

# IPCC 故障排除指南

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[症状和故障排除操作](#)

[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](#)

[代理不能呼叫](#)

[代理程序不可以是--不就绪, 忙碌或者其他](#)

[代理无法进入Ready状态](#)

[代理不能注销](#)

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

[呼叫清除在警报以后或设立](#)

[过帐路由不工作](#)

[当代理可用时, 路由脚本不使呼叫出列](#)

[听到的振铃无应答, 当所有代理程序和队列端口忙碌](#)

[任意传输产生不一致的结果](#)

[备用方案不运行](#)

[会议 参与方不能引入其他方](#)

[代理工作站意外地注销了](#)

[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](#)

[从路由到 VRU 的转换不运行](#)

[路由请求不达到“对VRU节点的转换路由”在路由脚本](#)

[转换路由在路由器日志中超时](#)

[VRU PIM 日志指示在中继组 X 上未找到 DNIS](#)

[检查 ICM 配置](#)

[排除故障Cisco IP IVR - ICM接口](#)

[转换路由失败](#)

[脚本不播放或者播放错误消息](#)

[JTAPI 状态显示部分服务](#)

[IP IVR 上的 ICM 状态显示了部分状态](#)

[当呼叫从路由器时, 离队请结结巴巴地说话听到的提示符](#)

[排除故障IVR服务统计数据](#)

[服务统计数据或终止呼叫详细记录没有生成](#)  
[VRU报告所有呼叫如连接，没排队如所需求](#)  
[呼叫在服务报告计数错误的服务或没出现](#)  
[排除故障Cisco CallManager](#)  
[打开Cisco CallManager的Trace](#)  
[更改Cisco CallManager IP地址](#)  
[调试工具](#)  
[Procmon](#)  
[OPCTest](#)  
[rttest](#)  
[rtsetting.exe](#)  
[rtrtrace.exe](#)  
[Dumplog](#)  
[vrutrace](#)  
[呼叫跟踪器](#)  
[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](#)  
[代理的数量](#)  
[使用的网关](#)  
[组件的软件版本](#)  
[IVR 类型](#)  
[平台](#)  
[相关信息](#)

## [简介](#)

本文提供信息排除故障互联网协议联系中心(IPCC)，着重外围网关(PG)和Cisco Intelligent Contact Management (ICM)。虽然本文包含关于常见问题的一些信息与Cisco CallManager和思科全球目录，本文不做尝试完全描述这些组件。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。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- [如何排除故障和支持Cisco ICM PG](#)

### [使用的组件](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM 4.6.2版

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 症状和故障排除操作

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加好的文本说明的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](#)

