

IPCC 問題のトラブルシューティングの推奨されるトレースレベル

目次

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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: 終了したらすべてのトレースを消すことを忘れないでいて下さい。またテストすることを終わった後、プロセス Command ウィンドウを開けたままにしないで下さい。これはシステムリソース、特に CPU稼働率および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
- [エージェントログイン問題](#)
- [トレース機能を強化する場合](#)
- [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](#)

この資料に記載されている情報は基づいた on Cisco ICM バージョン 4.x および それ 以降です。

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ように要求します:

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

注: トレースするターンアップ最初にマシンの空きディスク領域の量を判別する前に。ログが上書きされないようにするために EMSAllLogFileMax および EMSLogFileMax を調節して下さい。および詳しい方向詳細については[トレースするターンアップ](#)を参照して下さい。

[JTapi](#)

Peripheral Gateway (PG CTI サーバがインストールされているところ)、JTapi Gateway プロセスのためにトレースするターンアップに [Procmon ユーティリティ](#) を使用して下さい:

注: 二重にされた PG 環境では、活動ページの有効トレース。詳細については [OPCTest コマンドライン ユーティリティ](#) を使用して参照し、活動ページを判別するために OPCTest ユーティリティを使用して下さい。

```
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
```

トレースをオフにするためにこのコマンドを使用して下さい:

```
>>> 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 エージェントが PIM 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 プロセスのためにトレースするターンアップに [Procmon ユーティリティ](#) を使用して下さい:

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

トレースをオフにするためにこのコマンドを使用して下さい:

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

OPC

エンタープライズ エージェントが PIM インストールされている PG で、Open Peripheral Controller (OPC) プロセスのためにトレースするターンアップに [OPCTest ユーティリティ](#) を使用して下さい:

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

トレースをオフにするためにこのコマンドを使用して下さい:

```
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](#) プロセスのためにトレースするターンアップに [Regedt32](#) を使用して下さい:

- 先のバージョンに関してはより 5.0:

```
OPCTEST: debug /noall
```

- 7.0 へのバージョン 5.0 および以降に関しては:

```
OPCTEST: debug /noall
```

- バージョン 7.0 に関してはへの 7.1(1):

```
OPCTEST: debug /noall
```

- バージョン 7.1(2) および それ 以降に関しては:

```
OPCTEST: debug /noall
```

注: 既定のトレース マスクは 0x20003 に設定 されるところにリリース 7.0(0) のを除くすべてのリリースの 0x3 です。

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 プロセスのためにトレースするターンアップに Regedt32 を使用して下さい:

- 先のバージョンに関してはより 5.0:

```
OPCTEST: debug /noall
```

- バージョン 5.0 および それ 以降に関しては:

```
OPCTEST: debug /noall
```

注: トレース データの流入を取り扱うためにログ ファイル サイズを調整しなければならないことは可能性のあるです。このプロセスの情報については[トレースの上の回転](#)を参照して下さい。

CTI サーバ

CTI が Sever インストールされている PG で、CTI プロセスのためにトレースするターンアップに Regedt32 を使用して下さい:

- 先のバージョンに関してはより 5.0:

```
OPCTEST: debug /noall
```

- バージョン 5.0 および それ 以降に関しては:

```
OPCTEST: debug /noall
```

注: そこにクライアント側問題を解決する場合、ログのセッション情報を見るために F8 に EMSTracemask を設定 することは必要である場合もあります。

VRU PIM

VRU PIM ログを引っ張る方法のこの techtip を参照して下さい。デフォルト トレースは通常別の方法で要求されて十分ではないです。

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

IP IVR トレース

> システム > トレース > CRS エンジン > これらのトレース設定および一定デバッグ 『AppAdmin』 を選択 して下さい:

Libraries:

LIB_ICM

Miscellaneous:

ENG

Steps:

Steps_ICM

Subsystems:

SS_ICM

SS_TEL

トレースをオフにするためにデバッグのチェックを外す必要があります。

関連情報

- [Cisco サポート ツール](#)
- [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](#)
- [IPCC エージェントログイン問題を解決する CTITest の使用](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)