

IPCC故障排除指南

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[症状和故障排除动作](#)

[Cisco IPCC PIM不去激活](#)

[JGW进程不去激活](#)

[目录问题\(配置, 不运行, 目录密码\)](#)

[代理程序不能登录](#)

[代理程序不能做呼叫](#)

[代理程序不可以是--没准备好, 繁忙或者其他](#)

[代理程序不可以是准备好](#)

[代理程序不能退出](#)

[代理显示Active Call 或 Agent Talking, 但电话机中没有电话](#)

[呼叫在戒备以后清除或设立了](#)

[过帐路由不工作](#)

[当代理程序变得可用时, 路由脚本不离队呼叫](#)

[听到的振铃无应答, 当所有代理程序和队列端口是繁忙的](#)

[任意传输取得不一致的结果](#)

[备选不工作](#)

[Conferenced当事人不能会议另一个当事人](#)

[代理工作站意外Logged out](#)

[代理程序不正常运行如代理程序桌面设定所配置的一样](#)

[咨询传输失败](#)

[转换路由到VRU不工作](#)

[路由请求不达到“转换路由到VRU节点”在路由脚本](#)

[转换路由在路由器日志的时间缩小](#)

[VRU PIM日志指示在中继线组没找到的DNIS x](#)

[检查ICM配置](#)

[排除Cisco IP IVR故障- ICM接口](#)

[转换路由出故障](#)

[脚本不播放也不播放错误信息](#)

[JTAPI状态显示部分服务](#)

[在IP IVR的ICM状态显示部分状态](#)

[当呼叫从路由器时, 离队请结结巴巴地说话听到的提示](#)

[排除IVR服务统计数据故障](#)

[服务统计数据或终止呼叫详细记录没有生成](#)
[VRU报告所有呼叫如被连接，没排队如所需求](#)
[呼叫计数错误的服务或没出现于服务报告](#)
[排除Cisco CallManager故障](#)
[打开Cisco CallManager的跟踪](#)
[更改Cisco CallManager IP地址](#)
[调试工具](#)
[Procmon](#)
[OPCTest](#)
[rttest](#)
[rtsetting.exe](#)
[rtrtrace.exe](#)
[Dumplog](#)
[vrutrace](#)
[呼叫跟踪程序](#)
[itprefs](#)
[性能监控程序](#)
[日志文件](#)
[Cisco ICM日志文件](#)
[Cisco CallManager日志文件](#)
[IP IVR日志文件](#)
[有用的配置文件数据](#)
[代理程序的编号](#)
[所使用的网关](#)
[组件的软件版本](#)
[IVR类型](#)
[平台](#)
[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文提供信息排除互联网协议联系中心(IPCC)故障，着重外围网关(PG)和Cisco智能联络管理(ICM)。虽然本文包含关于常见问题的一些信息与Cisco CallManager和Cisco全球目录，本文不做尝试完全地描述这些组件。相反，本文集中症状和方法识别PG看到问题的来源。问题能与软件或配置关连。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- [如何排除和支持Cisco ICM PG故障](#)

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本4.6.2

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[症状和故障排除动作](#)

查看PG日志为IPCC。当您看到在外围设备接口管理器(PIM)、开放外围控制器(OPC)或者计算机电话接口(CTI)时服务器日志的未指定的错误，请去直接地问题的一个更好的文本说明的JTAPI网关(GW)日志。当事在第三方请求时，出错JTAPI接口通常提供例外。这些例外提供仅字符串说明没有错误代码。结果，PIM/OPC/CTI服务器日志许多错误作为未指定的错误。

[Cisco IPCC PIM不去激活](#)

[没被启用的PIM](#)

检查PIM日志的存在。没有PIM日志，确定外围设备的检查在Cisco ICM设置有效。有时，外围设备被添加，但是您需要enable (event)外围设备。

选择**编辑>外围设备**，并且检查**Enabled复选框**。

[PIM重新启动](#)

如果PIM [process restart](#)，[查看PIM登录与的Cisco CallManager PG](#)如果日志文件指示与OPCHearbeatTimeout一个错误，您必须修改此注册表设置。请使用regedt32做变动。

修改在注册的OPCHearbeatTimeout在eagtpim动态数据下到10。这是路径：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\<cust_inst>\<PG_inst>\PG\CurrentVersion\  
PIMS\<pim_inst>\EAGENTData\Dynamic
```

Note: 此键出现两条线路这里由于空间限制。

[在空闲状态的PIM在PIM日志窗口](#)

如果PIM进程在一个空闲状态，请进行这些检查：

- 检查PIM日志。您必须发现，“尝试一次激活”，至少一分钟。
- 如果PIM不是活跃的，请使用[Dumplog程序](#)检查OPC日志。运行[opctest](#)发现OPC进程是否从路由器接受配置。
- 如果OPC进程从路由器不接受配置，请使用[Dumplog程序](#)查看pgagent日志。pgagent进程必须有活动路径到中央控制器。如果pgagent没有一活动路径，检查网络连通性和DMP配置在页面设置。在路由器上，请使用[Dumplog程序](#)查看ccagent日志。验证PG设备(DMP系统标识)是否

- 被启用作为在路由器的一个设备。
- Enable (event) PG在路由器配置里通过设置或在DMP注册下的注册。
- 在命令窗口，请使用**tracert命令**验证路由器和PG之间的网络连通性。**Note:** 可以有DNS和DHCP之间的误差。
- 验证路由器的IP地址是否在主机文件在c:\winnt\system32\drivers\etc目录里。
- 检查在PG > Setup配置的逻辑控制器ID是否匹配PG逻辑接口控制器的ID在Configure > ICM。保证外围设备ID为在PG > Setup的外围设备配置了匹配外围设备的ID在Configure > ICM。
- 修改ICM设置匹配配置。

JGW进程不去激活

Java虚拟机安装Microsoft的不正确的版本

- 去prompt命令和类型jview并且按Enter。关于安装的Java版本的信息出现：
Microsoft (R) Command-line Loader for Java version 5.00.3190
- 如果看不到此输出，或者，如果版本早于3190，您必须安装Microsoft JVM的正确的版本。运行msjavx86.exe。在设置期间，此文件在icr \安装。

Java classpath是不正确的

- 从prompt命令，请去icr \并且键入jtapigw并且按Enter。回应类似于此出现：
18:43:17 Fail: Node Manager Required Arguments missing.
18:43:17 Trace: at com/cisco/icr/ems.EMSFailMessage (ems.java:164)
18:43:17 Trace: at com/cisco/icr/NodeManager.setStartupArgs
(NodeManager.java:27)
18:43:17 Trace: at MainWorkerThread.mainImplementation
(MainWorkerThread.java:41)
18:43:17 Trace: at MainWorkerThread.run (MainWorkerThread.java:19)
- 或者，此消息出现：
Java.lang.NoClassDefFoundError: com/cisco/icr/GWThreadGroup
- 如果看到第二个消息，当您运行jtapigw时，请检查您的Java classpath。请使用登记编辑查看值ClassPath在软件\ Microsoft \ Java VM键下。设置象这样的键：
C:\WINNT\java\classes;. ;c:\icr\bin\icrjavlib.zip

Note: 盘符和Windows系统目录能在组以后有所不同和字符，并且，在c:\icr...是前：分号、周期和分号。

在PG上没安装的Cisco JTAPI客户端

- 从prompt命令，请去icr \，键入jtapigw并且按Enter。回应类似于此出现：
18:43:17 Fail: Node Manager Required Arguments missing.
18:43:17 Trace: at com/cisco/icr/ems.EMSFailMessage (ems.java:164)
18:43:17 Trace: at com/cisco/icr/NodeManager.setStartupArgs (NodeManager.java:27)
18:43:17 Trace: at MainWorkerThread.mainImplementation (MainWorkerThread.java:41)
18:43:17 Trace: at MainWorkerThread.run (MainWorkerThread.java:19)
- 而不是在上面，您能看到此消息：
Java.lang.NoClassDefFoundError
- 如果看到某事类似第二个消息，当您运行jtapigw时，请验证Cisco JTAPI客户端在PG上安装。检查文件CiscoJtapiVersion.class在c:\winnt\java\lib下
- 如果此文件不存在，您能在PG上安装文件从Cisco CallManager;http:// <callmanager name>/main.asp能寻找文件在应用程序选项下。

[JTAPI GW日志抱怨不兼容JTAPI版本](#)

- 如果在Cisco CallManager PG上安装了仅JTAPI 4.1服务包(SP) 4以任何热修正少于50，您需要升级。
- 如果运行ICM > Setup升级PG，请检查确信，在文件\ icr \ bin \ icrjavalib.zip日期/时间一个更新的日期。在大约一日内，日期必须近似是相同的象在文件的日期/时间。

Note: 设置不能更新此文件，如果文件是在使用中的，当您运行**设置时**。此情况能发生，如果有开放一个的互联网浏览器，因为，浏览器对待压缩文件作为组路径的一个目录，如果浏览器打开邮政编码。在您运行设置前，为了避免此问题，请结束所有浏览器会话。如果设置不能更新文件，消息出现，并且提示您重新启动您的PC为了更新文件。您**必须**重新启动。

[JTAPIGW不能连接到Cisco CallManager](#)

- PIM与JTAPI网关(JTAPIGW)联络，并且JTAPIGW与Cisco CallManager联络。当PIM设法去激活，PIM告诉JTAPIGW通过JTAPI初始化与Cisco CallManager的通信。
- 您必须发现表明的消息JTAPIGW接受从PIM的连接并且与getProvider()联系，例如：

