

# Контрольный список поддержки Cisco IPCC Express

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Описания проблемы](#)

[Подробные данные](#)

[Топология сети](#)

[Конфигурация Cisco CallManager](#)

[Cisco IPCC Express](#)

[Протокол LDAP](#)

[Сценарий](#)

[JTAPI](#)

[Журнал Ответа интегрированных голосовых данных \(IVR\)](#)

[Статус ядра](#)

[Журналы Cisco Agent Desktop](#)

[Журналы Cisco CallManager](#)

[Agent/Client](#)

[Коммутируемый доступ](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Используйте Cisco IP Contact Center (IPCC) контрольный список поддержки Экспресса для проблем, которые касаются Cisco IPCC Express. Завершите этого чек-листа и предоставьте информацию Центру технической поддержки Cisco (TAC).

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

## Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Все версии Программного обеспечения Cisco CallManager
- Все выпуски ПО Cisco IPCC Express

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

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

## Описания проблемы

### Подробные данные

1. В чем проблема?
2. Когда происходит проблема? Каково фактическое время первого возникновения? Каково фактическое время последнего вхождения?
3. Действительно ли это - новая установка?
4. Действительно ли это - обновление?
5. Сколько времени система была подключена до первого возникновения проблемы?
6. Что было изменено или обновлено до первого возникновения проблемы?
7. У вас есть снимок экрана ошибки или сбоя? Подключите снимок экрана к случаю, если вы **отвечаете Да**.

### Топология сети

1. У вас есть диаграмма топологии сети? Подключите схему к случаю, если вы **отвечаете Да**.
2. Какие голосовые шлюзы (модели) делает использование сети?
3. Который переключается (модели) делает использование сети?
4. Какова конфигурация VLAN в сети?
5. Коммутируемый анализатор для портов (SPAN) или Remote SPAN (RSPAN) были внедрены в сети?
6. Где агенты, которые распределены в сети?

### Конфигурация Cisco CallManager

1. Какую версию Cisco CallManager вы используете? Какой пакет обновления (SP) вы используете? Какое техническое специальное предложение (ES) вы используете?
2. Какую версию операционной системы (OS) вы используете для серверов и агентов? с :

`\sti\stiver.exe` (для Microsoft Windows 03.02.2000 и ранее) `c : \utils\mcserver.exe` (для Microsoft Windows 04.02.2000 и позже)

3. Какова аппаратная платформа? Какова память? Каков ЦП? Каково хранение на диске?
4. Сколько Cisco CallManager в Кластере Cisco CallManager?
5. Каковы IP-адрес и имя хоста издателя?
6. Каковы IP-адрес и имя хоста абонента (абонентов)?
7. **Эхо-запрос** или **tracert** работают успешно от Cisco (Cisco) CallManager server до экспресса (экспрессов) - сервера CISCO IPCC?
8. Какие набранные номера (DN) используются для точек маршрута с Cisco IPCC Express?
9. Какие DN используются для портов CTI с Cisco IPCC Express?

## Cisco IPCC Express

1. Какую версию Cisco IPCC Express вы используете? Какой SP вы используете? Какой ES вы используете?
2. Какова Версия операционной системы для сервера и агентов? `c : \sti\stiver.exe` (для Microsoft Windows 03.02.2000 и ранее) `c : \utils\mcserver.exe` (для Microsoft Windows 04.02.2000 и позже)
3. Какова аппаратная платформа? Какова память? Каков ЦП? Каково хранение на диске?
4. Каков CLASSPATH экспресса - сервера CISCO IPCC?
5. **Эхо-запрос** или **tracert** работают успешно от Cisco IPCC Express до Cisco CallManager или агентам?

## Протокол LDAP

1. Какой каталог LDAP используется?
2. Действительно ли недокументированная копия `ccndir.ini` доступна? Подключите недокументированную копию к случаю, если вы **отвечаете Да**. **Примечание:** `ccndir.ini` расположен в `winnt\system32\ccn\каталоге` на Cisco CallManager server.

## Сценарий

У вас есть все связанные недокументированная копии сценария? Подключите недокументированная копии к случаю, если вы **отвечаете Да**.

Да	Нет
----	-----

**Примечание:** Все сценарии расположены в репозитории от экспресса - сервера CISCO IPCC.

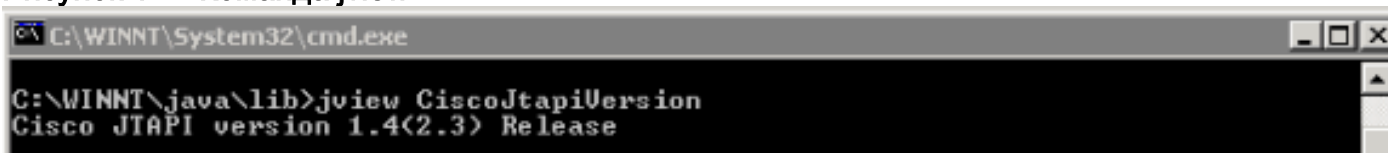
## ЖТАРІ

Когда вы выполняете команду `jview`, каков результат?

