

Cisco IPCC Express のサポート チェックリスト

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題の説明](#)

[詳細](#)

[ネットワーク トポロジ](#)

[Cisco CallManager の設定](#)

[Cisco IPCC Express](#)

[Lightweight Directory Access Protocol \(LDAP \)](#)

[スクリプト](#)

[JTAPI](#)

[自動音声応答システム \(IVR \) ログ](#)

[エンジンの ステータス](#)

[Cisco Agent Desktop ログ](#)

[Cisco Unified CallManager ログ](#)

[エージェント/クライアント](#)

[リモート アクセス](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco IPCC Express に関連している問題のために Cisco IP Contact Center (IPCC) Express チェックリストを活用して下さい。このチェックリストを実行し、Cisco Technical Assistance Center (TAC) に情報を提供します。

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 CallManager
- Cisco IPCC Express

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- すべての Cisco CallManagerソフトウェア リリース
- すべての Cisco IPCC Express ソフトウェア リリース

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。

問題の説明

詳細

1. 問題は何でしょうか。
2. 問題はいつ発生しますか。最初の発生の実時間とは何時か。最後の発生の実時間とは何時か。
3. 新しいインストールかどうか
4. これはアップグレードありますか。
5. どの位システムは問題の最初の発生以前稼働していましたか。
6. 問題の最初の発生前に何が変更されるか、またはアップデートされましたか。
7. エラーまたは失敗のスクリーン ショットがありますか。はい答える場合ケースにスクリーン ショットを接続して下さい。

ネットワーク トポロジ

1. ネットワーク トポロジ ダイアグラムがありますか。はい答える場合ケースにダイアグラムを接続して下さい。
2. どの音声ゲートウェイ（モデル）がネットワーク使用か。
3. どのスイッチ（モデル）がネットワーク使用か。
4. ネットワークの VLAN構成とは何か。
5. スイッチ型ポートアナライザ（SPAN）かリモート SPAN（RSPAN）はネットワークで設定されましたか。
6. エージェントはどこにネットワークで配られるありますか。

Cisco CallManager の設定

1. Cisco Unified CallManager のどのバージョンを使用しますか。どの Service Pack（SP）を使用しますか。どの Engineering Special（ES）を使用しますか。
2. どの Operating System（OS）バージョンをサーバおよびエージェントのために使用しますか。c:\sti\stiver.exe（Microsoft Windows 2000 .2.3 およびそれ以前のために）
c:\utils\mcsver.exe（Microsoft Windows 2000 .2.4 およびそれ以降のために）
3. ハードウェアプラットフォームとは何か。メモリとは何か。CPUとは何か。磁気 ディスク装置とは何か。

4. Cisco CallManager クラスタの内に何 Cisco Unified CallManager がありますか。
5. パブリッシャの IP アドレスおよびホスト名とは何か。
6. サブスライバの IP アドレスおよびホスト名とは何か。
7. PING か **tracert** は Cisco Unified CallManager サーバから Cisco IPCC Express サーバにうまく働きますか。
8. Cisco IPCC Express によってルート ポイントのためにどのダイヤル番号 (DN) が使用されますか。
9. Cisco IPCC Express によって CTI ポートのためにどの DN が使用されますか。

Cisco IPCC Express

1. Cisco IPCC Express のどのバージョンを使用しますか。どの SP を使用しますか。どの ES を使用しますか。
2. サーバおよびエージェントのための OS バージョンとは何か。 `c:\sti\stiver.exe` (Microsoft Windows 2000 .2.3 およびそれ以前のために) `c:\utils\mcsver.exe` (Microsoft Windows 2000 .2.4 およびそれ以降のために)
3. ハードウェアプラットフォームとは何か。メモリとは何か。CPU とは何か。磁気 ディスク装置とは何か。
4. Cisco IPCC Express サーバのクラスパスとは何か。
5. PING か **tracert** はから Cisco Unified CallManager またはエージェントに Cisco IPCC Express うまく働きますか。

Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)

1. どの LDAP ディレクトリが使用されますか。
2. `ccndir.ini` 利用できますか。 はい答える場合ケースにソフトコピーを接続して下さい。注: `ccndir.ini` Cisco CallManager サーバに `winnt\system32\ccn\directory` にあります。

スクリプト

すべての関連スクリプト ソフトコピーがありますか。 はい答える場合ケースにソフトコピーを接続して下さい。

<input type="radio"/>	なし
-----------------------	----

注: すべてのスクリプトは Cisco IPCC Express サーバからのリポジトリにあります。

JTAPI

`jview` コマンドを実行するとき結果とは何か。

--

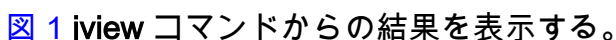
 `jview` コマンドからの結果を表示する。

図 1 — `jview` コマンド

```

C:\WINNT\System32\cmd.exe
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(2.3) Release

```

自動音声応答システム (IVR) ログ

SS_TEL は、SS_RM、トレース 設定のアクティブなトレース レベル オプション セクションの下の MIVR ログ ファシリティがあるように SS_CM、SS_RMCM 確認されましたか。

○	なし
---	----

注: MIVR および Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) ログは見つけれ
たに、Cisco IPCC Express バージョン 3.0 および それ 以降のための \wfavvid \ です。

図 2 トレース 設定の一部を表示します。

図 2 — IVR ログのためのトレース 設定

	SESSION_MGR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_APP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_CM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_CMT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_DB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_EMAIL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_ENT_SRV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_HTTP	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_NUAN_ASR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_NUAN_TTS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_RM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_RMCM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_RTR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SS_TEL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

エンジンの ステータス

エンジンの ステータスのスクリーン ショットがありますか。 はい答える場合ケースにスクリー
ン ショットを接続して下さい。

○	なし
---	----

図 3 エンジンのステータス スクリーン ショットを表示する。

図 3—エンジンのステータス

System	Status	
Engine	Running	
Subsystems		Status
JTAPI Subsystem	PARTIAL_SERVICE	
Database Subsystem	OUT_OF_SERVICE	
Nuance ASR Subsystem	IN_SERVICE	
CMT Subsystem	IN_SERVICE	
HTTP Subsystem	IN_SERVICE	
Application Subsystem	IN_SERVICE	
Voice Browser Subsystem	IN_SERVICE	
Enterprise Server Data Subsystem	IN_SERVICE	
eMail Subsystem	OUT_OF_SERVICE	
RM-CM Subsystem	IN_SERVICE	
Core Reporting Subsystem	IN_SERVICE	
Nuance TTS Subsystem	IN_SERVICE	

[Cisco Agent Desktop ログ](#)

ログは Cisco Agent Desktop イベントおよびエラーのリストが含まれています。これらのイベントはユーザが定義するコンフィギュレーションの設定のデスクトップアプリケーション、影響、またはハードウェアの制限によって奪取される操作を表すことができます。エラーコードはイベントの簡潔な説明です。

Cisco Agent Desktop はデバッグ ログを保存する場合があります、デフォルトでディセーブルにされます。この機能を有効にするために **fastcalllocal.ini** および **supervisor.inifiles** を編集して下さい。数は最高レベルを表します。規定されるデバッグ ファイルにレベルの下すべてのレベルはレベルを設定したとき書かれています。範囲が設定されるとき規定される数だけデバッグ ファイルに書かれています。アプリケーションのパフォーマンスは情報がデバッグ ファイルで収集された後デフォルトレベルにデバッグのレベルを設定しない場合影響を受けています。

注: [サービス案内 Cisco デスクトップ パッケージ製品 4.5.5 \(ICD\)](#) のセクション 4 はログの詳細および Cisco Agent Desktop のためのエラーコードをカバーします。

