

# チェックリスト：CTI のトラブルシューティング

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[チェックリスト](#)

[エスカレーション](#)

[登録済みユーザ](#)

[未登録ユーザ](#)

[提出する情報](#)

[関連情報](#)

## 概要

次のような場合に、コンピュータ テレフォニー インテグレーション ( CTI ) 環境でこのチェックリストを使用してください。

1. エラー メッセージがデスクトップに表示される場合。
2. スクリーン ポップが表示されないことに関する問題である場合。
3. データのないスクリーン ポップがある場合。
4. コールの着信から遅れてスクリーン ポップが表示される場合。

このチェックリストで確認しても問題を解決できない場合、このドキュメントの最後にある「[エスカレーション](#)」の項の手順に従い、Cisco Technical Assistance Center ( TAC ) に情報を提出してください。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## チェックリスト

1. ご使用の Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) のバージョンは何ですか。
2. 問題が発生しているサイト/ペリフェラル ゲートウェイ ( PG ) 番号は何ですか。
3. 自動着信呼分配 ( ACD ) PIM がオンライン/アクティブですか。

```
opctest /cust name /node pg#A
```

「[OPC テスト コマンドライン ユーティリティの使用](#)」を参照してください。

4. エラー メッセージに関連する問題ですか。
5. 「はい」の場合、エラー メッセージの正確な内容は何ですか。
6. スクリーン ポップが表示されないことに関する問題ですか。
7. データがないか、または不完全なデータが表示されるスクリーン ポップに関する問題ですか。
8. 「はい」の場合、どのようなデータですか。(例: Peripheral Vars、ECC Vars)
9. 関連する問題に特定のコール ID がありますか。
10. 「はい」の場合、そのコール ID は何ですか。
11. 問題が特定の時点で発生していますか。
12. 「はい」の場合、いつですか。
13. 問題に再現性がありますか。
14. 「はい」の場合、問題を再現手順は何ですか。
15. ACD タイプは何ですか。
16. ACD のバージョンは何ですか。
17. Cisco ICM ソフトフォンを使用していますか。命名規則については「[CTI 製品の説明](#)」を参照してください。
18. 「はい」の場合、バージョンは何ですか。
19. CTI デスクトップ ソフトフォンを使用していない場合、サードパーティの CTI アプリケーションを使用していますか。
20. 「はい」の場合、どのアプリケーションですか。
21. 「はい」の場合、バージョンは何ですか。
22. どのような CTI 開発環境ですか。(例: C++、VB)
23. CTI 開発プラットフォームは何ですか。(例: UNIX、Microsoft Windows NT)
24. これらの各コンポーネントのバージョンは何ですか。ソフトウェアのバージョンに基づいて各プロセスのバージョンを判別する必要があります。コマンド ウィンドウに次のテキストを入力します。5.0 より前のバージョン:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

5.0 以降のバージョン:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

```
opctest /cust name /node pg#A
```

25. コール フローの詳細な説明がありますか。
26. 「はい」の場合、どのような説明ですか。

ケースのオープン方法に関する情報など、Cisco TAC の詳細については、『[Cisco Worldwide](#)』

[Technical Assistance Center の利用方法](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) を参照してください。

## エスカレーション

### 登録済みユーザ

このチェックリストを完了しても問題が解決しない場合、登録ユーザは Cisco TAC で [サービス リクエストをオープン](#) できます。

### 未登録ユーザ

登録ユーザではない場合は、「[ユーザ登録](#)」に進み、Cisco TAC で [サービス リクエストをオープン](#) します。

### 提出する情報

次の情報を提出できるように準備してください。

1. 問題の詳細な説明。
2. 可能であれば、CTI アプリケーション開発者と問題について検討し、次の質問に対する回答を得てください。アプリケーションが呼び出すメソッドは何ですか。欠落しているメッセージは何ですか。戻されるメッセージは何ですか。
3. 問題発生より前の約 30 分間のログ ファイルを提出してください。5.0 より前のバージョン

`opctest /cust name /node pg#A`

バージョン 5.0 以降の場合：

`opctest /cust name /node pg#A`

`pim -- dumplog pim /bt xx: xx /of PG#Xpim1opc -- dumplog opc /bt xx: xx /of PG#Xopc` 「[Dumplog ユーティリティの使用法](#)」を参照してください。

4. 問題発生より前の約 30 分間のログ ファイルを提出してください。5.0 より前のバージョン

`opctest /cust name /node pg#A`

バージョン 5.0 以降の場合：

`opctest /cust name /node pg#A`

`ctisvr -- dumplog ctisvr /bt xx: xx /of CG#Xctisvr` 「[Dumplog ユーティリティの使用法](#)」を参照してください。

5. シスコのソフトフォン アプリケーションを使用している場合は、クライアント マシンから次のログ ファイルを入手します。 `geodcs.logcticlient.log`
6. デスクトップでサードパーティ製アプリケーションを使用している場合は、アプリケーションのクライアント ログを入手します。

### 関連情報

- [エラーの有効な回避策](#) : "「[The Enterprise CTI server associated with this Peripheral Gateway is down](#)」

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)