```
13:16:47 pg2A-jgw1 Trace:Calling getProvider () 172.24.79.128;  
login=PGUser;passwd=<***edited***>  
13:16:52 pg2A-jgw1 Trace: Returned successfully from getProvider()
```

Note: 此示例在多条线路出现由于空间限制。

如果看不到顺利地返回的跟踪，您能在呼叫以后看到其他错误到getProvider()。对getProvider()的跟踪表示用于的参数初始化JTAPI。第一个参数是服务名称，是Cisco CallManager机器的IP主机名字或IP地址。在本例中，使用IP地址。如果使用名字，PG一定能通过主机文件或DNS解析名字。确定您能ping名字或地址。如果需要更改服务名称，重新运行ICM > Setup和更改在**编辑外围设备**对话的名字。

呼叫的跟踪对getProvider()的也显示使用的登录名。注意跟踪不显示密码。登录名和密码从什么被采取管理员进入在ICM > Setup下。这些必须匹配在Cisco User Preferences Web页和密码配置在目录里和管理的有效用户有能力控制其中每一代理程序设备和路由点。检查确定名字和密码是正确的在ICM > Setup。配置用户在目录里有权控制仅有效的代理设备和路由点。

[JGW日志指示未知主机](#)

JTAPI GW进程不能解析Cisco CallManager的地址。用Cisco CallManager主机名或IP地址配置在PIM对话框的服务参数在设置。如果Cisco CallManager的主机名配置是正确的，请确定您能连接Cisco CallManager。否则，请使用Cisco CallManager的IP地址，而不是主机名。

[JGW日志指示无效密码或用户](#)

JTAPI GW日志到与用户名和密码的全球目录里。在PIM对话框的用户名和密码在设置必须匹配用户配置的用户名和密码在Cisco CallManager admin网页的全球目录里在ccmadmin > User > Global Directory下。

如果用户不存在，请添加一个新用户。保证检查**CTI Enabled复选框**在页底端。

[在全球目录用户页没启用的CTI复选框](#)

在Cisco CallManager全球目录用户页的一个复选框能enable (event)或禁用PIM或IP IVR用户的CTI权限。您必须检查和更新此复选框为了PIM/JTAPI GW去激活。此复选框保证两个CTI设备不能连接到Cisco CallManager，能引起问题(默认限额是400)。

[Cisco CallManager服务不运作](#)

- 在Cisco CallManager版本3，此服务在服务控制显示作为“Cisco CallManager”。启动服务。
- 通常设置Cisco CallManager服务重新启动，如果它异常地退出，但是您能配置此到可能的问题的Off用设备的迁移在故障切换方案的。
- 检查事件日志发现Cisco CallManager服务是否重新启动。如果系统识别足够的CPU使用的一个问题系统有时重新启动。系统报告指示“慢的SDL计时器线程”的错误或警告在事件日志。使用此种错误，Cisco CallManager重新启动。Cisco CallManager的此版本运行在正常优先权那么在系统运行能干涉呼叫信号的其他应用程序。
- 当物理存储器是较少时或系统遇到其他计时问题，Cisco CallManager能产生指示的错误不可能在10分钟超时以后初始化和重新启动。有有一问题初始化的Cisco CallManager数据库层的(DBL) DCOM组件服务。通过组件服务终止并且开始此DBL DCOM服务– DCOM组件解决此问题。**Note:** 这不是相同的象系统服务类似Cisco CallManager。开与Cisco技术支持中心(TAC)的一个Case。这可以很可能是问题，当下次您重新启动系统，除非解决基础计时问题。

[目录问题\(配置，不运行，目录密码\)](#)

[目录服务不运行](#)

- 确认目录服务启用并且适当地运行。默认情况下，这是在服务控制的DC目录服务器在Cisco CallManager机器。设法启动机器。您能遇到错误。
- 如果系统用尽内存或磁盘空间，目录服务可以进入一个暂停的状态。错误出现于Microsoft Windows 2000事件日志。解决资源问题并且重新启动目录服务，如果需要。

[Cisco CallManager网页不工作](#)

验证Cisco全球目录用户网页是否能查看和实际上配置用户和分配权限到控制设备。JTAPIGW和网页使用Cisco CallManager访问目录服务器访问用户和权限。如果JTAPIGW的问题归结于目录服务器问题，用户网页能也有问题。可能的来源是目录服务器不运行或没有正确地配置目录，如果。

[没安装的目录服务器](#)

为了使用Cisco CallManager 3.0.5及以后，您必须安装目录服务器。AVVID DC目录是可用的在Spirian安装CD的默认值。在您安装目录服务器后，Cisco CallManager的安装配置目录。

您必须正确地执行此安装，并且目录服务器一定上，并且必须适当地运行为了JTAPIGW能登录到Cisco CallManager和使用JTAPI。

切记DC目录服务和Cisco CallManager两个适当地运行。

当您安装Cisco CallManager时，您必须输入“ciscocisco”，当您看到目录管理器密码提示时。如果输入别的，您可以必须取消DC目录软件(请添加/去除)和重新安装。如果删除进程告诉您不可能删除一些文件，您必须手工去除或给当前c:\dcdsrvr目录改名。

[目录服务器安装了，但是不运行](#)

检查控制面板确认服务不能开始。其次，请验证是否配置管理员，并且登录和密码为在Properties字段的服务是正确的。

目录服务器安装了和运行，但是不能用DCD管理工具登陆

开始DC目录Admin从Start菜单您的系统。登陆与您的用户目录管理器用密码“ciscocisco” (默认值)或任何密码admin配置了。如果收到表明一个错误没有配置用户，请运行其中一个在DCDSrvr \Cisco AVVID配置文件。如果这是主要的Cisco CallManager，发布人，从DOS提示符运行avvid_cfg.cmd。如果这是附属Cisco CallManager，从prompt命令请运行avvid_scfg.cmd。

如果看到指示这已经配置的错误，用户存在。如果没有错误，事必须开始当前适当地运作。返回并且检查从全球目录用户页的访问在ccmadmin。

Note: 如果目录是低的在系统资源，DC目录进入暂停模式。

代理程序不能登录

此示例使用一种示例ICM配置设备目标：

设备目标示例	
企业名字	Agent9782755100
全局地址	Agent9782755100
ConfigParm	/devtype CiscoPhone /dn 9782755100

下一个示例使用一种示例ICM配置代理程序：

代理程序示例	
周边	CCMPG_PIM1
外围编号	1234
密码	3911、3951、69XX 系列和 894X 电话通过根据配置文件中的以下部分下载 tzdatacsv.csv 文件来更新 tzdata 信息：

当您运行PG的时ICM > Setup，您指定一个代理程序扩展长度"4"。因此，在配置示例里，示例设备的扩展名是/dn参数的前4个位(例如，"5100")。

设法登陆与CTITest。

如果不能电话记录代理程序，请通过ctitest尝试同一次操作。这是您能使用登陆示例代理程序到示例设备目标ctitest命令的示例列表。命令此列表假设，CTI服务器在机器CTIServerA的端口42027监听。此列表也假设，设备是作为ICM外围表示的外围设备的一个扩展名5000。

