

Sono stati configurati i livelli di traccia per Cisco CallManager e Synchronous Data Link (SDL), come mostrato nella [tabella 1](#)?

Sì	No
----	----

Tabella 1 — Configurazione della traccia per Cisco CallManager e SDL

Servizio configurato	Nome parametro	Valore parametro	Evento
Cisco CallManager	Debug	Dettagli	Eventi chiamata telefonica
SDL	sdltracetypeflag	CB15	Eventi chiamata telefonica
SDL	sdltracedataflags	110	Eventi chiamata telefonica
SDL	flag sdltraceflag	Vero	Eventi chiamata telefonica

Completare la procedura seguente per configurare Cisco CallManager:

1. Selezionare **Application > Cisco CallManager Serviceability** dalla pagina Cisco CallManager Administration.
2. Selezionare **Traccia > Configurazione**.
3. Selezionare il server Cisco CallManager dalla colonna **Server**.
4. Selezionare Cisco CallManager dalla casella **Servizi configurati** e selezionare la casella di controllo **Traccia su**.
5. Fare clic sulla freccia in giù nel campo Livello di traccia debug.
6. Fare clic su **Detailed** (Dettagliato) nel menu a discesa **Debug Trace Level** (Livello traccia debug), come mostrato nella [Figura 4](#). **Figura 4 - Configurazione traccia di Cisco CallManager**

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

Completare i seguenti passaggi per configurare SDL:

1. Selezionare **Servizio > Parametri servizio** dalla pagina Amministrazione di Cisco CallManager.
2. Fare clic sulla freccia in giù nella casella di controllo **Server** e selezionare il server Cisco CallManager.
3. Fare clic sulla freccia in giù e selezionare **Cisco CallManager**. La finestra Configurazione parametri servizio viene aggiornata con il server e il servizio selezionati.
4. Fare clic su **Advanced** (Avanzate) e scorrere verso il basso fino alla sezione SDL Trace, come mostrato nella [Figura 5](#). **Figura 5 - Configurazione 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

Agente/Client

1. Il comando **ping** o **tracert** viene eseguito correttamente dall'agente o dal client a Cisco

CallManager?

2. Il comando **ping** o **tracert** viene eseguito correttamente dall'agente o dal client a Cisco IPCC Express? **Nota:** i log relativi all'agente e al client si trovano nella directory

`\Programmi\Cisco\Desktop.`

Accesso remoto

1. A partire da quale indirizzo IP, **nome utente** e **password** sono disponibili per l'accesso remoto a Cisco CallManager tramite Servizi terminal Microsoft?
2. Qual è l'indirizzo IP, il **nome utente** e la **password** per l'accesso remoto a Cisco IPC Express tramite Servizi terminal Microsoft?

Informazioni correlate

- [Configurazione traccia](#)
- [Service Information Cisco Desktop Product Suite 4.5.5 \(ICD\)](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)