#### [没启用的PIM](#)

检查PIM日志的存在。如果没有PIM日志，确保外围的检查在Cisco ICM设置启用。有时，外围被添加，但是您需要启用外围。

选择**编辑>外围**，并且检查**Enabled复选框**。

#### [PIM重新启动](#)

如果[PIM进程重新启动，请查看与的Cisco CallManager PG上的PIM日志](#)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
```

**注意：**此密钥出现两条线路此处由于空间限制。

#### [PIM在PIM日志窗口的空闲状态](#)

如果PIM进程在空闲状态，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进程是否接收从路由器的配置。
- 如果OPC进程不接收从路由器的配置，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，请检查网络连通性和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ID)是否启用作为在路由器的一个设备。

- 通过设置启用PG在路由器配置里或在注册在DMP注册下。
- 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。**注意：**可以有DNS和DHCP之间的一个差异。
- 验证路由器的IP地址是否在c:\winnt\system32\drivers\etc目录的主机文件。
- 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。保证为PG > Setup的外围配置的外围设备ID匹配外围的ID Configure > ICM的。
- 修改ICM设置匹配配置。

## [JGW进程不去激活](#)

### 不正确的版本Microsoft Java虚拟机(JVM)安装

- 去prompt命令和类型jview并且按回车。关于已安装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的正确版本。运行msjavx86.exe。在设置期间，此文件在icr \安装。

## [Java classpath不正确](#)

- 从prompt命令，请去icr \并且键入jtapigw并且按回车。答复类似于此出现：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密钥下。设置象这样的密钥  
: C:\WINNT\java\classes;.;c:\icr\bin\icrjavallib.zip

**注意：**盘符和Windows系统目录能在类以后有所不同和字符，并且，在c:\icr...是前：分号、期限和分号。

## [在PG没安装的Cisco JTAPI客户端](#)

- 从prompt命令，请去icr \，键入jtapigw并且按回车。答复类似于此出现：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客户端安装在PG。检查文件CiscoJtapiVersion.class在c:\winnt\java\lib下
- 如果此文件不存在，您能安装在PG的文件从Cisco CallManager;http:// <callmanager name>/main.asp能寻找文件在应用程序选项卡下。

## [JTAPI GW日志抱怨不兼容的JTAPI版本](#)

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

**注意：** 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，如果有开放一的Internet浏览器，因为，浏览器对待压缩文件作为类路径的一个目录，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，请关闭所有浏览器会话。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。作为PIM设法去激活，PIM告诉JTAPIGW通过JTAPI初始化通信用Cisco CallManager。
- 您必须发现表明的消息JTAPIGW接受从PIM的一连接并且与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() **注意：** 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trace，您能在呼叫以后看到其他错误到getProvider()。对getProvider()的trace表示用于的参数初始化JTAPI。第一个参数是服务名称，是Cisco CallManager计算机的IP主机名称或IP地址。在本例中，使用IP地址。如果使用名称，PG一定能通过主机文件或DNS解析名称。确保您能ping名称或地址。如果需要更改服务名称，重新运行ICM > Setup和更改在**编辑外围**对话的名称。

呼叫的trace对getProvider()的也显示使用的登录名。注意trace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。检查确保名称，并且密码是正确在ICM > Setup。配置目录的用户有权限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。配置在PIM对话框的服务参数在与Cisco CallManager主机名或IP地址的设置。如果Cisco CallManager的主机名配置正确，请确保您能ping 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登录与用户名和密码的全球目录。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网页的全球目录在ccmadmin > User > Global Directory下。

如果用户不存在，请添加一个新用户。确保检查CTI Enabled复选框在页底端。

## 在全局目录用户页面没启用的CTI复选框

在Cisco CallManager全局目录用户页面的一个复选框能启用或禁用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。
- Cisco CallManager服务通常设置重新启动，如果它异常地退出，但是您能配置此到可能的问题的Off与设备的迁移在故障切换方案的。
- 是否检查事件日志发现Cisco CallManager服务重新启动。有时系统重新启动，如果系统识别与足够的CPU使用的一个问题。系统报告指示一个“缓慢的SDL计时器线索”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一10分钟超时和重新启动以后初始化。有正在初始化的一问题的Cisco CallManager数据库层的(DBL) DCOM组件服务。通过组件服务停下来并且开始此DBL DCOM服务– DCOM组件解决此问题。**注意：**这不是相同的象系统服务类似Cisco CallManager。开有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)