```
config /hostA CTIServerA
config /portA 42067
config /service CLIENT_EVENTS+CLIENT_CONTROL
agent /periph 5001 /inst 9782755100
open
login 1234 XXX /inst 9782755100
```

PIM和CTI服务器不是活跃的在OPC

请使用 [opctest](#) “状态”命令并且确认 IPCC PIM，并且 CTI 服务器在 PIM_ACTIVE 和 CTI_ACTIVE 状态显示。PIM 和 CTI 服务器日志窗口的标题栏也指示进程状态。

[CTI 客户端不能连接](#)

检查设置连接到 CTI 服务器。对于桌面软电话，设置在 .ini 文件(通常 c:\program files\geotel\cti\cticonfig.ini) 检查的设置包括：

- PeripheralID —此值必须匹配 IPCC 外围设备的外围设备 ID 在 **Configure > ICM**。
- SideAHost —此值必须是 CTI 服务器端 A 的 IP 主机名字或地址。
- SideBHost —此值必须是 IP 主机 CTI 服务器端 B 的名字或地址。如果 CTI 服务器单工的，您能留出此字段空白。
- SideAPort —此值必须匹配在端 A 的 CTI 服务器细听连接的端口。此值在 ICM 设置指定为 CTI 服务器。当 CTI 服务器开始时，CTI 服务器在标题栏显示此端口并且记录此值。验证客户端是否能连接 CTI 服务器。

[CTI 客户端获得错误指示代理程序需要被记录到 ACD](#)

运行位于 \icr\ 在 PG/CTI 服务器的 setup.exe。选择 CTI 网关组件。验证 AgentLogin 是否要求了复选框被不选定。此复选框选择为 IPCC 或任何第三方控制应用程序不是可适用的。此复选框的目的将监控应用程序其他 ACD 代理程序。

[PIM 日志显示这些洛金错误之一](#)

请使用 [procmon](#) 对 pim，并且“请跟踪 tp*”打开第三方追踪(区分大小写)。这必须显示登录请求。验证参数是否是正确的。仪器被跟踪作为“Device=”。此值必须匹配在设备目标 configparam/dn 字符串。座席 ID 被跟踪作为“AgentID=”。此值必须匹配在 Configure/ICM 的代理程序外围设备编号。

- INVALID_PASSWORD 确定密码是正确的(密码不可以被跟踪作为明文)。如果密码是不正确的日志必须显示 INVALID_PASSWORD_SPECIFIED 错误。
- INVALID_OBJECT 表明在设备目标的配置参数包含一种无效设备类型。此错误象这样出现与在关键字之间的空间：
`/devtype CiscoPhone /dn 9782755100`
- INVALID_DEVICE_TARGET 指示某事在设备目标是无效，很可能某事在 Configuration 参数字段。使用 [Dumplog 程序](#)，请查看 PIM 重新启动的上次的 PIM 日志。当设备目标配置字符串无效时，日志验证设备目标和日志错误。

[JGW 日志显示洛金错误](#)

检查 jgw 日志生成在登录尝试的所有错误。请使用 [procmon](#) 对 PIM，并且“请跟踪*TP*”打开第三方追踪(区分大小写)。寻找线路，“MsgAddCallObserver”是您设法登陆的扩展名的地方。此扩展名必须是在 PG 用户把权限控制的设备的一个有效 Cisco CallManager 扩展名。当 Cisco CallManager 知道，扩展名必须是位的正确的数量电话的。换句话说，扩展名必须是您从在同样 Cisco CallManager 的另一个电话拨号到达正在考虑中的电话的编号。

[设备不在运营商域](#)

如果 jgw 日志显示例外，表明设备不在运营商域，电话没有与 JTAPI GW 登陆的用户产生关联。确定扩展名在全球目录用户设备关联列表的更边是正确的。并且请保证设备线路号码不两次注册得。共

享线路外观是IPCC不支持的Cisco CallManager功能。您能疏忽地设法设置一个共享线路外观用有同一条线路的两个电话。如果更改一线路号码，其他更改，并且PG不能登录到正确的设备。为了解决此问题，请删除两条线路并且添加他们到Cisco CallManager。

INVALID_SKILL_GROUP_SPECIFIED

为了登录，必须在Configure/ICM配置代理程序作为至少一个技术组(技术组成员)的成员。

代理程序已经登陆对另一个电话

切记代理程序(代理程序外围设备编号表示)已经没有被记录到另一个设备目标。一种方式检查此将运行监控程序ICR和运行从正在考虑中的代理程序的代理程序报告解脱。如果代理程序登陆，这显示您代理程序登陆设备目标的网络目标ID。只有当配置ICM发送外围设备的代理程序数据到此AW，代理程序数据出现于awdb。

- 您可能也查询此在isqlw在awdb的Agent_Real_Time表。首先，请查找(例如，精选*从代理程序PeripheralID = XXX和PeripheralNumber = YYY)的代理程序的技能目标。然后，检查代理程序是否登陆(例如，请选择*从Agent_Real_Time SkillTargetID = XXX)。
- 当您连接到[procmon](#)到PIM并且运行dagent <agent外围设备number>时，您能也检查此。

已经登陆的设备目标

确定设备目标(仪器指定)已经没有了登陆的另一个代理程序。

- 一种方式检查此将执行isqlw在awdb的Agent_Real_Time表。首先，请发现设备目标的网络目标ID正在考虑中。例如，请选择*从ConfigParam喜欢“%1003%”的Device_Target。现在，请检查设备目标是否登陆。例如，请选择*从NetworkTargetID = XXX的Agent_Real_Time。
- 当您连接到[procmon](#)到PIM并且转存设备目标时，您能也检查此。有两种方式转存设备目标。**ddt**命令采取网络目标ID，输入并且转存设备目标。**deadt**命令采取从设备目标配置的/dn字符串，输入并且转存设备目标。例如，如果设备目标/dn字符串是/dn 9782755100，您转存设备目标作为deadt 9782755100。

与PG用户没产生关联的设备

去Cisco CallManager Web页，选择用户/全球目录并且查找PG使用的userid。检查“关联设备”并且确定用户有权限控制设备。

- 如果找不到在用户页的设备(被检查或不选定)，可以有同步的一个问题在数据库之间(其中Cisco CallManager存储设备和存储设备并且存储用户配置文件的目录服务器(。确认目录服务器(DC目录服务器)是否运行。
- 检查Windows NT事件浏览器应用程序日志并且寻找从DC目录或metalink的错误。如果导入错误出现，从c:\dcdsrvr\bin运行avid_recfg。
- 确定Microsoft Java虚拟机在Cisco CallManager机器上安装。为了测试此，请键入从prompt命令的jview。对于Cisco CallManager 2.4，您必须手工安装JVM。对于Cisco CallManager 3，平台是Windows 2000，并且JVM安装是自动的。

不活动电话设备

证实电话是否通电，注册用Cisco CallManager，和能从电话做和收到呼叫，不用代理控制。

代理程序不能做呼叫

在未就绪状态的代理程序

确定代理程序登陆和不在可用状态。如果代理程序不是可用的，代理程序不能做呼叫。为了做呼叫，第一点击没准备好。

不正确代理程序桌面设定

如果有错误，只有当您拨打某些号码时，请检查从实体电话的那些编号确定您能顺利地拨号。如果配置了一个ICM拨叫号码方案，请确认编号您是否拨打通配符的匹配一在您的拨叫号码方案的。然后请确认代理程序的代理程序桌面设定是否允许代理程序拨打例如拨叫号码方案条目识别编号的种类(国际)。

在PIM的拨叫号码方案阻止访问

可以不正确地配置或正确地配置为每个PIM配置的拨叫号码方案防止代理程序召集到某一编号。在PIM日志的错误必须指示权限错误。当拨叫号码方案用于做代理程序到代理程序呼叫时，代理程序和设备的编号不能交迭。

代理程序做短呼叫，必须等待做新的呼叫

路由器使代理程序无法获得，当代理程序做一次呼叫时或，当呼叫路由到代理程序时。在PIM报告呼叫到达了前，此机制允许路由器发送另一次呼叫到代理程序。一些网络用几秒钟实际上路由呼叫。路由器不取消根据代理状态的计时器。

如果花费的实际时间路由呼叫到PIM从路由客户端是相对短的，您能更改在路由器的可配置时间。在其中一DOS命令窗口的路由器，请使用rtsetting.exe。查找在Extrapolation > Agent下。默认设置是10秒。如果值是太短的，路由器发送呼叫到将收到呼叫的代理程序。这造成PIM断开呼叫。

在PIM的默认超时是7秒。您能修改此值用regedt32命令。添加在此路径的“AgentReserveTimeout”键：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\<cust_inst>\<pg_inst>\PG\CurrentVersion\  
PIMS\<pim_inst>\EAGENTData\Dynamic\  
Note: 此键在版本4.1.5设置将被添加。
```

