

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Чек-лист](#)

[Эскалировать](#)

[Зарегистрированные пользователи](#)

[Незарегистрированные пользователи](#)

[Предоставьте эту информацию](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Используйте этого чек-листа в среде Интеграции компьютерной телефонии (СТІ) по этим причинам:

1. Если сообщение об ошибках появляется в рабочем столе.
2. Если проблема не отнесена ни к какой экранной популярности.
3. Если существует экранная популярность без данных.
4. Если экранная популярность задержана со времени, вызов поступает.

Если проблема не решена после того, как вы завершите этого чек-листа, завершите [эскалировать](#) раздел в конце этого документа и предоставьте информацию Центру технической поддержки Cisco (TAC).

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Чек-лист

1. Какую версию Cisco Intelligent Contact Management (ICM) вы используете?

2. В каком происходит Узел/Периферийный шлюз (PG) # проблема?
3. Действительно ли РИМ Устройства автоматического распределения вызовов (ACD) является онлайн-активным? `opctest /cust name /node pg#A` [Посмотрите Использование Утилиты Командной строки Теста OPC.](#)
4. Проблема отнесена к сообщению об ошибках?
5. Да, если, каков точный текст сообщения об ошибках?
6. Проблема не отнесена ни к какой экранной популярности?
7. Проблема отнесена к экранной популярности без данных или неполных данных?
8. Если да, что данные? Пример: Периферийный Вар, ECC Вар)
9. Существует ли определенный Идентификатор вызова для связанной проблемы?
10. Да, если, каков Идентификатор вызова?
11. Когда проблема происходит, существует ли специфическое время?
12. Если да, во сколько?
13. Действительно ли проблема восстанавливается?
14. Да, если, что должны воспроизвести шаги?
15. Каков тип ACD?
16. Какая версия является ACD?
17. Программный телефон ICM Cisco использует? См. [Описание продукта CTI](#) для соглашений о записи имен:
18. Да, если, какова версия?
19. Если Softphone Рабочего стола CTI не используется, там используемое приложение CTI третьей стороны?
20. Да, если, каково приложение?
21. Да, если, какова версия?
22. Какова среда разработки CTI? (Например, C++, VB)
23. Какова платформа разработки CTI? (Например, UNIX, Microsoft Windows NT)
24. Какова версия каждого из этих компонентов? На основе версии ПО необходимо определить версию каждого процесса. Введите этот текст в окне командной строки: Для версий до 5.0: `opctest /cust name /node pg#A` Для 5.0 и позже: `opctest /cust name /node pg#Aopctest /cust name /node pg#A`
25. Существует ли подробное описание потока вызовов?
26. Да, если, каково описание?

Для получения информации о ТАС, включая информацию о том, как открыть случай, видят, [Как Использовать Центр Международной технической поддержки Cisco \(только зарегистрированные клиенты\).](#)

[Эскалировать](#)

[Зарегистрированные пользователи](#)

Если проблема все еще сохраняется после завершения этого чек-листа зарегистрированные пользователи могут [открыть запрос на обслуживание](#) с Центром технической поддержки Cisco.

[Незарегистрированные пользователи](#)

Если вы не зарегистрированный пользователь, перейдите [к Регистрации пользователя](#) и затем [откройте запрос на обслуживание](#) с Центром технической поддержки Cisco.

Предоставьте эту информацию

Будьте готовы предоставить эту информацию:

1. Подробное описание проблемы.
2. Если возможно, обсудите проблему с разработчиком приложения СТИ и задайте эти вопросы: Какой метод они вызывают? Что пропускают сообщения? Какие сообщения они возвращают?
3. Предоставьте этим файлам журнала приблизительно 30 минут, прежде чем произойдет проблема: Для версий до 5.0: `opctest /cust name /node pg#A` Для версий 5.0 и позже: `opctest /cust name /node pg#A pim - pim_dumplog / bt xx:xx / PG#Xpim1orc - orc_dumplog / bt xx:xx / PG#Xorc` См. то, [Как использовать Службную программу Dumplog](#).
4. Предоставьте этим файлам журнала приблизительно 30 минут, прежде чем произойдет проблема: Для версий до 5.0: `opctest /cust name /node pg#A` Для версий 5.0 и позже: `opctest /cust name /node pg#A ctisvr - dumplog ctisvr / bt xx:xx / CG#Xctisvr` См. то, [Как использовать Службную программу Dumplog](#).
5. При использовании наше приложение SoftPhone, получаете эти файлы журнала из клиентского компьютера: `geodcs.log` `cticlient.log`
6. При использовании приложение от стороннего разработчика в рабочем столе, получаете клиентский журнал для приложения.

Дополнительные сведения

- [Возможный обходной прием для ошибки: "СТИ сервер предприятия, связанный с этим периферийным шлюзом, отключен"](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)