### 目录服务不运作

- 确认目录服务启用并且适当地运作。默认情况下，这是在服务控制的DC目录服务器在Cisco CallManager计算机。设法启动计算机。您能遇到错误。
- 目录服务可以进入一已暂停状态系统是否用尽内存或磁盘空间。错误在Microsoft Windows 2000事件日志出现。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

验证思科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。如果与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目录没有正确地配置，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。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Cisco CallManager和使用JTAPI。

确保DC目录服务和Cisco CallManager两个适当地运作。

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符时。如果输入别的，您可以必须取消DC目录软件(请添加/删除)和重新安装。如果删除进程告诉您一些文件不可能删除，您必须手工取消或重命名当前c:\dcdsrvr目录。

### 目录服务器安装，但是不运行

检查控制面板确认服务不能开始。其次，请验证管理员是否配置，并且登录和密码为在Properties字



段的服务是正确的。

### [目录服务器安装和运行，但是不能用DCD管理工具登陆](#)

从您的系统开始菜单的启动DC目录Admin。有您的用户目录管理器的洛金用密码“ciscocisco” (默认)或任何密码admin配置。如果收到表明的错误用户没有配置，请运行其中一个在Dcdsrvr \Cisco AVVID配置文件。如果这是主Cisco CallManager，发行商，从DOS提示符运行avid\_cfg.cmd。如果这是附属Cisco CallManager，从prompt命令请运行avid\_scfg.cmd。

如果看到指示的错误这已经配置，用户存在。如果没有错误，事必须开始当前适当地运作。是上一步并且检查从全局目录用户页面的访问在ccmadmin。

**注意：** 如果目录是低在系统资源，DC目录进入暂停模式。

### [代理程序不能登录](#)

此示例使用一示例ICM配置设备目标：

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

下一个示例使用一示例ICM配置代理程序：

代理程序示例	
外围	CCMPG_PIM1
Peripheral number	1234
密码	XXX

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，示例设备的分机是/dn参数的最后4个位(例如， "5100")。

设法登陆与CTITest。

如果不能用软电话记录代理程序，请通过CTITest尝试同一操作。这是CTITest示例列表发出命令您能使用登陆示例代理程序到示例设备目标。命令此列表假设，CTI服务器在计算机CTIServerA的端口42027侦听。此列表也假设，设备是作为ICM外围代表的外围的一分机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windows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. IP主机名称或地址。
- SideBHost —此值必须是IP主机CTI服务器端B.名称或地址。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CTI服务器的ICM设置指定。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ping CTI服务器。

## CTI客户端获得错误指示代理程序需要是登录的ACD

运行位于\icr\在PG/CTI服务器的setup.exe。选择CTI网关组件。验证座席登录要求的复选框是否非选定。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。验证参数是否正确。仪器跟踪作为“Device=”。此值必须匹配在设备目标configparam/dn字符串。座席ID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确保密码正确(密码不可以跟踪作为明文)。如果密码不正确日志必须显示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”是您设法登陆的分机的地方。此分机必须是在PG用户把权限控制的设备的一有效Cisco CallManager分机。当Cisco CallManager知道，分机必须是位正确数量电话的。换句话说，分机必须是您从在同样Cisco CallManager的另一个电话拨号到达有问题的电话的编号。

## 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，电话没有关联与JTAPI GW登陆的用户。确保分机在列表正确的旁边全球目录用户设备关联。并且请保证设备线路号不两次注册。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。如果更换一线路号，其他更改，并且PG不能登录正确设备。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，在Configure/ICM必须配置代理程序作为至少一技能组(技能组成员)的成员。

### [代理程序已经登陆对另一个电话](#)

确保代理程序(代理程序外围设备编号代表)已经没有登录另一个设备目标。一种方式检查此将运行箴言报ICR和运行从有问题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发送外围的代理程序数据到此AW，代理程序数据在awdb出现。

- 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，请从Agent\_Real\_Time选择\* SkillTargetID = XXX)。
- 当您连接对[procmon](#)对PIM并且运行dagent <agent外围number>时，您能也检查此。

### [已经登陆的设备目标](#)

确保设备目标(仪器指定)已经不安排另一个代理程序登陆。

- 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有问题的。例如，请从Configparam喜欢“%1003%’的Device\_Target选择\*。现在，请检查设备目标是否登陆。例如，请从NetworkTargetID = XXX的Agent\_Real\_Time选择\*。
