

IPCC 問題のトラブルシューティングのための推奨されるトレースレベル

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[推奨されるトレースレベル](#)

[JTapi](#)

[Eagtpim](#)

[OPC](#)

[CTI OS サーバ](#)

[CTI OS ドライバ](#)

[CTI サーバ](#)

[VRU PIM](#)

[IP IVR トレース](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、IP Contact Center (IPCC) 環境でトラブルシューティングするときの推奨されるトレースレベルについて説明します。トレースを起動するには、次のユーティリティを使用します。

- [Procmon](#)
- [OPCTest](#)
- [Regedt32](#)

注: 終了後は、必ずすべてのトレースをオフにしてください。またテスト終了後、プロセスコマンドウィンドウを開いたままにしないでください。これはシステムリソース、特に CPU 使用率とメモリに大きく影響します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)

- コンピュータ/テレフォニー インテグレーション (CTI)
- IPCC
- [エージェントのログイン問題](#)
- [トレース機能の起動](#)
- [CTI テストの使用](#)
- [Dumplog ユーティリティの使用方法](#)

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、Cisco ICM バージョン 4.x 以降に基づくものです。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

[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。

[推奨されるトレースレベル](#)

これらのプロセスは、トレースレベルを上げる必要があります。

- [JTapi](#)
- [Eagtpim](#)
- [OPC](#)
- [CTI サーバ](#)

注: トレースを起動する前に、まずマシンの空きディスク容量を判定します。ログが上書きされないように、EMSAIILogFileMax と EMSLogFileMax を調整します。詳細な情報および詳細な方向性については、『[トレース機能の起動](#)』を参照してください。

[JTapi](#)

CTI サーバがインストールされているペリフェラル ゲートウェイ (PG) で、JTapi ゲートウェイプロセスのトレースを起動するには、[Procmon ユーティリティ](#)を使用します。

注: デュプレックス PG 環境では、アクティブ PG のトレースを有効にします。詳細について、またアクティブ PG を判定するための OPCTest ユーティリティの使用については、[OPCTest 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。

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> jgw<jtapi instance> >>>trace JT_TPREQUESTS /on >>>trace JT_JTAPI_EVENT_USED* /on >>>trace JT_PIM_EVENT /on >>>trace JT_ROUTE_MESSAGE /on >>>trace *CONF* /on
```

次のコマンドを使用してトレースをオフにします。

```
>>> trace * /off
```

注: トレース コマンドでは大文字と小文字が区別されます。

Eagtpim

エンタープライズ エージェント PIM がインストールされている PG で、エンタープライズ エージェント PIM プロセスのトレースを起動するには、[Procmon ユーティリティ](#)を使用します。

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> pim<pim instance> >>>trace tp* /on >>>trace precall /on >>>trace *event /on >>>trace csta* /on
```

次のコマンドを使用してトレースをオフにします。

```
>>> trace * /off
```

OPC

エンタープライズ エージェント PIM がインストールされている PG で、オープン パリフェラル コントローラ (OPC) プロセスのトレースを起動するには、[OPCTest ユーティリティ](#)を使用します。

```
C:\>opctest /cust <cust_inst> /node <node> opctest:debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls
```

次のコマンドを使用してトレースをオフにします。

```
OPCTEST: debug /noall
```

CTI OS サーバ

CTI OS サーバがインストールされているサーバで、[CTI OS](#) プロセスのトレースを起動するには、[Regedt32](#) を使用します。

- 5.0 より前のバージョンの場合 :

```
OPCTEST: debug /noall
```

- バージョン 5.0 ~ 7.0 およびそれ以降の場合 :

```
OPCTEST: debug /noall
```

- バージョン 7.0 ~ 7.1(1) の場合 :

```
OPCTEST: debug /noall
```

- バージョン 7.1(2) 以降の場合 :

```
OPCTEST: debug /noall
```

注: トレース マスクのデフォルト値は、リリース 7.0(0) を除くすべてのリリースで 0x3 に設定さ

れています。リリース 7.0(0) では 0x20003 に設定されています。

CTI OS ドライバ

CTI OS サーバがインストールされているサーバで、CTI OS ドライバプロセスのトレースを起動するには、Regedt32 を使用します。

- 5.0 より前のバージョンの場合：

```
OPCTEST: debug /noall
```

- 5.0 以降のバージョンの場合：

```
OPCTEST: debug /noall
```

注: トレースデータの流入に対応するため、ログファイルのサイズを調整しなければならない場合があります。このプロセスの詳細については、『[トレース機能の起動](#)』を参照してください。

CTI サーバ

CTI サーバがインストールされている PG で、CTI プロセスのトレースを起動するには、Regedt32 を使用します。

- 5.0 より前のバージョンの場合：

```
OPCTEST: debug /noall
```

- 5.0 以降のバージョンの場合：

```
OPCTEST: debug /noall
```

注: トラブルシューティングしているクライアント側の問題がある場合、ログのセッション情報を表示するため、EMSTracemask を F8 に設定する必要があります。

VRU PIM

VRU PIM ログを取得する方法については、この techtip を参照してください。デフォルトのトレースは通常、特別指示がないかぎり、十分です。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1001/products_tech_note09186a00800949b1.shtml

IP IVR トレース

[Appadmin] > [System] > [Tracing] > [CRS Engine] > [Trace Configuration] を選択し、次に対してデバッグを設定します。

Libraries:
LIB_ICM

Miscellaneous:

ENG

Steps:

Steps_ICM

Subsystems:

SS_ICM

SS_TEL

トレースをオフにするには、[Debugging] のチェックボックスをオフにする必要があります。

関連情報

- [Cisco Support Tools](#)
- [Remote Process Monitor Console \(Procmon \) の使用](#)
- [OPC テスト コマンドライン ユーティリティの使用](#)
- [トレース機能を強化する場合](#)
- [CTI テスト ガイド](#)
- [CTITest を使用した IPCC エージェントのログイン問題のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)