

# Cisco IPCC Express支援核對表

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題描述](#)

[詳細資料](#)

[網路拓撲](#)

[Cisco CallManager配置](#)

[Cisco IPCC Express](#)

[輕量型目錄存取通訊協定\(LDAP\)](#)

[指令碼](#)

[JTAPI](#)

[整合語音回應\(IVR\)記錄](#)

[引擎狀態](#)

[Cisco Agent Desktop日誌](#)

[Cisco CallManager日誌](#)

[代理/客戶端](#)

[遠端存取](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

使用Cisco IP Contact Center(IPCC)Express支援核對清單查詢與Cisco IPCC Express相關的問題。填寫此核對表並將資訊提供給思科技術支援中心(TAC)。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 所有Cisco CallManager軟體版本
- 所有Cisco IPCC Express軟體版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 ( 預設 ) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

## 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 問題描述

### 詳細資料

1. 有什麼問題？
2. 何時發生問題？第一次發生的實際時間是多少？上次發生的實際時間是多少？
3. 這是新安裝嗎？
4. 這是升級嗎？
5. 在首次出現此問題之前，系統運行了多長時間？
6. 在第一次出現此問題之前進行了哪些更改或更新？
7. 您有錯誤或故障的螢幕截圖嗎？如果您回答Yes，請將螢幕截圖附加到案例。

### 網路拓撲

1. 您有網路拓撲圖嗎？如果您回答Yes，請將圖附加到案例。
2. 網路使用哪些語音網關 ( 型號 ) ？
3. 網路使用哪些交換機 ( 型號 ) ？
4. 網路中的VLAN配置是什麼？
5. 網路中是否已實施交換連線埠分析器(SPAN)或遠端SPAN(RSPAN)？
6. 網路中分發的代理在哪裡？

### Cisco CallManager配置

1. 您使用的是哪個版本的Cisco CallManager?您使用哪個Service Pack(SP)?您使用哪種工程專業(ES)?
2. 伺服器 and 代理使用哪個作業系統(OS)版本？c:\sti\stiver.exe (適用於Microsoft Windows 2000.2.3及更低版本)c:\utils\mcsver.exe (適用於Microsoft Windows 2000.2.4及更高版本)
3. 硬體平台是什麼？記憶是什麼？CPU是什麼？什麼是磁碟儲存？
4. Cisco CallManager集群中有多少個Cisco CallManager?
5. 發佈伺服器的IP地址和主機名是什麼？
6. 訂戶的IP地址和主機名是什麼？
7. 從Cisco CallManager伺服器到Cisco IPCC Express伺服器是否成功運行ping或tracert?
8. 使用Cisco IPCC Express時，哪些撥號(DN)用於路由點？
9. 哪些DN用於Cisco IPCC Express的CTI埠？

### Cisco IPCC Express

1. 您使用的是哪個版本的Cisco IPCC Express?您使用哪個SP?您使用哪個ES?
2. 伺服器 and 代理的作業系統版本是什麼? c:\sti\stiver.exe (適用於Microsoft Windows 2000.2.3及更低版本)c:\utils\mcsver.exe (適用於Microsoft Windows 2000.2.4及更高版本)
3. 硬體平台是什麼? 記憶體是什麼? CPU是什麼? 什麼是磁碟儲存?
4. Cisco IPCC Express伺服器的CLASSPATH是什麼?
5. 從Cisco IPCC Express到Cisco CallManager或代理是否成功運行ping或tracert?

## 輕量型目錄存取通訊協定(LDAP)

1. 使用哪個LDAP目錄?
2. ccndir.ini軟複製是否可用? 如果您回答Yes, 請將軟副本附加到案件。附註: ccndir.ini位於Cisco CallManager伺服器上的winnt\system32\ccn\目錄中。

## 指令碼

您是否有所有相關的指令碼軟複製? 如果您回答Yes, 請將軟副本附加到該案例。

|   |   |
|---|---|
| 是 | 否 |
|---|---|

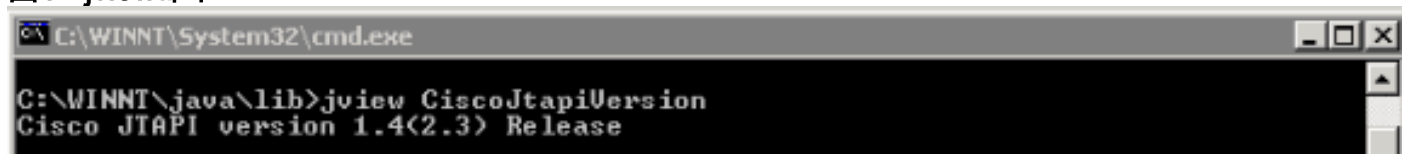
注意: 所有指令碼都位於Cisco IPCC Express伺服器的儲存庫中。

## JTAPI

運行jview命令時會產生什麼結果?

