

Listas de verificação de suporte do Cisco IPCC Express

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Descrições do problema](#)

[Detalhes](#)

[Topologia de rede](#)

[Configuração do Cisco CallManager](#)

[Cisco IPCC Express](#)

[Lightweight Directory Access Protocol \(LDAP\)](#)

[Script](#)

[JTAPI](#)

[Log da resposta de voz integrada \(IVR\)](#)

[Status do Engine](#)

[Logs do Cisco Agent Desktop](#)

[Logs do CallManager da Cisco](#)

[Agente/cliente](#)

[Acesso Remoto](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Use a lista de verificação de suporte expressa de Cisco IP Contact Center (IPCC) para os problemas que se relacionam a Cisco IPCC expresso. Complete essa lista de verificação e forneça as informações ao [Centro de assistência técnica da Cisco \(TAC\)](#).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Todas as liberações de Software do CallManager da Cisco
- Todas as liberações de software IPCC express de Cisco

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Descrições do problema

Detalhes

1. Qual é o problema?
2. Quando o problema ocorre? Que é o tempo real da primeira ocorrência? Que é o tempo real da última ocorrência?
3. É isto uma instalação nova?
4. É isto uma elevação?
5. Quanto tempo o sistema foi acima antes da primeira ocorrência da edição?
6. Que foi mudado ou atualizado antes da primeira ocorrência da edição?
7. Você tem um screen shot do erro ou da falha? Anexe o screen shot ao caso se você responde **sim**.

Topologia de rede

1. Você tem um diagrama de topologia de rede? Anexe o diagrama ao caso se você responde **sim**.
2. Que Gateways de voz (modelos) faz o uso da rede?
3. Que Switches (modelos) faz o uso da rede?
4. Que é a configuração de VLAN na rede?
5. O Switched Port Analyzer (SPAN) ou o Remote SPAN (RSPAN) foram executados na rede?
6. Onde estão os agentes que são distribuídos na rede?

Configuração do Cisco CallManager

1. Que versão do CallManager da Cisco você usa? Que pacote de serviços (SP) você usa? Que special da engenharia (ES) você usa?
2. Que versão do operating system (OS) você usa para server e agentes? `c:\sti\stiver.exe` (para Microsoft Windows 2000.2.3 e mais adiantados) `c:\utils\mcserver.exe` (para Microsoft Windows 2000.2.4 e mais atrasado)

3. Que é a plataforma de hardware?Que é a memória?Que é o CPU?Que é o armazenamento em disco?
4. Quantos CallManagers de Cisco estão dentro do Cluster do CallManager daCisco?
5. Que é o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT e o nome de host do editor?
6. Que é o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT e o nome de host dos subscritores?
7. O **sibilo** ou o **tracert** são executado com sucesso dos server do CallManager da Cisco aos server expressos de Cisco IPCC?
8. Que números discados (DN) são usados para pontos de rota com Cisco IPCC expresso?
9. Que DN são usados para portas CTI com Cisco IPCC expresso?

Cisco IPCC Express

1. Que versão de Cisco IPCC expressa você usa?Que SP você usa?Que ES você usa?
2. Que é a versão de OS para o server e os agentes?`c:\sti\stiver.exe` (para Microsoft Windows 2000.2.3 e mais adiantados)`c:\utils\mcsver.exe` (para Microsoft Windows 2000.2.4 e mais atrasado)
3. Que é a plataforma de hardware?Que é a memória?Que é o CPU?Que é o armazenamento em disco?
4. Que é o CLASSPATH do servidor Cisco IPCC Express?
5. Faz o **sibilo** ou **tracert** são executado com sucesso de Cisco IPCC expressam ao CallManager da Cisco ou aos agentes?

Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)

1. Que diretório LDAP é usado?
2. Está a exibição em tela `ccndir.ini` disponível? Anexe a exibição em tela ao caso se você responde sim.**Nota:** `ccndir.ini` é ficado situado no `winnt\system32\ccn\directory` no servidor do CallManager da Cisco.

Script

Você tem todas as exibições em tela relacionadas do script? Anexe as exibições em tela ao caso se você responde **sim**.

Sim	Não
-----	-----

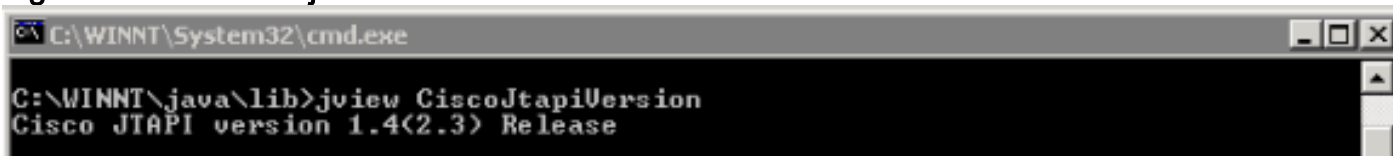
Nota: Todos os scripts são ficados situados no repositório do servidor Cisco IPCC Express.

JTAPI

Que é o resultado quando você executa o comando **jview**?

[Figura 1](#) indica o resultado do comando **jview**.

