

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](#)

[増やして下さい](#)

[登録ユーザ](#)

[未登録ユーザ](#)

[この情報を提供します](#)

[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で現れれば。
2. 問題が No 画面とぼんと鳴れば関連していれば。
3. 画面ポップがデータ無しにあれば。
4. 画面ポップが時間から遅れればコールは到着します。

このチェックリストを完了した後問題が解決されない場合、[Escalate セクション](#)をこの資料の終わりに完了し、Cisco Technical Assistance Center (TAC) に情報を提供して下さい。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有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. Cisco Intelligent Contact Management (ICM) のどんなバージョンを使用しますか。
2. 問題はどんなサイト/Peripheral Gateway (PG) で#発生しますか。
3. 自動着信呼分配装置 (ACD) は PIM 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](#)を参照して下さい。
4. 問題はエラーメッセージと関連していますか。
5. Yes の場合は、エラーメッセージの正確なテキストは何ですか。
6. 問題は No 画面 pops と関連していますか。
7. 問題はデータか不完全なデータ無しで画面ポップと関連していますか。
8. Yes の場合は、どんなデータか。(たとえば: 周辺装置 Vars、ECC Vars)
9. 関連問題のための特定の呼び出しID がありますか。
10. Yes の場合は、呼び出しID は何ですか。
11. 問題が発生する特定時がありますか。
12. Yes の場合は、何時にか。
13. 問題は再生可能ですか。
14. Yes の場合は、再生するべきステップは何ですか。
15. ACD 型とは何か。
16. ACD はどんなバージョンですか。
17. Cisco ICM softphone は使用されていますか。命名規則のための [CTI 製品の説明](#)を参照して下さい:
18. Yes の場合は、バージョンは何ですか。
19. CTI デスクトップ Softphone が使用されない場合、使用されるサードパーティ CTI アプリケーションありますか。
20. Yes の場合は、アプリケーションは何ですか。
21. Yes の場合は、バージョンは何ですか。
22. CTI 開発環境とは何か。(たとえば、C++、VB)
23. CTI 開発プラットフォームとは何か。(たとえば、UNIX、Microsoft Windows NT)
24. これらのコンポーネントのそれぞれのバージョンとは何か。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して下さい。コマンドウィンドウのこのテキストをタイプして下さい:5.0 以前のバージョンに関しては:`opctest /cust name /node pg#A5.0` およびそれ以降に関しては:`opctest /cust name /node pg#Aopctest /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. Yes の場合は、説明は何ですか。

ケースをオープンする方法の情報を含む TAC についての情報に関しては、[Cisco 世界的なテクニカル アシスタンス センター \(登録ユーザのみ \)](#) を [使用する方法](#)を参照して下さい。

[増やして下さい](#)

[登録ユーザ](#)

このチェックリストを完了した後問題がそれでも持続すれば、登録ユーザは Cisco TAC の [サービス リクエストを開く](#)ことができます。

[未登録ユーザ](#)

登録ユーザではない場合、[ユーザ登録](#)に行き、次に Cisco TAC の [サービス リクエストを開いて下さい](#)。

この情報を提供します

この情報を提供すること準備ができていて下さい:

1. 問題の詳細な説明。
2. もし可能なら、問題を CTI アプリケーション開発者と論議し、これらの質問をして下さい:
:それらはどんな方式を呼び出していますか。どんなメッセージが抜けていますか。それらはどんなメッセージに戻っていますか。
3. 問題が発生するおおよそ 30 分前にこれらのログファイルにを与えて下さい:5.0 以前のバージョンに関しては:`opctest /cust name /node pg#A`バージョン 5.0 および それ以降に関しては:`opctest /cust name /node pg#A pim -- dumplog PIM /bt XX: XX /of PG#Xpim1OPC -- dumplog OPC /bt XX: XX /of PG#XopcDumplog ユーティリティを使用する方法を参照して下さい。`
4. 問題が発生するおおよそ 30 分前にこれらのログファイルにを与えて下さい:5.0 以前のバージョンに関しては:`opctest /cust name /node pg#A`バージョン 5.0 および それ以降に関しては:`opctest /cust name /node pg#A ctisvr -- dumplog ctisvr /bt XX: XX /of CG#XctisvrDumplog ユーティリティを使用する方法を参照して下さい。`
5. ソフトフォン アプリケーションを使用する場合、クライアントマシンからのこれらのログファイルを得て下さい:`geodcs.logcticlient.log`
6. デスクトップでサードパーティアプリケーションを使用する場合、アプリケーションのためのクライアント ログを得て下さい。

関連情報

- [エラーのための可能性のある回避策: 「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](#)