Note: 此键出现两条线路这里由于空间限制。

在原始事件被处理前，PIM编号比防止路由器的路由器推测计时器必须总是一些秒钟较少发送新的呼叫之前事件到PIM。这的PIM引起问题。

如果呼叫在PIM时间之后到达，呼叫认为非ACD呼叫，并且上下文变量、服务或者技术组都信息没有分配到呼叫。

代理程序不可以是--没准备好，繁忙或者其他

[在"Active"状态的代理程序](#)

如果代理程序在呼叫并且点击没准备好，繁忙或者其他，代理状态立即不更改。这是设计的行为。代理程序在谈话或举行状态保持直到呼叫的完成。代理程序过渡不准备，工作准备好或者工作没准备好，按钮按。如果，在呼叫末端以后，代理程序立即过渡了到可用，您必须检查代理程序桌面设定代理程序和发现若有，在流入或可用在流出以后设置后。这些设置改写在呼叫期间，代理程序用按钮执行的任务。

[代理程序桌面设定防止转换](#)

检查代理程序桌面设定代理程序配置ICM并且看到**需要的空闲原因**是否被检查。如果复选框被检查，代理程序不可以进入未就绪状态没有原因代码。请修改Desktop_Settings.cfg匹配代理程序桌面设定配置ICM或者更改代理程序桌面设定配置ICM。

如果没有代理程序桌面设定分配到代理程序，代理程序能登录和去准备好，但是代理程序不能去not_ready或退出。解决方法是关闭代理应用程序，再分配代理程序桌面设定和登录。

[代理程序必须等待是没准备好](#)

路由器使代理程序无法获得，当代理程序做一次呼叫时或，当呼叫路由到代理程序时。此机制允许路由器发送另一次呼叫到代理程序在PIM前报告呼叫如被接受。一些网络用几秒钟实际上路由呼叫。路由器不取消根据代理状态的计时器。