圖1顯示了jview命令的結果。

圖1 - jview命令



```

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

## 整合語音回應(IVR)記錄

在跟蹤配置中的活動跟蹤級別選項部分下, 是否已為MIVR日誌工具檢查SS\_TEL、SS\_RM、SS\_CM、SS\_RMCM?

|   |   |
|---|---|
| 是 | 否 |
|---|---|

注意: MIVR和Java電話應用程式設計介面(JTAPI)日誌位於Cisco IPCC Express 3.0版及更高版本的\\Program Files\wfavvid\log中。

圖2顯示了部分跟蹤配置。

圖2 - IVR日誌的跟蹤配置

|  |             |                                     |                                     |
|--|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|  | 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"/> |

### 引擎狀態

是否顯示引擎狀態的螢幕?如果您回答Yes，請將螢幕截圖附加到案例。

|   |   |
|---|---|
| 是 | 否 |
|---|---|

圖3顯示Engine Status屏幕快照。

圖3 — 引擎狀態



## 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 日誌

日誌包括Cisco Agent Desktop事件和錯誤清單。這些事件可以表示案頭應用程式所採取的操作、使用者定義的配置設定的影響或硬體限制。錯誤代碼是對事件的簡短說明。

Cisco Agent Desktop可以保留調試日誌，預設情況下處於禁用狀態。編輯`fastcallocal.ini`和`supervisor.ini`檔案以啟用此功能。數字代表最高級別。設定指定級別時，低於指定級別的所有級別都會寫入調試檔案。設定範圍時，只有指定的數字才會寫入調試檔案。如果在調試檔案中收集資訊後未將調試級別設定為預設級別，則會影響應用程式的效能。

**注意：**服務資訊[Cisco Desktop產品套件4.5.5\(ICD\)的第4節介紹](#)Cisco Agent Desktop的日誌和錯誤代碼的詳細資訊。

## Cisco CallManager 日誌

### 配置跟蹤

請參閱[跟蹤配置](#)以瞭解有關跟蹤配置工具的過程資訊，以便為Cisco CallManager服務配置跟蹤引數。

### 跟蹤級別

是否已如表1所示配置Cisco CallManager和同步資料鏈路(SDL)的[跟蹤級別](#)？

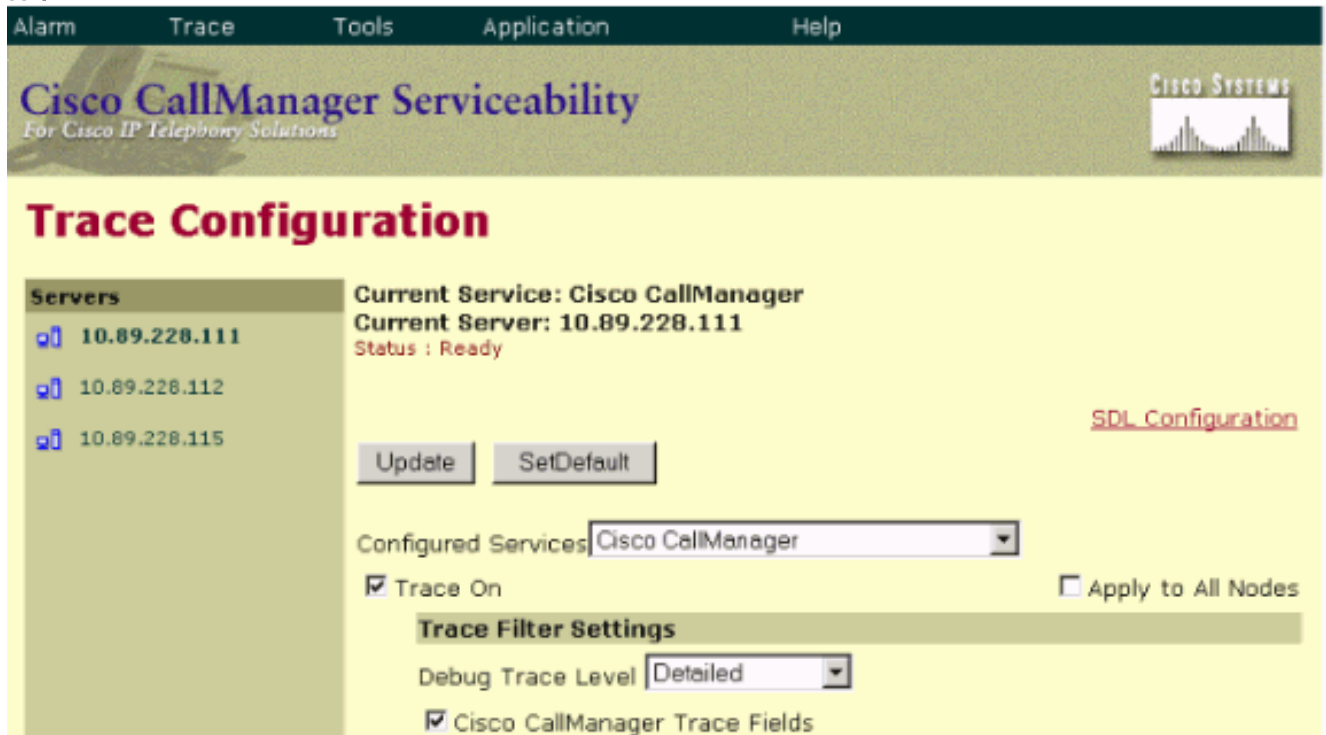
|   |   |
|---|---|
| 是 | 否 |
|---|---|

表1 - Cisco CallManager和SDL的跟蹤配置

