

# Cisco IPCC Express のサポート チェックリスト

## 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](#)

[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 ステータス](#)

[Cisco Agent Desktop ログ](#)

[Cisco 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](#)

## [はじめに](#)

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

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。

## 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 トポロジー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. ネットワークはどの音声ゲートウェイ（モデル）を使用しますか。
3. ネットワークはどのスイッチ（モデル）を使用しますか。
4. ネットワークの VLAN構成とは何か。
5. スイッチド 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 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 のためにおよびより早い）  
c:\utils\mcsver.exe（Microsoft Windows 2000 .2.4 および以降のために）
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。ディスクストレージとは何か。

4. Cisco CallManager クラスタの内に Cisco 何 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. サブスクリバの IP アドレスおよびホスト名とは何か。
7. PING か **tracert** は Cisco 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れが数 ( DN ) に使用されますダイヤルしましたか。
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 のためにおよびより早い ) `c:\utils\mcsver.exe` ( Microsoft Windows 2000 .2.4 および以降のために )
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。ディスクストレージとは何か。
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 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。

 1 `jview` コマンドからの結果を表示します。

 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 ステータス

エンジン 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 Status 画面打撃を表示します。

図 3 —エンジン ステータス

Customer Response Applications Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

## Engine

Engine Status

- Engine Configuration
- Trace Configuration
- Trace Files

| System                           | Status          |
|----------------------------------|-----------------|
| Engine                           | Running         |
| Subsystems                       |                 |
| 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      |

Start Engine Stop Engine

## 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、デフォルトで無効になります。この機能を有効にするために **fastcallocal.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 デスクトップ製品スイート 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 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 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 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              | 詳細     | 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 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 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矢印。
6. Debug trace 水平なドロップダウンメニューで、ように [図 4](#) 示します『Detailed』をクリックして下さい。 [図 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矢印をクリックし、Cisco CallManager サーバを選択して下さい。
3. 矢印をクリックし、**Cisco 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 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. Cisco CallManager へのリモート 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何か。
2. Cisco IPCC Express へのリモート 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何か。

## 関連情報

- [トレース設定](#)
- [サービス案内 Cisco デスクトップ製品スイート 4.5.5 \(ICD\)](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)