--

[Рисунок 1](#) отображает результат команды `jview`.

Рисунок 1 — Команда `jview`



```
C:\WINNT\System32\cmd.exe
C:\WINNT\java\lib>jview CiscoJtapiVersion
Cisco JTAPI version 1.4(2.3) Release
```

## [Журнал Ответа интегрированных голосовых данных \(IVR\)](#)

SS\_TEL, SS\_RM, SS\_CM, имеет SS\_RMCM проверенный для средства регистрации MIVR под **Активным** разделом **опций уровня трассировки** в конфигурации трассировки?

Да	Нет
----	-----

**Примечание:** MIVR и журналы Интерфейса программирования приложений телефонии Java (JTAPI) расположены в `\\ Files\wfavvid\log` для экспресс-версии CISCO IPCC 3.0 и позже.

[Рисунок 2](#) отображает часть конфигурации трассировки.

Рисунок 2 — отслеживает конфигурацию для журнала 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"/>

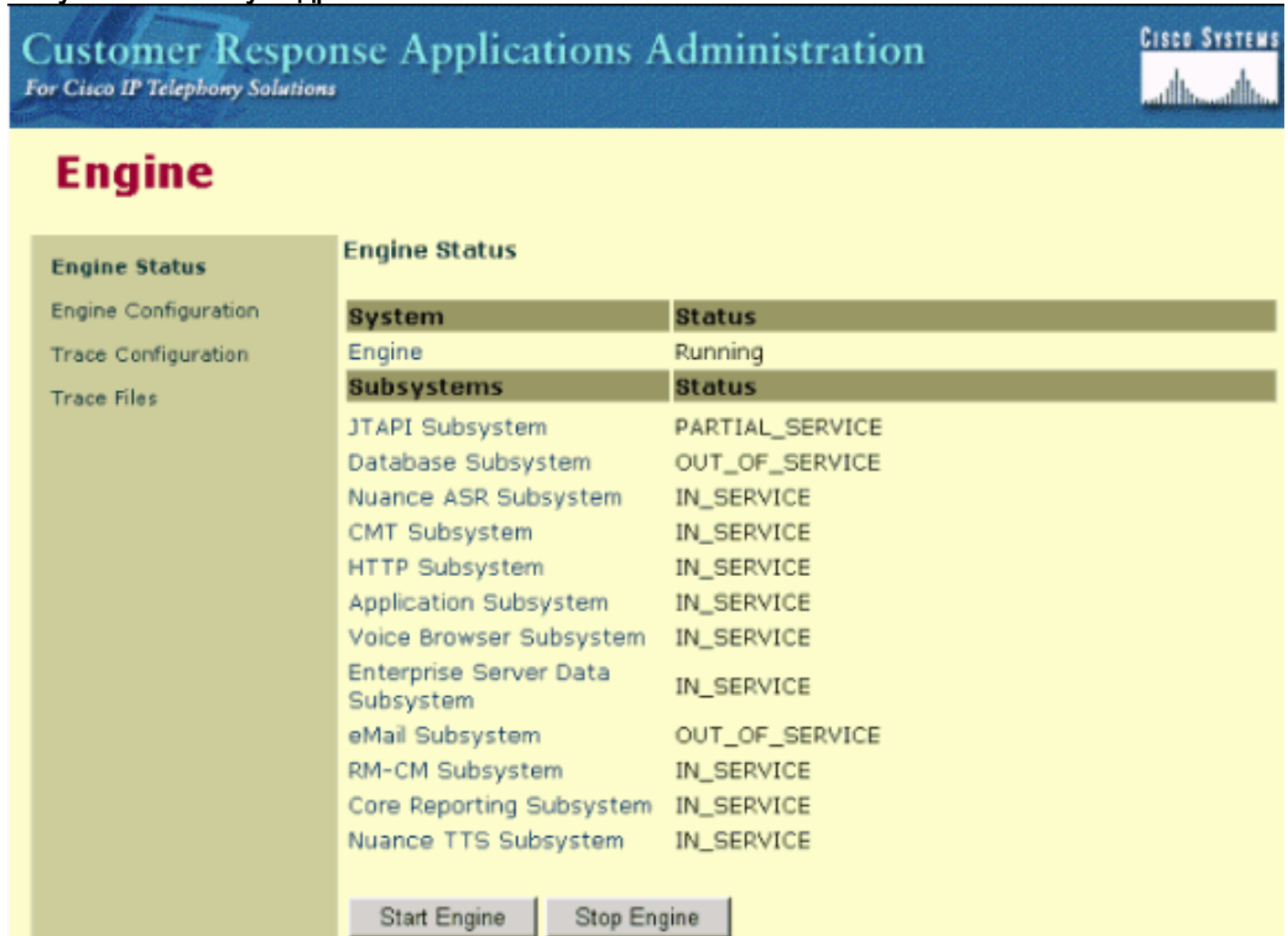
[Статус ядра](#)

У вас есть снимок экрана **Статуса ядра**? Подключите снимок экрана к случаю, если вы отвечаете **Да**.

