



## トラブルシューティングのチェックリスト



(注) インストールされた CTI OS の問題は、正しい手順に従うことで簡単にトラブルシューティングできますが、独自にトラブルシューティングを行うと複雑になります。CTI OS はマルチコンポーネントの分散型システムであり、必ずしも症状が発生しているコンポーネントに原因があるとは限りません。

次ではインストールされた CTI OS のトラブルシューティングについて説明します。



(注) 手順 3 ～ 7 は Cisco ICM のコンポーネントで発生している問題を切り分ける「問題の切り分け」手順です。

1. 問題を再現する手順をすべて書き留めます。
2. コールフローを明確かつ正確に書き留めます。
3. トレース マスクを CTI OS サーバの下限である 0x00020A0f に設定します。
4. CTI OS クライアントのトレース マスクを 0x00000A0f に設定します (Silent Monitor をトラブルシューティングする場合は、0x00003E0f を指定します)。
5. ハードフォンを使用して、問題が再現されるか確認します。ハードフォンを使用すると問題が発生しない場合は、Communications Manager/ACD を問題の原因から除外します。
6. CTITest を使用して、問題が再現されるか確認します。CTITest を使用すると問題が発生しない場合は CTI サーバ、PIM および OPC を問題の原因から除外します。
7. CILTest を使用して、問題が再現されるか確認します。CILTest を使用すると問題が発生しない場合は、CTI OS サーバを問題の原因から除外します。
8. CTI OS Desktop を使用して、問題が再現されるか確認します。CTI OS Desktop を使用して問題が再現する場合は、問題の原因を電話に切り分けることができます。
9. CTI OS の設定レジストリを確認します。
10. 現場で問題を解決できない場合は、ログとバージョンをすべて収集し、TAC に提出します。コールフローおよび OPC、PIM、CTI サーバ、CTI OS サーバ ノード、CTI ドライバ、CTI クライアントおよび JTAPI Gateway (IPCC を使用する場合) のログも必ず提出してください。また、これまでに実行したトラブルシューティングの内容もすべてお知らせください。