如果花费的实际时间路由呼叫到PIM从路由请求端是相对短的，您能更改在路由器的可配置时间。在其中-DOS命令窗口的路由器，请使用rtsetting.exe在Extrapolation > Agent下。默认值是10秒。如果值是太短的，路由器发送呼叫到将收到呼叫的代理程序。这造成PIM断开呼叫。

[代理程序不可以是准备好](#)

[PRIVILEGE VIOLATION ON SPECIFIED DEVICE](#)

有在数据的一不一致为登录请求和准备好的请求。可能，仪器、座席ID或者外围编号不配比。打开CTI服务器跟踪与procmon并且设置regset为0xf8发现适当的跟踪。您在OPC或PIM日志能也查看此，如果第三方(TP)追踪打开。

[代理程序不能退出](#)

[代理程序当前状态防止进行呼叫](#)

如果代理程序在准备好的工作，没准备好的工作或者可用状态，代理程序必须首先去没准备好在代理程序退出前。请修改Desktop_Settings.cfg匹配代理程序桌面设定配置ICM或者更改代理程序桌面设定配置ICM。

[代理程序桌面设定防止状态变换](#)

如果代理程序在未就绪状态和不能仍然退出，请检查代理程序桌面设定代理程序配置ICM并且看到**需要的退出原因**是否被检查。

[代理显示Active Call 或 Agent Talking，但电话机中没有电话](#)

日志代理程序和

如果软电话显示不再物理的存在的一次呼叫，代理状态在谈可以被滞留或暂挂和代理程序不是能退出。这可以归结于在JTAPI或PIM的软件Bug。为了清除情况，第一次尝试清除从软电话的呼叫，如果release按钮是启用的。如果这不工作，请尝试退出代理程序。如果logout按钮不工作，退出和重新启动软电话。如果情况仍然存在，请退出软电话，运行**任务管理器**，运行**杀害geodcs.exe和common~1.exe**，并且重新启动软电话。这些进程能继续运行和切记无效的座席状态。

在不正确的状态的代理程序在PIM

在**procmon**，请检查代理程序的状态在PIM。如果重新启动代理桌面，并且情况没有清楚，有您能采取的更多措施。CTI服务器和OPC提供机制清除与**procmon debug interface**的呼叫或**opctest**。这是轻微首选对是循环PG服务或至少close PIM窗口的其它选项。

呼叫在戒备以后清除或设立了

不正确的注册表设置

使用**regedt32**，请检查这些注册表设置：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\CurrentVersion\并且
```

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\CurrentVersion\
```

Note: 这些注册密匙出现两条线路这里由于空间限制。

分别设置这些值到300和28800。

过帐路由不工作

检查路由和路由脚本

请使用AW呼叫跟踪程序工具验证呼叫是否达到脚本，并且脚本正确运行。运行脚本编辑器并且监控脚本。查看路由器、OPC和PIM日志为问题。多数路由错误绝对地被跟踪。

‘请使用DN外围设备的路由客户端’检查的标签映射

有每个路由客户端的一个设置配置ICM被标记的，“使用DN/Label映射”。如果此设置设给“是”您需要配置拨号号码和可能的目标标签的每个组合的一"Dialed Number Label"条目。此设置不是有用的在PG路由客户端，并且必须设置为no。

为寻址的设备目标配置的没有标签

验证在路由客户端配置的标签。您必须配置在每个客户端的标签，即使标签是相同的在每个客户端。

[CTI路由点在Cisco CallManager没有被配置](#)

为了使用过帐路由您必须配置一个“CTI路由点”在Cisco CallManager和分配线路到路由点与期望目录号(例如, "5000")。对于代理程序呼叫对过帐路由, 使用拨叫号码方案。拨打对Cisco CallManager CTI路由点的代理程序混淆在CTI桌面版本4.1.9的IPCC软电话。

[CTI路由点的设备不在PG用户控制的设备列表](#)

您必须添加CTI路由点设备到“关联设备”列表Cisco CallManager用户网页的PG用户的在全球目录里。如果创建一新设备, 首先请添加线路, 然后添加设备到用户“关联设备”列表。如果添加更多线路到已经存在于用户设备列表的设备, 您需要重新启动JGW的JGW能认可新的线路。然而, 如果添加一新设备, 请添加一条线路到设备, 然后添加设备到用户设备列表, JGW一定能认可新设备(在大约30秒内)。

[在Cisco ICM配置的没有拨号号码](#)

检查拨号号码确定编号为周边路由客户端被配置。运行[procmon](#)到JGW并且打开跟踪作为“跟踪*ROUTE*” (区分大小写)。检查JGW日志适合于对拨号号码的错误。在启动, JGW尝试注册路由呼叫拨号号码。当呼叫被做对拨号号码时, 网关接受一“RouteEvent”。

与拨号号码一起, 请验证呼叫类型是否正确地被创建并且被映射对脚本。

[检查没有需要JGW重新启动](#)

如果配置了ICM拨号号码, 设置CTI路由点和添加了它到用户设备列表, 但是您仍然不收到路由请求, 当号码拨号时, 您可能需要重新启动JGW (或循环PG)。您只需要重新启动, 如果打开在JGW (跟踪*ROUTE*)的跟踪, 并且您看到显示地址的错误不在供应商。通常, JGW一定能认可被添加到用户设备列表, 不用需要重新启动的新的CTI路由点。并且, 如果线路被添加到已经存在的CTI路由点, JGW不认可他们没有需要重新启动。您一定能避免重新启动, 如果您每拨号号码的Add a New CTI Route Point而不是新的线路到已经存在的设备。

Note: 这假设DeviceListPolling在winnt的Jtapi.ini文件\在PIM的Java \打开。如果DeviceListPolling被关闭, 您必须打开DeviceListPolling。如果DeviceListPolling被关闭, 并且添加所有设备到用户列表, 您必须循环至少PG或JTAPI PG的GW能发现新设备。

[检查OPC日志路由对话](#)

当呼叫被做到路由点时, 请使用[opctest](#)打开路由追踪“调试/routing”和检查OPC日志错误。确认路由请求收到, 并且标签返回。路由请求出现作为“CSTA_ROUTE_REQUEST”和“ICR_NEW_CALL_REQ”消息。返回的标签出现作为“ICR_CONNECT”消息。如果错误出现, 您能看到“ICR_DIALOG_FAIL”消息instead of “ICR_CONNECT”消息。在这种情况下, 请检查路由器日志错误。

[检查路由器日志路由对话](#)