<input type="text" value="Да"/>	<input type="text" value="Нет"/>
---------------------------------	----------------------------------

[Рисунок 3](#) отображает снимок экрана **Статуса ядра**.

**Рисунок 3** — статус ядра



## [Журналы Cisco Agent Desktop](#)

Журналы включают списки событий Cisco Agent Desktop и ошибок. Эти события могут представлять меры, принятые Настольным приложением, результатами определяемых пользователем параметров конфигурации или ограничениями аппаратных средств. Коды ошибки являются краткими описаниями событий.

Cisco Agent Desktop может поддерживать журналы отладки и отключен по умолчанию. Отредактируйте **fastcallocal.ini** и **supervisor.ini** файлы для включения этой возможности. Номер представляет высший уровень. Все уровни ниже заданного уровня записаны в файлы отладки при установке уровня. Когда диапазон установлен, только заданные номера записаны в файлы отладки. На производительность приложения влияют, если вы делаете "not set" уровень отладки к уровню по умолчанию после того, как информация собрана в файлах отладки.

**Примечание:** Разделите 4 из [Пакета продуктов рабочего стола Cisco Службной](#)

[информации 4.5.5 \(ICD\)](#) подробные данные покрытий журналов и кода ошибки для Cisco Agent Desktop.

## [Журналы Cisco CallManager](#)

### [Настройте трассировку](#)

См. [Конфигурацию Трассировки](#) для методической информации о Средстве конфигурации Трассировки для настройки параметров трассировки для Сервисов Cisco CallManager.

### [Уровни трассировки](#)

Имеют уровни трассировки для Cisco CallManager и Ссылки синхронных данных (SDL) настроенный, поскольку [Таблица 1](#) показывает?

Да	Нет
----	-----

**Таблица 1 — отслеживает конфигурацию для Cisco CallManager и SDL**

Настроенный сервис	Имя параметра	Значение параметра	Событие
Cisco CallManager	.debug	Подробный	События вызовов в телефонии
SDL	sdltracet ureflag	CB15	События вызовов в телефонии
SDL	sdltraced ataflags	110	События вызовов в телефонии
SDL	sdltracefl ag	TRUE	События вызовов в телефонии

Выполните эти шаги для настройки Cisco CallManager:

1. Выберите **Application > Cisco CallManager Serviceability** от страницы администрирования Cisco CallManager.
2. Выберите пункт меню **Trace > Configuration**.
3. Выберите Cisco CallManager server из **Столбца серверов**.
4. Выберите Cisco CallManager от коробки **Configured Services** и установите флажок **Trace On**.
5. Сдвиньте стрелку вниз в поле **Debug Trace Level**.
6. Нажмите **Detailed** в раскрывающемся меню **Уровня трассировки Отладки**, поскольку [рисунок 4](#) показывает. **Рисунок 4 — конфигурация трассировки Cisco CallManager**

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

Выполните эти шаги для настройки SDL:

1. Выберите **Service > Service Parameters** от страницы администрирования Cisco CallManager.
2. Нажмите стрелку вниз во флажке **Server** и выберите Cisco CallManager server.
3. Нажмите стрелку вниз и выберите **Cisco CallManager**. Окно конфигурации Параметров сервиса обновляет с выбранным сервером и сервисом.
4. Нажмите **Advanced** и прокрутите вниз к разделу Трассировки SDL, поскольку [рисунок 5](#) показывает. **Рисунок 5 — конфигурация SDL**

SDL Trace		
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

## Agent/Client

1. Эхо-запрос или **tracert** работают успешно от агента или клиента к Cisco CallManager?
2. Эхо-запрос или **tracert** работают успешно от агента или клиента к Cisco IPCC

Express?Примечание: Агент и связанные с клиентом журналы расположены в \Program каталоге Files\Cisco\Desktop.

## Коммутируемый доступ

1. Каковы IP-адрес, **Имя пользователя и пароль** для удаленного доступа к Cisco CallManager через Microsoft Terminal Services?
2. Каковы IP-адрес, **Имя пользователя и пароль** для удаленного доступа к Cisco IPCC Express через Microsoft Terminal Services?

## Дополнительные сведения

- [Конфигурация трассировки](#)
- [Пакет продуктов рабочего стола Cisco служебной информации 4.5.5 \(ICD\)](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)