

Cisco IPCC Express支持清单

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题说明](#)

[详细资料](#)

[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](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

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)。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

[Components Used](#)

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

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.

[问题说明](#)

[详细资料](#)

1. 问题出在哪里？
2. 问题什么时候发生？何时是第一个出现时间的实际时间？何时是最后出现时间的实际时间？
3. 这新的安装？
4. 这升级？
5. 系统多久是UP在问题的第一个出现时间之前？
6. 什么在问题的第一个出现时间之前更改了或更新？
7. 是否有错误或故障的屏幕画面？如果是，应答请附有屏幕画面案件。

[网络拓扑](#)

1. 是否有网络拓扑图？如果是，应答请附有图表案件。
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的哪个版本？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 (微软视窗2000.2.3和更加早期)c:\utils\mcserver.exe (微软视窗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. 多少台Cisco呼叫管理器在Cisco CallManager集群内？
5. 发布人的IP地址和主机名是什么？
6. 订户的IP地址和主机名是什么？
7. ping是否或tracert从Cisco CallManager服务器成功运行到Cisco IPCC Express服务器？
8. 哪些拨号号码(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的哪个版本？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 (微软视窗2000.2.3和更加早期)
c:\utils\mcsver.exe (微软视窗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可用的？如果是，应答请附有软式拷贝案件。**Note:** ccndir.ini位于winnt\system32\ccn\directory Cisco CallManager服务器。