[Cisco Unified CallManager ログ](#)

設定 トレース

Cisco CallManagerサービスのためのトレース パラメータを設定するためにトレース コンフィギュレーション ツールについての手続き型情報に関しては[トレース 設定](#)を参照して下さい。

トレース レベル



Cisco Unified CallManager および Synchronous Data Link (SDL) のトレース レベルは[表 1](#)が示すので、設定されましたか。

○	なし
---	----

表 1 — Cisco Unified CallManager および SDL のためのトレース 設定

設定されたサービス	パラメータ名	パラメータ値	イベント
Cisco CallManager	デバッグ	詳しい	テレフォニー コール イベント
SDL	sdltracetypeflag	CB15	テレフォニー コール イベント
SDL	sdltracedataflags	110	テレフォニー コール イベント
SDL	sdltraceflag	True	テレフォニー コール イベント

Cisco Unified CallManager を設定するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Cisco CallManager Administration ページから Application > Cisco CallManager Serviceability の順に選択して下さい。
2. [Trace] > [Configuration] を選択します。
3. サーバ カラムから Cisco CallManager サーバを選択して下さい。
4. Cisco Unified CallManager を設定されたサービス・ボックスから選択し、Trace On チェックボックスを選択して下さい。
5. Click Debug trace 水平なフィールドの下 矢印。
6. Debug trace 水平なドロップダウン メニューで、ように  4 示します『Detailed』をクリックして下さい。  4 — Cisco CallManager トレース 設定

Alarm Trace Tools Application Help

Cisco CallManager Serviceability
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Trace Configuration

Servers

- 10.89.228.111
- 10.89.228.112
- 10.89.228.115

Current Service: Cisco CallManager
Current Server: 10.89.228.111
Status : Ready

[SDL Configuration](#)

Update SetDefault

Configured Services: Cisco CallManager

Trace On Apply to All Nodes

Trace Filter Settings

Debug Trace Level: Detailed

Cisco CallManager Trace Fields

SDL を設定するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Cisco CallManager Administration ページから Service > Service Parameters の順に選択して下さい。
2. **Server** チェックボックスの下 矢印をクリックし、Cisco CallManager サーバを選択して下さい。
3. 下 矢印をクリックし、**Cisco Unified CallManager** を選択して下さい。 選択されたサーバおよびサービスの Service Parameters Configuration ウィンドウ リフレッシュ。
4. SDL トレース セクションに、ように [図 5](#) 示します 『Advanced』 をクリックし、スクロールして下さい。 [図 5](#) — SDL 設定

Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
SDL Trace Data Flags*	0x00000110	0x00000110
SDL Trace Flush Immediately*	True	True
SDL Trace Data Size*	100	100
SDL Trace File Path*	c:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\	c:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\
SDL Trace Flag*	True	True
SDL Trace Max Lines*	10000	10000
Sdl Trace Total Number of Files*	250	250
Sdl TraceType Flags*	0x8000CB15	0x8000EB15
Sdl Xml Trace Flag*	False	False

エージェント/クライアント

1. PING が tracert はエージェントかクライアントから Cisco Unified CallManager にうまく働

きますか。

2. PING か **tracert** はエージェントかクライアントから Cisco IPCC Express にうまく働きますか。注: エージェントおよびクライアント関連のログは \\ `cisco` \ ディレクトリにあります。

リモート アクセス

1. リモートアクセスのための IP アドレス、**ユーザネーム**および**パスワード**とは Microsoft ターミナルサービスによって Cisco Unified CallManager へ何か。
2. リモートアクセスのための IP アドレス、**ユーザネーム**および**パスワード**とは Microsoft ターミナルサービスによって Cisco IPCC Express へ何か。

関連情報

- [\[Trace Configuration\]](#)
- [サービス案内 Cisco デスクトップ パッケージ製品 4.5.5 \(ICD\)](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)