- 当您连接对[procmon](#)对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作为输入并且转存设备目标。**deadt**命令采取从设备目标配置的/dn字符串作为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。

### [设备没关联与PG用户](#)

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”并且确保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)，可以有与同步的一问题在数据库之间(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avvid\_recfg。
- 确保Microsoft Java虚拟机(JVM)安装在Cisco CallManager计算机。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安装自动。

### [不活动的电话设备](#)

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

### [代理不能呼叫](#)

## [在未就绪状态的代理程序](#)

确保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，第一点击不就绪。

## [不正确的座席设置](#)

如果有错误，只有当您拨号某些号码时，请检查从实体电话的那些编号确保您能顺利地拨号。如果配置ICM拨叫号码方案，请确认编号您是否拨号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号例如拨叫号码方案条目识别编号的种类(国际)。

## [在PIM块访问的拨叫号码方案](#)

为每个PIM配置的拨叫号码方案可以不正确地配置或正确地配置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，必须等待做新建的呼叫](#)

路由器使代理程序无法获得，当代理程序做一呼叫时或，当呼叫路由到代理程序时。在PIM报告呼叫到达前，此机制允许路由器路由另一呼叫到代理程序。一些网络用几秒钟实际上路由呼叫。路由器不取消根据座席状态的计时器。

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**。在此路径添加“AgentReserveTimeout”密钥：

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

**注意：**此密钥在版本4.1.5设置将被添加。

**注意：**此密钥出现两条线路此处由于空间限制。

在原始事件处理前，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建的呼叫之前事件对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、服务或者技能组信息都没有分配到呼叫。

## [代理程序不可以是--不就绪，忙碌或者其他](#)

### [在"Active"状态的代理程序](#)

如果代理程序在呼叫并且点击不就绪，忙碌或者其他，座席状态立即不更改。这是设计的行为。代理程序留在直到呼叫的完成的谈话或赫尔德状态。代理程序过渡不准备，工作就绪或者工作不就绪，按钮按。如果，在呼叫末端以后，代理程序立即过渡了到联机，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的以后设置后。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**要求的空闲原因**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就绪，但是代理程序不能去not\_ready或注销。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不就绪](#)

路由器使代理程序无法获得，当代理程序做一呼叫时或，当呼叫路由到代理程序时。在PIM报告呼叫如接收前，此机制允许路由器路由另一呼叫到代理程序。一些网络用几秒钟实际上路由呼叫。路由器不取消根据座席状态的计时器。

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。在其中一DOS命令窗口的路由器，请使用`rtsetting.exe`在Extrapolation > Agent下。默认是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。

### [代理无法进入Ready状态](#)

#### [PRIVILEGE VIOLATION ON SPECIFIED DEVICE](#)

有在数据的一不一致为登录请求和就绪请求。可能，仪器、座席ID或者Peripheral number不配比。打开CTI服务器trace与[procmon](#)和集合regset对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)跟踪打开。

### [代理不能注销](#)

#### [代理程序当前状态防止进行呼叫](#)

如果代理程序在就绪的工作，不就绪的工作或者可用状态，代理程序必须首先去不就绪，在代理程序注销前。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注销，请检查代理程序桌面设定代理程序配置ICM并且看到**要求的注销原因**是否被检查。

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

#### [日志代理程序和上一步](#)

如果软电话显示不再物理的存在的呼叫，座席状态在谈可以被滞留或暂挂和代理程序不是能注销。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按钮启用。如果这不工作，请尝试注销代理程序。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**，运行杀青**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记住无效的座席状态。

## [代理程序在PIM的不正确的状态](#)

在**procmon**，请检查代理程序的状态在PIM。如果重新启动Agent Desktop，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**或**OPCtest** debug interface的呼叫。这轻微是首选对是循环PG服务或至少close PIM窗口的其它选项。

## [呼叫清除在警报以后或设立](#)

### [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\<cust_inst>\<pg_inst>\PG\  
CurrentVersion\<pim_inst>\CallControl\MaxAlertingTimeAllowedForCall
```

