



## Cisco Unified CCX の問題の診断と解決

トラブルシューティングの項では、Cisco Unified CCX システムの使用時に発生する可能性のある問題について説明します。このマニュアルでは、問題ごとに兆候、考えられる原因、対策を示します。

ここでは、Cisco Unified CCX Administration Web インターフェイス、Cisco Unified CCX トレースファイルとログ ファイル、および各種 Windows 管理タスクをよく理解していることを前提としています。詳細については、『*Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide*』および Windows のマニュアルを参照してください。

この章の内容は、次のとおりです。

- 「一般的なトラブルシューティングの手順」(P.7-1)

### 一般的なトラブルシューティングの手順

次のトラブルシューティング手順は、Cisco Unified CCX 製品のほとんどの問題の診断に役立ちます。

- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) が実行されていることを確認します。
- ステップ 2** Cisco Unified CCX Node Manager サービスが登録されていることを確認します。
- ステップ 3** [Script Management] ページを使用して application.aef ファイルをリポジトリにアップロードし、アプリケーションに変更を加えたあと、Cisco Unified CCX エンジンをリフレッシュしたことを確認します。
- ステップ 4** 既知の問題については、リリース ノートを参照してください。
- ステップ 5** 管理者権限をもつユーザアカウントで Cisco Unified CCX Node Manager サービスが実行されていることを確認します。
- ステップ 6** Internet Information Server (IIS) を停止し、起動します。
- ステップ 7** ログ ファイルを保存して、上書きされないようにします。
- ステップ 8** アプリケーション (.aef) ファイルを保存します。
- ステップ 9** Cisco Unified CCX Administration の問題をデバッグする前に、DM サブファシリティのデバッグ トレース レベル オプションをオンにします。
- ステップ 10** CRA サーバとネットワーク接続していることを確認します。

詳細な出力が次のファイルに書き出されます。

```
c:\program files\wfavvid\log\MADM\jvm.stdout
```

エラー出力が次のファイルに書き出されます。

```
c:\program files\wfavvid\log\MADM\jvm.stderr
```