Figura 1 — comando jview



[Log da resposta de voz integrada \(IVR\)](#)

O SS_TEL, SS_RM, SS_CM, SS_RMCM foi verificado para ver se há a facilidade de MIVR Log sob a seção ativa das opções do nível de rastreamento na configuração do traço?

Sim	Não
-----	-----

Nota: O MIVR e os logs do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) são encontrados em \ arquivos de programa \ wfavvid \ log para o 3.0 da versão do Cisco IPCC Express e mais tarde.

[Figura 2](#) indicadores parte da configuração do traço.

Figura 2 — Configuração do traço para o log IVR

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"/>

[Status do Engine](#)

Você tem um screen shot do **status do Engine**? Anexe o screen shot ao caso se você responde

sim.

Sim	Não
-----	-----

[Figura 3](#) indica o screen shot do **status do Engine**.

Figura 3 — Status do Engine

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

[Logs do Cisco Agent Desktop](#)

Os logs incluem listas de eventos e de erros do Cisco Agent Desktop. Estes eventos podem representar as ações tomadas por um aplicativo de desktop, por implicações de ajustes de configuração definidos pelo utilizador, ou por limitações do hardware. Os códigos de erro são breves descrições dos eventos.

O Cisco Agent Desktop pode manter-se para debugar logs e é desabilitado à revelia. Edite o **fastcallocal.ini** e o **supervisor.inifiles** para permitir esta capacidade. O número representa o mais de nível elevado. Todos os níveis abaixo do nível especificado estão escritos aos arquivos debugar quando você ajusta o nível. Somente os números especificados estão escritos aos arquivos debugar quando a escala é ajustada. O desempenho do aplicativo é afetado se você não ajusta o nível debugar ao nível padrão depois que a informação está recolhida nos arquivos debugar.

Nota: A seção 4 do [conjunto de produtos 4.5.5 do desktop Cisco da informação do serviço \(ICD\)](#) cobre detalhes de logs e código de erro para o Cisco Agent Desktop.

[Logs do CallManager da Cisco](#)

[Configurar o traço](#)

Refira a [configuração do traço](#) para a informação de procedimento sobre a ferramenta de configuração do traço para configurar parâmetros do traço para serviços do CallManager da Cisco.

[Níveis de rastreamento](#)

Os níveis de rastreamento para o CallManager da Cisco e o link de dados síncrono (SDL) foram configurados, como mostras da [tabela 1](#)?

Sim	Não
-----	-----

Tabela 1 — Configuração do traço para o CallManager da Cisco e o SDL

Serviço configurado	Nome de parâmetro	Valor de parâmetro	Evento
Cisco CallManager	Debug	Detalhado	Eventos da chamada de telefonia
SDL	sdltracetypeflag	CB15	Eventos da chamada de telefonia
SDL	sdltracedataflags	110	Eventos da chamada de telefonia
SDL	sdltraceflag	Verdadeiro	Eventos da chamada de telefonia

Termine estas etapas para configurar o CallManager da Cisco:

1. Selecione o **aplicativo > o Serviceability do CallManager da Cisco** da página de administração do CallManager da Cisco.
2. Selecione o **Rastrear > Configuração**.
3. Selecione o servidor do CallManager da Cisco da **coluna de servidores**.
4. Selecione o CallManager da Cisco da caixa de **serviços configurada** e selecione o **traço na caixa de verificação**.
5. Cick a seta para baixo no campo do nível de rastreamento debugar.
6. Clique **detalhado** no menu suspenso do nível de rastreamento debugar, como a [figura 4](#) mostras.**Figura 4 — Configuração de Trace do CallManager da Cisco**

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

Termine estas etapas para configurar o SDL:

1. Selecione o **serviço > os parâmetros de serviço** da página de administração do CallManager da Cisco.
2. Clique a seta para baixo na **caixa de verificação de servidor** e selecione o servidor do CallManager da Cisco.
3. Clique a seta para baixo e selecione o **CallManager da Cisco**. A janela de configuração dos parâmetros de serviço refresca com o server e o serviço selecionados.
4. O clique **avançou** e enrola para baixo a seção do traço SDL, como a [figura 5](#) mostra. **Figura 5 — Configuração de SDL**

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

Agente/cliente

1. O **sibilo** ou o **tracert** são executado com sucesso do agente ou do cliente ao CallManager da

Cisco?

2. Faz o **sibilo** ou **tracert** seja executado com sucesso do agente ou do cliente a Cisco IPCC expressam?**Nota:** O agente e os logs cliente-relacionados são ficados situado no \ arquivos de programa \ Cisco \ diretório de desktop.

Acesso Remoto

1. Que é o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT, o **nome de usuário** e a **senha** para o Acesso remoto ao CallManager da Cisco com os serviços terminal de Microsoft?
2. Que é o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT, o **nome de usuário** e a **senha** para o Acesso remoto aos serviços terminal diretos expressos de Cisco IPCC Microsoft?

Informações Relacionadas

- [Configuração do traço](#)
- [Conjunto de produtos 4.5.5 do desktop Cisco da informação do serviço \(ICD\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)