并且

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\<cust_inst>\<pg_inst>\PG\  
CurrentVersion\<pim_inst>\CallControl\MaxConnectedTimeAllowedForCall
```

**注意：** 这些注册表项出现两条线路此处由于空间限制。

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正确地达到脚本和脚本运行。运行脚本编辑器并且监控脚本。注视着路由器、OPC和PIM日志为问题。多数路由错误绝对地跟踪。

### [‘请使用DN外围的路由客户端’检查的标签地图](#)

有每路由客户端的一设置配置ICM被标记的，“使用DN/Label地图”。如果此设置设为“是”您需要配置呼叫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和分配一条线路到路由点用希望的目录号(例如，“5000”)。对于对过帐路由的代理程序呼叫，请使用拨叫号码方案。拨号对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路由点的设备不打开PG用户控制的设备列表](#)

您必须添加CTI路由点设备到列表“关联设备” Cisco CallManager用户网页的PG用户的在全球目录下。如果创建新设备，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用户设备列表已经存在的设备，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配置的没有呼叫号码](#)

检查呼叫号码确保编号为周边路由客户端配置。运行[procmon](#)到JGW并且打开trace作为“trace \*ROUTE\*” (区分大小写)。检查JGW日志适合于到呼叫号码的错误。在启动，JGW尝试注册呼叫号码的一路由呼叫上一步。当呼叫被做到呼叫号码时，网关接收“RouteEvent”。

与呼叫号码一起，请验证呼叫类型是否正确地创建并且被映射对脚本。

## [检查JGW重新启动没有要求](#)

如果配置ICM呼叫号码，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，当编号拨号时，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 (trace \*ROUTE\*)的trace，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建的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，如果您每呼叫号码的Add a New CTI Route Point而不是新的线路到已经存在的设备。

**注意：** 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](#)打开路由跟踪“调试/routing”和检查OPC日志错误。确认路由请求接收，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](#)打开路由错误的跟踪和检查路由器日志。

确保所有必需标签配置。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。

## [当代理可用时，路由脚本不使呼叫出列](#)

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。有两选项调整此问题：

- 有呼叫AutoLoginBase的路由器注册表设置(使用rtsetting.exe)。更改此设置允许将排队的呼叫对技能组工作或多或少正如所料。当此种队列发生时，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有问题的设备目标和其他目标的标签。请使用更有效的方式的AW容量配置工具能在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忙碌](#)

#### [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，请使用打开路由请求trace和检查路由器日志错误。
- 确保所有必需标签配置。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座席，网络路由客户端必须有相关的设备目标的一个标签。如果呼叫首先排队在VRU然后传送到代理程序，VRU路由客户端必须有相关的设备目标的一个标签。

### [确保DN Label Mapping被关闭在路由客户端配置ICM](#)

确保使用DN/Label地图没有被登记在配置Manager/PG Explorer内的Routing Client选项。

#### [检查PIM日志](#)

- 请使用procmon打开在PIM的trace (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”集对座席分机。如果呼叫没出现，请保证标签为路由请求端是正确。

### [任意传输产生不一致的结果](#)

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新的呼叫。这认为产品增强，并且可以为以后的版本考虑。

### [备用方案不运行](#)

当咨询呼叫交换/交替/已保留/获取时，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客户和开始新咨询。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。

### [会议参与方不能引入其他方](#)



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。

## [代理工作站意外地注销了](#)

### [代理程序桌面设定不活动计时器](#)

在代理程序桌面设定，有注销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个小时，但是您能配置时候是较少。在可用状态的代理程序不将注销，而在非活动状态。从就绪的代理程序转变不准备，如果振铃无应答计时器超时(也一个可配置代理程序桌面设定)。

### [CTI服务器检测信号时间](#)

CTI服务器有已配置的检测信号时光。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。

有工作计时器在ICM的外围配置里在配置参数。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需要的，不需要的与数据在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/获取或者在咨询呼叫的备选操作。当任一呼叫保持/获取时，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Party挂断，但是呼叫显示不消失](#)

当会议没有完成时，Cisco CallManager当前有问题启动的会议的断开事件咨询。断开呼叫每第二次清除呼叫显示在座席电话。

