



## このマニュアルについて

### 目的

このマニュアルでは、CTI OS 製品のトラブルシューティングについて説明します。ここでは、ICM ソフトウェア、CTI Server、および CTI OS 製品がすでにインストールされていると想定します。

CTI OS 製品の製品説明、アーキテクチャ、インストール、および設定情報については、『*CTI OS System Manager's Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。ICM マニュアルの完全なセットについては、<http://www.cisco.com> を参照してください。

### このマニュアルの使用方法

このマニュアルは、症状と診断ごとに編成されています。問題を診断するには、発生した症状に最も近い問題の説明を目次で検索します。このマニュアルでは、関連する症状がセクションごとにまとめられています。多くの症状の説明は似ているので、対象の症状が含まれているセクションの他の症状や解決方法もあわせて参照すると役に立ちます。これらの問題についてトラブルシューティングの手順を確認することで、ご使用のシステムが正しくインストールされ、設定されていることを確認できます。

各問題については、次の情報が記載されています。

- 問題/症状の説明
- 考えられる原因
- 診断と解決の手順

### 解決できなかった場合の措置

発生している問題がこのガイドに掲載されていない場合、または解決手順を実行しても問題が解決されない場合、テクニカル サポートを利用できます。テクニカル サポートを受ける方法については、「[マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート](#)」のセクションを参照してください。

### 対象読者

このマニュアルは、CTI の一般情報、および Cisco CTI の詳細情報を求める非プログラマとプログラマの両方を対象としています。このマニュアルでは、Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェアについての知識は必要ありませんが、Cisco CTI の実装には、ICM ソフトウェアの知識が必要です。

## マニュアルの構成

このガイドの各章には、次の情報が記載されています。

章	説明
第 1 章「問題と症状」	問題を診断および解決するためのトラブルシューティング手順を説明します。
第 2 章「一般的な問題の解決」	一般的な CTI OS の問題、考えられる症状、および問題の修正手順を説明します。
付録 A「トラブルシューティングのチェックリスト」	CTI OS のインストールに関するトラブルシューティングのチェックリストを示します。
付録 B「サポートに必要なログの取得」	CTI OS Server および CTI Toolkit のログを示します。
付録 C「CTI OS に関する FAQ」	CTI OS に関する重要な情報を示します。

## 関連資料

Cisco Unified ICM/Unified Contact Center (IPCC) Enterprise & Hosted、および関連のドキュメントについては、Cisco.com の <http://www.cisco.com/cisco/web/psa/default.html?mode=prod> からアクセスしてください。

- 関連ドキュメントとして、Cisco CTI Object Server (CTI OS)、Cisco Agent Desktop (CAD)、Cisco Agent Desktop - Browser Edition (CAD-BE)、Cisco Unified Contact Center Management Portal、Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)、Cisco IP IVR、Cisco Support Tools、および Cisco Remote Monitoring Suite (RMS) のドキュメントセットが用意されています。
- これらの Cisco Unified Contact Center 製品のドキュメントについては、<http://www.cisco.com/cisco/web/psa/default.html?mode=prod> で [Voice and Unified Communications] をクリックし、[Customer Contact] をクリックしてから、対象の製品やオプションをクリックします。
- また、関連ドキュメントには、Cisco Unified Communications Manager のドキュメントもあります。これも、<http://www.cisco.com/cisco/web/psa/default.html?mode=prod> からアクセス可能です。
- テクニカル サポートのドキュメントとツールは、<http://www.cisco.com/en/US/support/index.html> からアクセス可能です。
- Product Alert ツールは、<http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/FieldNoticeTool/field-notice> でアクセスできます (ログインが必要)。

## 表記法

このマニュアルは、次の表記法を使用しています。

書式	例
太字：コマンド名に使用します。メニュー、タブ、フィールド名は、角カッコ ([ ]) で囲んで示しています。	ICM Configure メニュー バーから、[Edit] > [Find] を選択します。
イタリック体：次のいずれかを表します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>新しく導入された用語</li> <li>強調</li> <li>特定の値に置き換える必要がある一般的な構文アイテム</li> <li>出版物のタイトル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>スキル グループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。</li> <li>事前定義済みテンプレートで使用されている数値による命名方法（たとえば <b>persvc01</b>）は使用しないでください。</li> <li>IF（条件, true 値, false 値）</li> <li>詳細については、『Cisco ICM Software Database Schema Handbook』を参照してください。</li> </ul>
矢印 (>) は、プルダウン メニューの項目を示します。	[ファイル] メニューの [保存] コマンドは、[ファイル] > [保存] と表されます。

## マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

