

Cisco IPCC Express支持清单

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题说明](#)

[详细信息](#)

[网络拓扑](#)

[Cisco CallManager 配置](#)

[Cisco IPCC Express](#)

[轻量级目录访问协议\(LDAP\)](#)

[脚本](#)

[JTAPI](#)

[集成语音语音回应\(IVR\)日志](#)

[引擎状态](#)

[Cisco Agent Desktop日志](#)

[Cisco CallManager日志](#)

[代理程序/客户端](#)

[远程访问](#)

[相关信息](#)

简介

请使用Cisco IP Contact Center (IPCC) Express支持清单与Cisco IPCC Express关连的问题。完成此清单并且提供信息给Cisco技术支持中心(TAC)。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 所有Cisco CallManager软件版本
- 所有Cisco IPCC Express软件版本

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](#)。

问题说明

详细信息

1. 问题出在哪里？
2. 问题是什么时候发生的？何时是第一出现的实际时间？何时是最后出现的实际时间？
3. 新的安装？
4. 这升级？
5. 系统多久是UP在问题的第一出现之前？
6. 什么在问题的第一出现之前更改或更新？
7. 是否有错误或失败的屏幕画面？附加屏幕画面到案件是否回答是。

网络拓扑

1. 是否有一个网络拓扑图？附加图表到案件是否回答是。
2. 哪语音网关(型号)网络使用？
3. 哪交换机(型号)网络使用？
4. 什么是在网络的VLAN配置？
5. 交换端口分析器(SPAN)或远程SPAN (RSPAN)实现在网络？
6. 在哪里在网络被分配的代理程序？

Cisco CallManager 配置

1. 使用Cisco CallManager哪个版本？使用哪服务包(SP)？使用哪Engineering Special (ES)？
2. 使用哪个操作系统(OS)版本服务器和代理程序？c:\sti\stiver.exe (Microsoft Windows 2000.2.3和更加早期)c:\utils\mcserver.exe (Microsoft Windows 2000.2.4及以后)
3. 什么是硬件平台？什么是内存？什么是CPU？什么是磁盘存储？
4. 多少思科CallManager在Cisco CallManager集群内？
5. 什么是发行商的IP地址和主机名？
6. 什么是用户的IP地址和主机名？
7. ping是否或tracert从Cisco CallManager服务器成功运行到Cisco IPCC Express服务器？
8. 哪些呼叫号码(Dns)使用路由点用Cisco IPCC Express？
9. 哪Dns使用CTI端口用Cisco IPCC Express？

Cisco IPCC Express

1. 使用Cisco IPCC Express哪个版本？使用哪个SP？使用哪个ES？

2. 什么是服务器和代理程序的OS版本？c:\sti\stiver.exe (Microsoft Windows 2000.2.3和更加早期)c:\utils\mcsver.exe (Microsoft Windows 2000.2.4及以后)
3. 什么是硬件平台？什么是内存？什么是CPU？什么是磁盘存储？
4. 什么是Cisco IPCC Express服务器的CLASSPATH？
5. ping是否或tracert从Cisco IPCC Express成功运行到Cisco CallManager或到代理程序？

[轻量级目录访问协议\(LDAP\)](#)

1. 使用哪个LDAP目录？
2. ccndir.ini联机？附加软式拷贝到案件是否回答是。**注意：** ccndir.ini在Cisco CallManager服务器的winnt\system32\ccn\directory查找。

[脚本](#)

是否有所有相关脚本软式拷贝？附加软式拷贝到案件是否回答是。

是	否
---	---

注意： 所有脚本在从Cisco IPCC Express服务器的信息库查找。

[JTAPI](#)

当您运行jview命令时，什么是结果？

--

[图1](#)显示从jview命令的结果。

jview命令的图1 —

[集成语音语音回应\(IVR\)日志](#)

SS_TEL，SS_RM，SS_CM，SS_RMCM被检查了MIVR在**活动跟踪级别选项**部分下的日志设备在trace配置方面？

是	否
---	---

注意： MIVR和Java电话应用可编程接口(JTAPI)日志是查找的在\\wfavvid\Cisco IPCC Express版本3.0和以上的。

[图2](#)显示一部分的trace配置。

图2 — IVR日志的Trace配置

[引擎状态](#)

是否有引擎状态的屏幕画面？附加屏幕画面到案件是否回答是。

是	否
---	---

图3显示引擎状态屏幕画面。

图3 —引擎状态

Cisco Agent Desktop 日志

日志包括Cisco Agent Desktop事件和错误列表。这些事件能代表用户定义的配置设置的桌面应用程序、硬件的暗示或者限制采取的行动。错误代码是事件的简要描述。

默认情况下Cisco Agent Desktop能保持调试日志和禁用。编辑fastcalllocal.ini和supervisor.inifiles启用此功能。编号代表最高水平。当您设置级别时，所有级别在指定的级别之下写入到调试文件。当范围设置时，指定的仅编号写入到调试文件。应用程序的性能受影响，如果不设置调试的级别为默认级别，在信息在调试文件后收集。

注意： [服务信息Cisco Desktop产品套件4.5.5 \(ICD\)的部分4](#)报道Cisco Agent Desktop的日志详细信息和错误代码。

Cisco CallManager 日志

配置Trace

参考[Trace配置](#)关于Trace配置工具的程序信息配置Cisco CallManager服务的trace参数。

跟踪级别

因为[表1](#)显示，Cisco CallManager和Synchronous Data Link (SDL)的跟踪级别配置？

是	否
---	---

表1 — Cisco CallManager和SDL的Trace配置

配置的服务	参数名	参数值	事件
Cisco CallManager	调试	详细	电话呼叫事件
SDL	sdltracet ypeflag	CB15	电话呼叫事件
SDL	sdltraced ataflags	110	电话呼叫事件
SDL	sdltracefl ag	真	电话呼叫事件

完成这些步骤配置Cisco CallManager：

1. 选择从Cisco CallManager管理页的Application > Cisco CallManager Serviceability。
2. 选择 Trace > Configuration。
3. 选择从服务器列的Cisco CallManager服务器。
4. 选择从已配置的服务框的Cisco CallManager并且选择Trace On复选框。
5. Click下箭头在Debug trace级别字段。
6. 点击详细在Debug trace级别下拉菜单，[图4](#)显示。

图4 — Cisco CallManager跟踪配置

完成这些步骤配置SDL：

1. 选择从Cisco CallManager管理页的**Service > Service Parameters**。
2. 点击在**服务器**复选框的下箭头并且选择Cisco CallManager服务器。
3. 点击下箭头并且选择**Cisco CallManager**。Service Parameters Configuration窗口刷新与所选服务器和服务。
4. 点击**先进**并且移下来对SDL Trace部分，[图5](#)显示。**图5 — SDL配置**

[代理程序/客户端](#)

1. ping是否或tracert从代理程序或客户端成功运行到Cisco CallManager ？
2. ping是否或tracert从代理程序或客户端成功运行到Cisco IPCC Express ？**注意：**代理程序和与客户端相关的日志在\\目录查找。

[远程访问](#)

1. 什么是IP地址、**用户名和密码**远程访问的对Cisco CallManager通过微软终端服务？
2. 什么是IP地址、**用户名和密码**远程访问的对Cisco IPCC Express通过微软终端服务？

[相关信息](#)

- [跟踪配置](#)
- [服务信息Cisco Desktop产品套件4.5.5 \(ICD\)](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)