## [从路由到 VRU 的转换不运行](#)

首先，请监控活动脚本。然后请检查路由客户端和VRU的路由器、OPC和PIM日志。多数错误绝对地跟踪，但是您能启用trace获得发生了什么的一张更加好的图片。

这是转换路由顺序：

- 路由客户端做一新的呼叫请求到路由器。
- 路由器返回连接给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说明的外围设备目标用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由客户。

监控活动脚本查找故障路径。查看路由器跟踪为错误。确认路由请求端接收是否标注姓名起首字母标签。验证VRU是否收到呼叫。验证VRU是否发送请求说明在VRU PIM或OPC级别。

## [路由请求不达到“对VRU节点的转换路由”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节点用选择的转换路由不是翻译路由的足够对服务被控制的VRU。对VRU节点的转换路由要求。

其次，监视器必须显示对转换的呼叫获得路由节点。这里失败意味着不可能确定转换路由或RequestInstruction路由请求消息未从IVR接收。

## [转换路由在路由器日志中超时](#)

转换路由超时错误表明路由器不接收请求说明。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|  |
| --- |
| rttrace |
工具什么的一个更加好的征兆的在路由器发生。在VRU PG OPC中，请出现报告的服务控制与[OPCTest](#)。

## [VRU PIM 日志指示在中继组 X 上未找到 DNIS](#)

请求说明必须指示一有效中继组该地图对一个中继组外围设备编号在其中一中继组中为VRU PG配置。循环VRU PG接收中继组外围设备编号的更新，如果修改。

## [检查 ICM 配置](#)

确保DN Label Mapping被关闭在IVR PG路由客户端。IVR PG需要网络VRU分配。网络VRU必须是类型2。IVR PG必须有网络中继组和中继组分配。在中继组中参考网络中继组。

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。

## [排除故障Cisco IP IVR - ICM接口](#)

此Cisco IP IVR部分盖板如何排除故障在IP IVR和ICM之间的配置错误和包括与设置的常见问题IVR PG过帐路由和转换路由的。参考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路由点关联与Cisco CallManager全球目录的IVR用户。
- 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的中继组组编号匹配在IP IVR的CTI端口组编号。

## [转换路由失败](#)

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

- 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IP IVR的Cisco JTAPI日志与在IP IVR的jtprefs。请参阅[调试工具](#)。停下来并且启动IP IVR引擎，在您打开trace后。
- 验证在IP IVR JTAPI转换路由端口组的CTI端口组编号是否在中继组配置里匹配Peripheral number在ICM。

## [脚本不播放或者播放错误消息](#)

检查IP IVR日志在引擎跟踪文件下验证是否：

- 运行脚本接收。
- IP IVR能找到脚本。加载脚本用信息库管理工具。
- IP IVR能找到提示符。用户定义的提示符驻留在\wfavvid \\ en\_us \在IP IVR。

## [JTAPI 状态显示部分服务](#)

这通常含义在IP IVR或CTI路由点配置的某些CTI端口未配置并且/或者关联与Cisco CallManager的IP IVR用户。

这能也含义脚本没有正确地被命名或上传到储存库管理器。

## [IP IVR 上的 ICM 状态显示了部分状态](#)

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符](#)

这是在网络VRU脚本配置方面允许太少超时在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一非常很长时间，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播放另一份运行脚本，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。

## [排除故障IVR服务统计数据](#)

IVR统计信息对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此处。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，而不是已连接。当呼叫被路由时，他们报告如回答。当队列的客户断开呼叫时，他们报告如放弃。参考readme.txt热修正53和

54关于其他详细信息。路由器发送在指示的特殊队列事件下哪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中断。

企业服务实时报告10做特殊使用此数据，当您添加VRU服务时，并且Cisco CallManager对一个或更多的PG服务企业外围报告。企业服务实时报告要求VRU PG和Cisco CallManager PG服务在企业服务中为报告目的分组。

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，并且技能组实时网格当前显示呼叫排队技能组。

## 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。启动报告在VRU页面设置的服务控制。这在ServiceControlQueueReporting的注册表项下：

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

**注意：**此注册表项出现两条线路此处由于空间限制。

## VRU报告所有呼叫如连接，没排队如所需求

### ServiceControlQueueReporting注册表项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密钥并且设置值到1在：

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

**注意：**此密钥出现两条线路此处由于空间限制。

## 呼叫在服务报告计数错误的服务或没出现

### 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，当呼叫在服务报告时计数错误的服务或没出现。

### 报告问题的Cisco ICM

Cisco ICM没有为数据呼叫类型、服务和技能组表的容易相关性设计。编号通常有有些不同的含义在每组中。只有呼叫的一服务，但是可以有两技能组，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发表物路由，不用另一个终端记录的生成。

### 代理技术，技能组，服务，呼叫类型编号不平衡

- **症状：**已处理呼叫或其他统计信息字段不配比在服务、呼叫类型，并且/或者技能组报告之间。