| 已配置的服務            | 引數名稱                  | 引數值  | 活動     |
|-------------------|-----------------------|------|--------|
| Cisco CallManager | 調試                    | 詳細   | 電話呼叫事件 |
| SDL               | sdltracet<br>ypeflag  | CB15 | 電話呼叫事件 |
| SDL               | sdltraced<br>ataflags | 110  | 電話呼叫事件 |
| SDL               | sdltracefl<br>ag      | 正確   | 電話呼叫事件 |

完成以下步驟以配置Cisco CallManager:

1. 從Cisco CallManager Administration頁中選擇**Application > Cisco CallManager Serviceability**。
2. 選擇**Trace > Configuration**。
3. 從**Servers**列中選擇Cisco CallManager伺服器。
4. 從**Configured Services**框中選擇Cisco CallManager，並選中**Trace On**覈取方塊。
5. 按一下「調試跟蹤級別」欄位中的向下箭頭。
6. 按一下**Debug Trace Level**下拉選單中的**Detailed**，如圖4所示。圖4 - Cisco CallManager跟蹤配置



完成以下步驟以配置SDL:

1. 從Cisco CallManager Administration頁中選擇**Service > Service Parameters**。
2. 按一下**Server**覈取方塊中的向下箭頭，然後選擇Cisco CallManager伺服器。
3. 點選向下箭頭並選擇**Cisco CallManager**。「服務引數配置」視窗將刷新選定的伺服器和服務。
4. 按一下**Advanced**並向下滾動到SDL Trace部分，如圖5所示。圖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/客戶端](#)

1. 從代理或客戶端到Cisco CallManager是否成功運行ping或tracert?
2. 從代理或客戶端到Cisco IPCC Express是否成功運行ping或tracert?注意：代理和客戶端相關日誌位於\Program Files\Cisco\Desktop中。

## [遠端存取](#)

1. 通過Microsoft終端服務遠端訪問Cisco CallManager的IP地址、使用者名稱和密碼是什麼？
2. 通過Microsoft終端服務遠端訪問Cisco IPCC Express的IP地址、使用者名稱和密碼是什麼？

## [相關資訊](#)

- [跟蹤配置](#)
- [服務資訊思科案頭產品套件4.5.5\(ICD\)](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)