当呼叫被做到路由点时, 请使用[rtsetting.exe](#)打开路由追踪和检查路由器日志错误。

确定配置所有必需标签。如果您的路由脚本瞄准IPCC/EA代理程序, 您必须有为每个设定设备目标的过帐路由客户端配置的标签。

当代理程序变得可用时，路由脚本不离队呼叫

检查路由器日志错误。如果有无：

在路由器日志的没有错误--队列节点排队对技术组基本优先级

如果队列节点排列对基本优先级，什么都不发生，当代理程序变得可用。有两调整此问题的选项：

- 有称为AutoLoginBase的路由器注册表设置(使用rtsetting.exe)。更改此设置允许呼叫排队到技能组工作或多或少正如所料。当此种排队发生时，没有首选对主要的在附属技能。
- 明确地排队对或者在队列节点的主要的并且/或者附属技能集。

路由器日志指示为目标没配置的标签

配置此路由客户端能路由正在考虑中的设备目标和其他目标的标签。请使用一个效率更高方式的AW容量配置工具在Configure ICR执行此。

听到的振铃无应答，当所有代理程序和队列端口是繁忙的

检查路由器日志

- 必须绝对地跟踪路由错误。
- 您能使用呼叫跟踪程序工具测试路由路径。
- 当呼叫被做到路由点时，请使用rtrtrace打开路由请求跟踪和检查路由器日志错误。
- 确定配置所有必需标签。如果路由脚本瞄准IPCC/EA代理程序，您必须有为每个设定设备目标配置的标签。设法发送呼叫的每个设备目标必须有为每路由请求端配置的标签。因此，如果呼叫从网络是预路由的直接地对可用的代理程序，网络路由客户端必须有关联设备目标的一个标签。如果呼叫首先排队在VRU然后被提供到代理程序，VRU路由客户端必须有关联设备目标的一个标签。

确定DN Label Mapping在路由客户端被关闭配置ICM

切记使用DN/Label映射没有被登记在配置Manager/PG Explorer内的Routing Client选项。

检查PIM日志

- 请使用procmon打开在PIM的跟踪(trace precall，跟踪*call_event*)和检查日志。预呼叫消息从路由器出现。您也看到“DeliveredEvent”与“DevTgDevStr”设置为代理扩展。如果呼叫没出现，请保证标签为路由请求端是正确的。

任意传输取得不一致的结果

因为Cisco CallManager提供不一致的结果，IPCC不支持选项暂挂中发出呼叫和做一次新的呼叫。这认为产品增强，并且可以为以后的版本考虑。

备选不工作

当咨询呼叫是交换式/交替/暂挂/检索时，Cisco CallManager中断咨询关联。这导致不支持的任意传输情形。代理程序能重新连接对用户和开始新咨询。IPCC软电话禁用alternate按钮，直到是解决的，但是第三方供应商能抱怨。

Conferenced当事人不能会议另一个当事人

Cisco CallManager有一个限制仅会议发起人能添加更多当事人到会议。其他当事人不能添加在Cisco CallManager的更多当事人。

代理工作站意外Logged out

代理程序桌面设定不活动计时器

在代理程序桌面设定，有退出在未就绪状态的代理程序的时间设定。最大非活动时间是2小时，但是您能配置时候是较少。在可用状态的代理程序不将logged out，而在非活动状态。代理程序从准备好不准备过渡了，如果振铃无应答计时器到期(也一个可配置代理程序桌面设定)。

CTI服务器心跳线时间

CTI服务器有被配置的心跳线时光。更旧的计算机、劳累过度的CTI服务器或者网络与带宽问题可以是根本原因。CTI服务器日志必须报告在日志的一个错误。

代理程序不正常运行如代理程序桌面设定所配置的一样

在Configure ICR (M)和代理配置文件两个的代理程序桌面设定必须对代理程序如何达成协议被处理。

有在外围配置的工作计时器在配置参数的ICM。设置参数和\ WORKTIMER 30设置在自动可用的30秒延迟。

桌面配置文件驻留在：

\program files\geotel\cti desktop\Desk_Settings.cfg

必须设置在流入的工作模式到必需，不必需与数据在Desk_Settings.cfg和在Configure ICR (M)代理程序桌面设定。要求与数据取代自动可用选项。

咨询传输失败

查看JTAPI GW日志并且检查是否有指示的任何错误咨询传输为什么发生故障。证实代理软件是否允许暂挂/检索或者在咨询的备选操作呼叫。当任一次呼叫举行/被检索时，呼叫由Cisco CallManager不再认为协商，但是“任意”转移。Cisco CallManager有问题任意传输。限制用户重新连接或完成转移，当在咨询呼叫。

参见当事人挂断，但是呼叫出现不消失

当会议没有完成时，Cisco CallManager当前有问题被起动的会议的断开事件咨询。断开呼叫每第二次清除呼叫出现在座席电话。

[转换路由到VRU不工作](#)

首先，请监控激活脚本。然后请检查路由客户端和VRU的路由器、OPC和PIM日志。多数错误绝对地被跟踪，但是您能启用跟踪获得发生了什么的一张更好的图片。

这是转换路由顺序：

- 路由客户端做新的呼号要求到路由器。
- 路由器返回一连接到路由客户端用必须提供呼叫到IVR的标签。
- IVR必须然后发送VRU PG用途查寻外围设备目标的RequestInstruction。
- 路由器匹配等待请求指令的外围设备目标以转换路由外围设备目标。
- 路由脚本继续运行脚本或队列节点如设计的是由用户。

监控激活脚本查找故障路径。查看路由器跟踪为错误。确认路由请求端是否收到最初的标签。验证VRU是否收到呼叫。验证VRU是否发送请求指令在VRU PIM或OPC级别。

[路由请求不达到“转换路由到VRU节点”在路由脚本](#)

监控脚本并且验证请求是否达到转换路由对VRU节点。

首先，在路由脚本，精选或路由Select节点用所选的转换路由不是转换路由的足够为服务控制VRU。到VRU节点需要转换路由。

其次，监控程序必须表示，对转换的呼叫获得路由节点。这里故障意味着不可能确定转换路由或RequestInstruction路由请求消息从IVR未收到。

[转换路由在路由器日志的时间缩小](#)

转换路由超时错误表明路由器不接受请求指令。验证OPC和VRU错误的PIM和看到RequestInstruction是否到达。

出现“转换路由”和“网络VRU追踪”用在路由器的rtrtrace工具的什么的一个更好的征兆在路由器发生。在VRU PG OPC中，请出现报告的服务控制与opctest。

[VRU PIM日志指示在中继线组没找到的DNIS x](#)

请求指令必须指示在为VRU PG配置的其中一个映射到一个中继线组外围设备编号中继线组中的一个有效中继线组。循环VRU PG接收中继线组外围设备编号的更新，如果修改。

[检查ICM配置](#)

确定DN Label Mapping在IVR PG路由客户端被关闭。IVR PG需要网络VRU分配。网络VRU必须是类型2。IVR PG必须有分配的网络中继组和中继线组。参考网络中继组中继线组。

NIC/post路由页必须有其中每一的一个标签在外围设备目标的DNIS。(请做标签同要求的DNIS一样转换路由向导的路由客户端。您在前缀能设置此，选择前缀= DNIS选项。)

