

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あることが推奨されます。

- 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。

このドキュメントの情報は、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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

[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 ペリフェラル 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
```

[CTIOS サーバ](#)

CTIOS サーバがインストールされているサーバで、[CTIOS](#) 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

```
: software\GeoTel\icr\<cust_inst>\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

• バージョン 5.0 ~ 7.0 およびそれ以降の場合

```
software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

• バージョン 7.0 ~ 7.1(1) の場合

```
software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0x20A0F
```

• バージョン 7.1(2) 以降の場合

```
software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0x60A0F
```

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。

[CTIOS ドライバ](#)

CTIOS サーバがインストールされているサーバで、CTIOS 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

```
: software\GeoTel\icr\Processes\ctidriverSet
```

```
EMSTraceMask = 0xA0F
```

• 5.0 以降のバージョンの場合 : software\Cisco Systems Inc.\ICM\library\Processes\ctidriver

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

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

```
: software\GeoTel\icr\Processes\ctisvr
```

```
Set EMSTraceMask = F0
```

• 5.0 以降のバージョンの場合 : software\Cisco Systems, Inc.\ICM\Library\Processes\ctisvr

```
Set EMSTraceMask = F0
```

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](#)