



トラブルシューティング

概要

Cisco Service Control Application Reporter (SCA Reporter) を使用しているときに問題が発生した場合は、この付録に記載されている情報を利用して原因を特定してください。この付録の手順では、最初のシステム起動をトラブルシューティングしていること、および GUI が出荷時の設定になっていることが想定されています。デフォルト設定を変更した場合は、この付録の推奨事項が適用されないことがあります。

- 「この付録の使用法」(P.B-1)
- 「一般的なトラブルシューティング」(P.B-2)
- 「セットアップエラーのトラブルシューティング」(P.B-2)
- 「コマンドライン インターフェイスによるトラブルシューティング」(P.B-2)
- 「パラメータ定義エラーのトラブルシューティング」(P.B-3)
- 「システム状態の確認」(P.B-4)
- 「エラー ログの表示」(P.B-4)
- 「インストールされているレポート テンプレートのバージョンの表示」(P.B-5)

この付録の使用法

この付録では、効率的な問題解決のために利用できるサブシステムについて説明します。この付録に記載されたソリューションを適用しても問題を解決できない場合は、カスタマー サービス担当者にお問い合わせください。代理店には次の情報を提供してください。

- ソフトウェアのタイプおよびリリース番号
- 問題の概要
- 問題の特定と解決のために実行する手順の概要
- メンテナンス契約または保証内容

SCA Reporter の操作中にオンライン ヘルプを利用することもできます。

一般的なトラブルシューティング

[Help] メニューを検索すると、作業中に SCA Reporter について調べることができます。[Help] メニューでは次の機能により役立つ情報を得ることができます。

- 基本設定の作成
- オンライン ヘルプの利用方法
- システム状態の確認
- 設定の管理
- テンプレートのインストールおよびアップグレード
- プラグインの詳細表示

SCA Reporter の操作中にオンライン ヘルプを利用することもできます（「[オンライン ヘルプの使用](#)」(P.2-23) を参照）。

セットアップ エラーのトラブルシューティング

GUI が開いていない場合は、次のことを確認してください。

- 適切なメモリがインストールされ、使用できる状態になっていること。
- 古いリリースをアンインストールしてから新しいリリースをインストールしたこと。
- データベースがインストールされていてデータが入力されていること。
- コンピュータの IP アドレスが別のデバイスで使用されていないこと。

コマンドライン インターフェイスによるトラブルシューティング

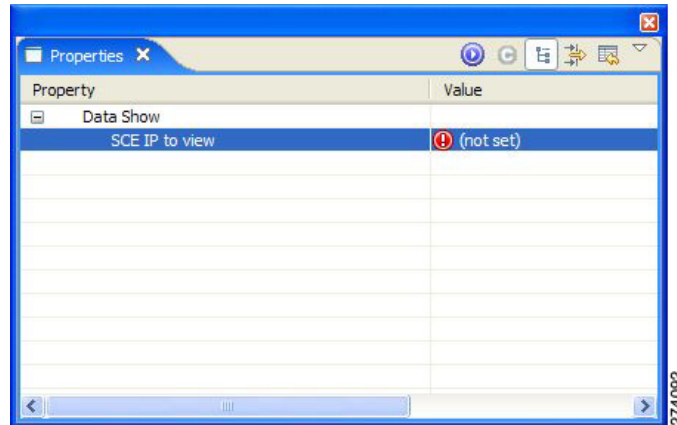
SCA Reporter の CLI（コマンドライン インターフェイス）の使用方法とトラブルシューティングについては、『*Cisco SCE8000 CLI Command Reference*』または『*Cisco SCE 2000 or SCE 1000 CLI Command Reference*』で次の項を参照してください。

- 「CLI Help Features」
- 「Navigational and Shortcut Features」
- 「Managing Command Output」

パラメータ定義エラーのトラブルシューティング

次の例では、必須プロパティが設定されていません (図 B-1)。

図 B-1 必須プロパティが未設定



レポート インスタンスを実行すると、エラー メッセージが表示されます (図 B-2)。

図 B-2 エラー メッセージ



エラーの詳細を表示するには、[Details] をクリックします (図 B-3)。

図 B-3 エラー メッセージの詳細



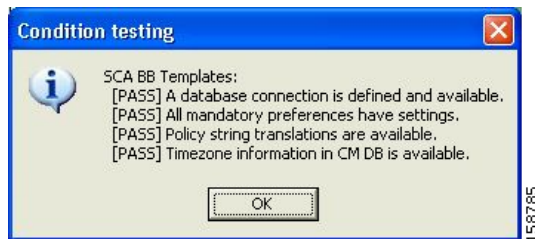
システム状態の確認

システム状態の確認により、次のことを確かめることができます。

- データベース接続が正しく定義されていること、および接続がアクティブであること
- システムが正しく設定されていること

ステップ 1 メインメニューから [Help] > [Check Conditions] を選択します。状態のテストメッセージが表示されます (図 B-4)。

図 B-4 状態のテストメッセージ



ステップ 2 [OK] をクリックします。

エラー ログの表示

デバッグメッセージロギングを設定するには、「[SCA Reporter の設定](#)」(P.2-11) を参照してください。このモードをアクティブにすると、エラーログを表示できます。

ステップ 1 メインメニューから [Help] > [About SCA Reporter] を選択します。

[About SCA Reporter] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 [Configuration Details] をクリックします。

ステップ 3 [View Error Log] をクリックします。

インストールされているレポート テンプレートのバージョンの表示

データベース構造が変更されていて、リポジトリがアップデートされていない場合、テンプレートリポジトリ エラーが発生することがあります（「SCA Reporter テンプレートのインストールおよびアップグレード」(P.A-1) を参照）。



(注)

インストールの前に、インストールとアップグレードに使用するファイルのアップデートが必要になることがあります。

-
- ステップ 1** メインメニューから [Help] > [About SCA Reporter] を選択します。[About SCA Reporter] ダイアログボックスが表示されます。
 - ステップ 2** [Plug-in Details] をクリックします。[About SCA Reporter Plug-ins] ダイアログボックスが表示されます。
 - ステップ 3** SCA BB テンプレートのバージョンが正しいことを確認します。
 - ステップ 4** [OK] をクリックします。[About SCA Reporter Plug-ins] ダイアログボックスが閉じます。
 - ステップ 5** [OK] をクリックします。[About SCA Reporter] ダイアログボックスが閉じます。
-

■ インストールされているレポート テンプレートのバージョンの表示