- **条件：**呼叫类型，服务，并且技能组彼此设置逻辑图，但是报告不完全地仍然匹配。
- **排除故障：**如果呼叫量少于1呼叫是每秒，请打开在OPC、PIM和JTAPI GW的trace设置，如适

当对CSTA、PIM、代理程序和第三方事件。参考本文[工具\)部分](#)关于说明。

- 描述呼叫流：在Cisco CallManager的最初的发表物路由是否是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？默认技能组用Peripheral number 0配置从无线接和呼出分离路由的呼叫？

获取从这些表的历史数据与的一个天“选择\*”语句：

- Peripheral\_Half\_Hour
- Call\_Type\_Half\_Hour
- Service\_Half\_Hour
- Skill\_Group\_Half\_Hour
- Termination\_Call\_Detail
- Route\_Call\_Detail

## [排除故障Cisco CallManager](#)

当您收集在Cisco CallManager时的跟踪，您能启用从Cisco CallManager Admin页的标志在**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。参考[Cisco CallManager](#)线文档，包括故障排除指南。

## [打开Cisco CallManager的Trace](#)

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

## [崔凡吉莱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Extension Mobility，并且/或者电话服务。
2. 终止CRA引擎。
3. 在CRA -在引擎配置下的崔凡吉莱IP地址。
4. 在JTAPI下的崔凡吉莱IP。
5. 终止在服务器的DC目录服务。
6. 更改IP地址在目录配置方面。
7. 在Cisco CallManager中-在**System > Server**下的更改IP地址。
8. 在URL的崔凡吉莱IP地址在**System > Enterprise Parameters**下。
9. 在所有URL的崔凡吉莱IP地址在**Features > Phone Services**下。
10. 崔凡吉莱服务器IP地址-网络属性。
11. 对新的IP地址的崔凡吉莱DHCP选项150。
12. 在旅馆配置文件的崔凡吉莱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。

- **使用情况**：`procmon <customer name> <node>`进程。Procmon ipcc pg1a pim1Procmon ipcc pg1a jgw1Procmon ipcc cg1a ctisvr  
这是其中每一的一些有用的trace设置进程：

- **JTAPI GW** (使用[procmon](#))`trace JT_TPREQUESTS` (打开第三方请求跟踪)`trace JT_JTAPI_EVENT_USED` (打开JTAPI事件的跟踪PG用途)`trace JT_PIM_EVENT` (打开事件消息的跟踪传送对PIM)`trace JT_ROUTE_MESSAGE` (打开路由客户端跟踪)`trace JT_LOW*` (根据基础JTAPI和CTI层的跟踪)
- **PIM** (使用[procmon](#))`trace tp*` (打开第三方请求跟踪)`trace precall` (打开呼叫之前事件跟踪)`trace *event` (打开代理程序和呼叫事件跟踪)`trace 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。

- **使用情况**：`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的路由器进程的命令行界面工具。请参阅[rttrace](#)关于GUI版本。

- **使用情况**：`rttest /cust ipcc`

## rtsetting.exe

更改路由器注册表设置的GUI工具。

- 有选项设置回到默认。

## rttrace.exe

打开在ICM的多种路由器跟踪的GUI工具。

- 设置特别有用的为IPCC是：**排队-离队的问题的**。**服务控制-与VRU接口的问题的**。**转换路由-问题的用转换路由**。

## Dumplog



转存对文本文件的Cisco ICM二进制文件。对进程日志文件目录的崔凡吉莱目录。

- OPC、PIM和Jtapigw进程日志文件位于`icr \ <customer_name> \ <node> \`。
- 在PG，有呼叫cdlog的批处理文件您键入`>cdlog <cust> <node>`的地方。
- 使用情况：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。

## [呼叫跟踪器](#)

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，客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。

**注意：** 您能查看事件捕获文件用trace工具例如vrutrace。这些文件在不同的目录。

### [Cisco CallManager日志文件](#)

Cisco CallManager日志文件通常驻留在`\\ cisco \ ccm \ trace`与trace目录：

- Ccm - CallManager 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trace设置从Cisco CallManager Admin页在trace设置下。您能修改SDL trace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。您能也查看从AppAdmin页的IPIVR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。

### [代理的数量](#)

什么是配置的代理程序数量？

### [使用的网关](#)

多少个网关配置？

### [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 >详细信息下。
- 为了查找JTAPI客户端版本，完全在一prompt命令的类型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。

## [相关信息](#)

- [使用远程进程监控台 \(Procmon\)](#)
- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [使用OPCTest命令行实用程序](#)
- [Cisco ICM rttest 实用程序](#)
- [出现跟踪](#)
- [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](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)