脚本

是否有所有相关脚本软式拷贝？如果是，应答请附有软式拷贝案件。

是	无
---	---

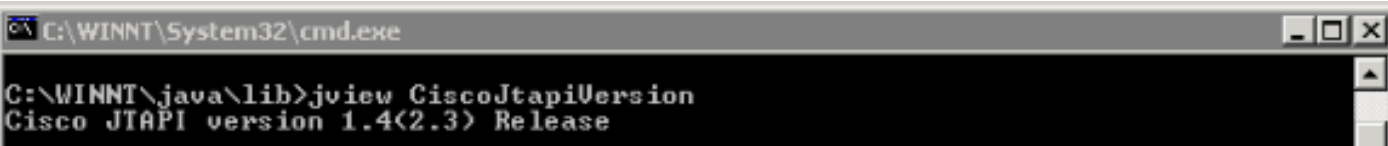
Note: 所有脚本位于从Cisco IPCC Express服务器的贮藏库。

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 —



```

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

集成语音回应(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跟踪配置？

是	无
---	---

Note: MIVR和Java电话应用可编程接口(JTAPI)日志是被找出的在\\wfavvid\Cisco IPCC Express版本3.0和以上的。

图2显示一部分的跟踪配置。

图2 — IVR日志的跟踪配置

	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"/>

引擎状态

是否有引擎状态的屏幕画面？如果是，应答请附有屏幕画面案件。

是	无
---	---

图3显示引擎Status屏幕射击。

图3 —引擎状态



Engine

Engine Status

Engine Configuration

Trace Configuration

Trace Files

Engine Status

System	Status
Engine	Running
Subsystems	Status
JTAPI Subsystem	PARTIAL_SERVICE
Database Subsystem	OUT_OF_SERVICE
Nuance ASR Subsystem	IN_SERVICE
CMT Subsystem	IN_SERVICE
HTTP Subsystem	IN_SERVICE
Application Subsystem	IN_SERVICE
Voice Browser Subsystem	IN_SERVICE
Enterprise Server Data Subsystem	IN_SERVICE
eMail Subsystem	OUT_OF_SERVICE
RM-CM Subsystem	IN_SERVICE
Core Reporting Subsystem	IN_SERVICE
Nuance TTS Subsystem	IN_SERVICE

Start Engine

Stop Engine

Cisco Agent Desktop 日志

日志包括Cisco Agent Desktop事件和错误列表。这些事件能表示一个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能保持调试日志和被禁用。编辑`fastcallocal.ini`和`supervisor.inifiles`对`enable (event)`此功能。编号表示最高水平。当您设置级别时，所有级别在指定的级别之下写到调试文件。当设置时，指定的仅编号写到调试文件范围。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。

Note: [服务信息Cisco Desktop产品套件4.5.5 \(ICD\)的第4部分](#)包括日志详细资料和Cisco Agent Desktop的错误代码。

Cisco CallManager 日志

配置跟踪

参考[跟踪配置](#)关于跟踪配置工具的程序信息配置Cisco CallManager服务的跟踪参数。

跟踪级别

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

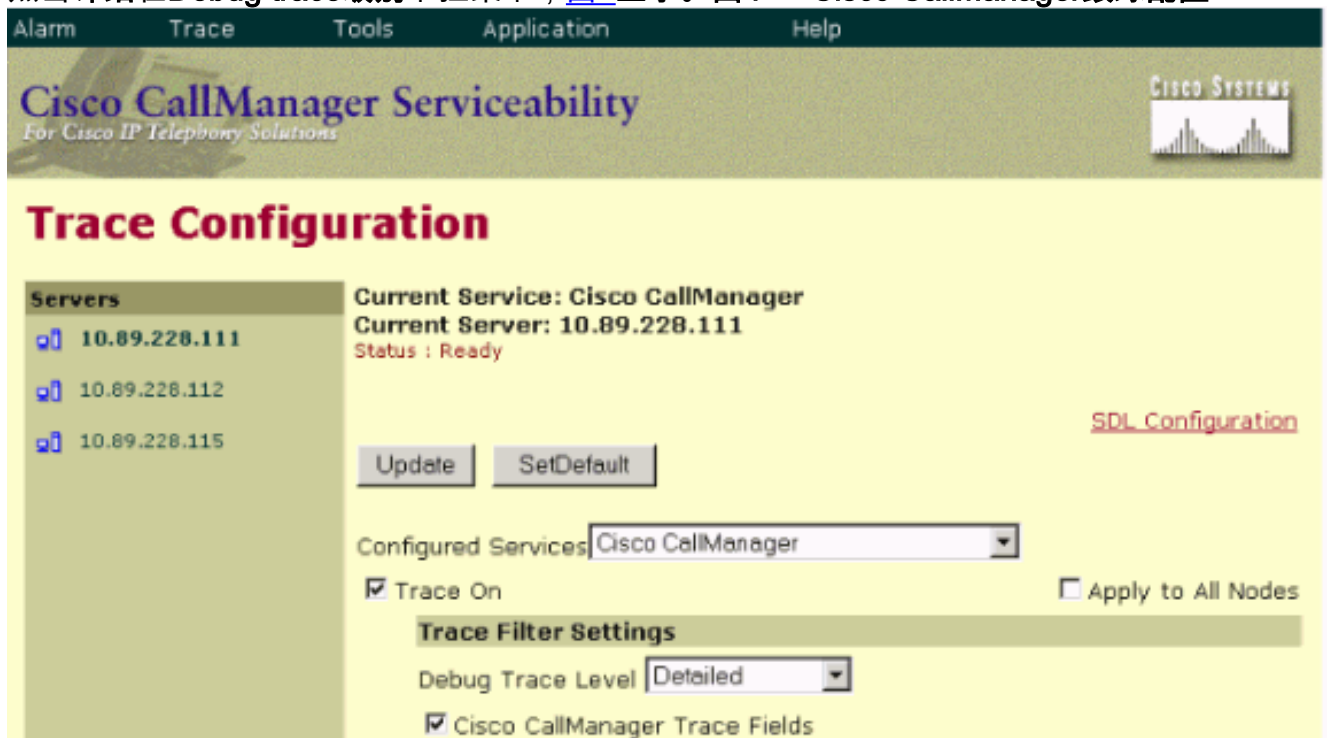
是	无
---	---

表1 — Cisco CallManager和SDL的跟踪配置

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Application > Cisco CallManager Serviceability从Cisco CallManager管理页。
2. 选择Trace > Configuration。
3. 选择Cisco CallManager服务器从服务器列。
4. 选择Cisco CallManager从被配置的服务框并且选择Trace On复选框。
5. 点击在Debug trace级别字段的下箭头。
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Service > Service Parameters从Cisco CallManager管理页。
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。与所选服务器和服务的Service Parameters Configuration窗口刷新。
4. 点击先进并且移下来到SDL跟踪部分，图5显示。图5 — SDL配置

SDL Trace		
Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
SDL Trace Data Flags*	<input type="text" value="0x00000110"/>	0x00000110
SDL Trace Flush Immediately*	<input type="text" value="True"/>	True
SDL Trace Data Size*	<input type="text" value="100"/>	100
SDL Trace File Path*	<input type="text" value="c:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\"/>	c:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\
SDL Trace Flag*	<input type="text" value="True"/>	True
SDL Trace Max Lines*	<input type="text" value="10000"/>	10000
Sdl Trace Total Number of Files*	<input type="text" value="250"/>	250
Sdl TraceType Flags*	<input type="text" value="0x8000CB15"/>	0x8000EB15
Sdl Xml Trace Flag*	<input type="text" value="False"/>	False

[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 ? **Note:** 代理程序和与客户端相关的日志位于\\ cisco \目录。

[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 ?

[Related Information](#)

- [跟踪配置](#)
- [服务信息Cisco Desktop产品套件4.5.5 \(ICD\)](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)