VRU路由客户端需要为路由的设备目标配置的标签，当代理程序变得可用。

[排除Cisco IP IVR故障- ICM接口](#)

此Cisco IP IVR部分盖板如何排除在IP IVR和ICM之间的配置错误故障和包括与设置的常见问题IVR PG过帐路由和转换路由的。请参见Cisco IP IVR故障排除指南关于一般IVR错误的更多信息。

一般来说，请检查MIVR日志在**appadmin >引擎>跟踪文件**网页下。

- 在Cisco CallManager、IVR和ICM和CTI路由点配置的IVR CTI端口。
- IVR CTI端口和CTI路由点与IVR用户在Cisco CallManager全球目录里产生关联。
- 服务控制复选框是被登记的IVR ICM配置。
- 在IVR脚本定义的脚本名匹配网络在ICM的VRU脚本名。
- 在VRU PG的中继线组编号匹配在IP IVR的CTI端口组编号。

转换路由出故障

与您使用排除故障的所有其他动作一起，您能也设法这些事帮助排除IP IVR故障。

- 检查MIVR日志。此日志能通常指向问题区域。
- 使用启用的调试设置在Cisco IP IVR是SS_TEL和LIB_ICM。
- 打开的IP IVR Cisco JTAPI日志与在IP IVR的jtprefs。请参阅[调试工具](#)。终止并且启动IP IVR引擎，在您打开跟踪后。
- 验证在IP IVR JTAPI转换路由端口组的CTI端口组编号是否匹配在中继线组配置的外围编号在ICM。

脚本不播放也不播放错误信息

检查IP IVR日志在引擎跟踪文件下验证是否：

- 运行脚本被接受。
- IP IVR能找到脚本。加载脚本用贮藏库管理工具。
- IP IVR能找到提示。用户定义的提示驻留在\ wfavvid \\\ en_us \在IP IVR。

JTAPI状态显示部分服务

这通常意味着在或CTI路由点配置的某些CTI端口IP IVR未用Cisco CallManager的IP IVR用户配置并且/或者关联了。

这能也意味着脚本没有正确地被命名或被加载了到储存库管理器。

在IP IVR的ICM状态显示部分状态

通常，此情况指示一个部分配置或不匹配的配置在一端或其他。

当呼叫从路由器时，离队请结结巴巴地说话听到的提示

这是允许在网络VRU脚本配置的太少超时在Configure ICR的一个不正确的配置的路由脚本。

是可用的与IP IVR为ICM接口的某些脚本运行非常很长时间，但是默认时间在ICM网络脚本配置是三分钟。如果脚本时代和run script failure path演奏另一个运行脚本，这些运行脚本基本上被队列在IVR。当脚本离队时，您听到许多脚本在彼此使用。

[排除IVR服务统计数据故障](#)

IVR统计数据对IPCC服务级别报告是重要。所以，关于如何的一些信息排除故障包括得这里。作为概述，在VRU的被实施的呼叫算作是排队的路由器和VRU PG上的变化，而不是连接。当呼叫被路由时，他们报告如应答。当队列的用户断开呼叫时，他们报告如被放弃。请参见readme.txt热修正53和54关于其它细节。路由器发送在指示的特殊队列事件下哪个状态呼叫是在路由器。

有在VRU PIM的一个特殊注册设置，因此您必须自动地打开此功能为了保证最小的中断。

当您添加VRU服务和Cisco CallManager PG服务到一个或更多企业外围设备报告时，企业服务实时报告10做特殊使用此数据。企业服务实时报告要求VRU PG和Cisco CallManager PG服务在企业服务为报告目的被组队。

其他有用的队列报告是实时和历史纪录的新的呼叫类型报告，并且技术组实时网格当前显示呼叫排队技术组。

[服务统计数据或终止呼叫详细记录没有生成](#)

VRU PIM不生成CSTA事件。启动服务控制报告在VRU页面设置。这在ServiceControlQueueReporting的注册密匙下：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\<cust_inst>\<PG_inst>\PG\CurrentVersion\  
PIMS\<pim_inst>\VRUData\Config
```

Note: 此注册密匙出现两条线路这里由于空间限制。

[VRU报告所有呼叫如被连接，没排队如所需求](#)

[ServiceControlQueueReporting注册密匙不在步幅或没设置到1](#)

VRU的PIM启动日志必须抱怨是否不存在。

添加ServiceControlQueueReporting键并且设置值到1在：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\<cust_inst>\<PG_inst>\PG\CurrentVersion\  
PIMS\<pim_inst>\VRUData\Config
```

Note: 此键出现两条线路这里由于空间限制。

[呼叫计数错误的服务或没出现于服务报告](#)

[OPC日志指示没找到的服务映射](#)

OPC日志指示没找到服务映射，当呼叫计数错误的服务或没出现于服务报告时。

[报告的Cisco ICM问题](#)

Cisco ICM没有为数据呼叫类型、服务和技术组表的容易的相关性设计。编号通常有有些不同的含义在每个组。只有呼叫的一项服务，但是可以有两个技术组，如果超过一个代理程序是包含的。redirect on no answer (RONA)功能可能生成另一个过帐路由，不用另一个终端记录的生成。

代理技术，技术组，服务，呼叫类型编号不平衡

- **症状**：已处理呼叫或其他统计数据字段不配比在服务、呼叫类型，并且/或者技术组报告之间。
- **条件**：呼叫类型、服务和技术组彼此设置逻辑映射，但是报告不完全地仍然匹配。
- **排除故障**：如果呼叫量少于1次呼叫是每秒，请打开在OPC、PIM和JTAPI GW的跟踪设置，如适当对CSTA、PIM、代理程序和第三方事件。请参见本文[工具\)部分](#)关于指令。
- **描述呼叫流**：在Cisco CallManager的最初的过帐路由是否是PG或VRU PG？向前在没有答案(FONA)配置，并且对FONA配置重定向什么？默认技能组配置有外围编号0从无线接和出局访问分离路由的呼叫？

获取从这些表的历史数据与的一日“选择*”语句：

- Peripheral_Half_Hour
- Call_Type_Half_Hour
- Service_Half_Hour
- Skill_Group_Half_Hour
- Termination_Call_Detail
- Route_Call_Detail

排除Cisco CallManager故障

当您收集在Cisco CallManager时的跟踪，您能启用从Cisco CallManager Admin页的标志位在**Services > Trace Flags**下。0xCB05是为CTI错误SDL追踪设置的一个好跟踪标志。来进行调试设置0xCB05在服务参数下。参考[AVVID TAC案例：收集故障排除信息](#)欲知更多信息。请参见[Cisco CallManager](#)线文档，包括故障排除指南。

打开Cisco CallManager的跟踪

[关于如何打开Cisco CallManager的，跟踪的信息参考Cisco技术支持的设置Cisco CallManager跟踪](#)

更改Cisco CallManager IP地址

参考[更改Cisco CallManager IP地址](#)并且更改服务器名。

1. 运行在Cisco CallManager PG的设置并且更改Cisco CallManager的PIM JTAPI服务。如果有扩展移动性，并且/或者电话服务。
2. 终止CRA引擎。
3. 在CRA -更改IP地址在引擎配置下。
4. 更改IP在JTAPI下。
5. 终止在服务器的DC目录服务。
6. 更改在目录配置的IP地址。
7. 在Cisco CallManager中-请更改IP地址在**System > Server**下。
8. 更改在URL的IP地址在**System > Enterprise Parameters**下。
9. 更改在所有URL的IP地址在**Features > Phone Services**下。
10. 更改服务器IP地址-网络属性。
11. 更改DHCP选项150到新的IP地址。
12. 更改在旅馆配置文件的IP在DC目录，**Cisco CallManager > System 配置文件 > 旅馆**。

13. 打开**SQL企业管理器**。
14. 更改在URL的IP地址在插件表里。

为了备份您的配置更改：

1. 打开**stiBackup**配置。
2. 更改服务器IP地址在所有appropriate选项下。

调试工具

Procmon

Procmon是您能使用调试PIM和JTAPI GW进程的line命令工具。

- **使用方法**：`procmon <customer name> <node>`进程。Procmon ipcc pg1a pim1Procmon ipcc pg1a jgw1Procmon ipcc cg1a ctisvr

这是其中每一个的一些有用的跟踪设置进程：

- **JTAPI GW** (使用**procmon**)跟踪JT_TPREQUESTS (打开第三方请求跟踪)跟踪JT_JTAPI_EVENT_USED (打开JTAPI事件的跟踪PG用途)跟踪JT_PIM_EVENT (打开事件发送的消息的跟踪对PIM)跟踪JT_ROUTE_MESSAGE (打开路由客户端跟踪)跟踪JT_LOW* (根据基础JTAPI和CTI层的跟踪)
- **PIM** (使用**procmon**)跟踪tp* (打开第三方请求跟踪)trace precall (打开呼叫之前事件跟踪)跟踪*event (打开代理程序和呼叫事件跟踪)跟踪csta* (打开CSTA呼叫事件跟踪)
- **CTI服务器**(使用**procmon**)regset EMSTraceMask 0xf8 (打开有用的CTI服务器跟踪，可能包裹)

OPCTest

Opctest是调试在PG的OPC进程的line命令工具。

- **使用方法**：`opctest /cust <customer name> /node <node>`opctest /cust ipcc /node pg1a
- 有用的设置调试/agent (打开代理程序事件跟踪)调试/routing (启用路由事件跟踪)调试/cstacer (打开csta事件跟踪)调试/tpmsg (打开三方呼叫请求跟踪)

rttest

Rttest是调试在ICM的路由器进程的line命令接口工具。请参阅[rttrace](#)关于GUI版本。

- **使用方法**：`rttest /cust ipcc`

rtsetting.exe

更改路由器注册表设置的GUI工具。

- 有设置的选项回到默认值。

rttrace.exe

打开在ICM的多种路由器跟踪的GUI工具。

- 设置特别有用为IPCC是：**排队-离队的问题的**。**服务控制-VRU接口的问题的**。**转换路由-转换路由的问题的**。

[Dumplog](#)

转存对文本文件的Cisco ICM二进制文件。更改目录到进程日志文件目录。

- OPC、PIM和JtapiGW进程日志文件位于`icr \ <customer_name> \ <node> \`。
- 在PG，有名为cdlog的批处理文件您键入**>cdlog <cust> <node>**的地方。
- **使用方法：Dumplog**进程名Dumplog/” (在不同的Dumplog选项的帮助)Dumplog jgw1Dumplog pim1Dumplog opc

[vrutrace](#)

查看VRU PG捕获文件的工具。工作类似于Dumplog。

[呼叫跟踪程序](#)

您能使用调试路由脚本的Cisco ICM工具。您能找到在AW菜单项目的此工具在AW。

[jtprefs](#)

这是打开JTAPI Client的JTAPI跟踪的工具在IP IVR。在IPCC PG的JTAPI跟踪控制与procmon接口。此工具位于`\ CiscoJtapiTools \`。

[性能监控程序](#)

显示Cisco CallManager、Cisco IP IVR和ICM的实时数据的Microsoft Windows 2000管理工具。您能看到进行中的呼叫、注册的设备 and 进程CPU利用率。您能找到此工具在**Start > Programs > Administrative Tools**下。

[日志文件](#)

[Cisco ICM日志文件](#)

Cisco ICM日志文件驻留在`\ icr \ <cust> \ <node> \`。这里，**用户参考**用户实例名称和**节点参考** pg1a、镗路由器的，cg1a，等等。请使用[Dumplog](#)查看日志文件。

Note: 您能查看事件捕获文件用跟踪工具例如vrutrace。这些文件在不同的目录里。

[Cisco CallManager日志文件](#)

Cisco CallManager日志文件通常驻留在`\\ cisco \ ccm \`与跟踪目录：

- Ccm -呼叫管理器SDI日志。
- Dbl -数据库层日志。

- Sdl -呼叫信令日志。
- Tftp - TFTP server的日志。

您能修改这些文件的跟踪设置从Cisco CallManager Admin页在跟踪设置下。您能修改SDL跟踪设置在Cisco CallManager的服务参数下。

[IP IVR日志文件](#)

IP IVR日志文件驻留在\\ wfavvid。您能也查看IPIVR从AppAdmin页的日志文件在引擎跟踪文件下。

当您打开JTAPI事件与jtprefs.exe并且重新启动IP IVR引擎时，您能查看Cisco JTAPI客户端日志。

[有用的配置文件数据](#)

当您收集数据开Case时，请收集在此部分列出的数据，除日志文件之外。

[代理程序的编号](#)

什么是被配置的代理程序的数量？

[所使用的网关](#)

配置多少个网关？

[组件的软件版本](#)

Cisco CallManager、JTAPI Client、ICM，网关IOS版本和IP IVR。

- 您能找到在Cisco CallManager admin网页的Cisco CallManager版本在**Help > About >详细资料**下。
- 为了查找JTAPI Client版本，请键入在一prompt命令的**jview CiscoJtapiVersion**在目录\ winnt \ Java \在Cisco CallManager PG。
- 您能也找到IP IVR版本。

[IVR类型](#)

什么类型的IVR是在使用中的？

[平台](#)

什么类型的平台是在使用中/CPU/和相当数量物理存储器。

[Related Information](#)

- [使用远程进程监控台\(Procmon\)](#)
- [如何使用Dumplog程序](#)
- [使用OPCTest Line命令工具](#)

- [Cisco ICM rttest实用程序](#)
- [出现追踪](#)
- [读Drwtsn32日志文件](#)
- [AVVID TAC案例：收集故障排除信息](#)
- [更改Cisco CallManager IP地址](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)