

Liste de contrôle de la prise en charge Cisco IPCC Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Descriptions du problème](#)

[Détails](#)

[Topologie du réseau](#)

[Configuration de Cisco CallManager](#)

[IPCC Express de Cisco](#)

[Protocole LDAP \(Lightweight Directory Access Protocol\)](#)

[Script](#)

[JTAPI](#)

[Log intégré de la réponse vocale \(RVI\)](#)

[État d'engine](#)

[Logs de Cisco Agent Desktop](#)

[Logs de Cisco CallManager](#)

[Agent/client](#)

[Accès à distance](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Utilisez Cisco IP Contact Center (IPCC) expriment la liste de contrôle de support pour les problèmes qui associent à l'IPCC Express de Cisco. Terminez-vous cette liste de contrôle et fournissez les informations au centre d'assistance technique Cisco (TAC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- IPCC Express de Cisco

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Toutes les versions de logiciel de logiciel Cisco CallManager
- Toutes les versions logicielles d'IPCC Express de Cisco

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Descriptions du problème

Détails

1. Quel est le problème ?
2. Quand le problème se pose-t-il ?Quelle est la période réelle de la première occurrence ?Quelle est la période réelle de la dernière occurrence ?
3. Est-ce que c'est une nouvelle installation ?
4. Est-ce que c'est une mise à jour ?
5. Combien de temps le système a-t-il été en hausse avant la première occurrence de la question ?
6. Qu'a été changé ou mis à jour avant la première occurrence de la question ?
7. Avez-vous une copie d'écran de l'erreur ou de la panne ? Reliez la copie d'écran dans le cas si vous répondez **oui**.

Topologie du réseau

1. Avez-vous un diagramme de topologie du réseau ? Reliez le diagramme dans le cas si vous répondez **oui**.
2. Quelles Passerelles voix (modèles) le réseau utilise-t-il ?
3. Quels Commutateurs (modèles) le réseau utilise-t-il ?
4. Quelle est la configuration VLAN dans le réseau ?
5. Le Fonction Switched Port Analyzer (SPAN) ou le Remote SPAN (RSPAN) a-t-il été mis en application dans le réseau ?
6. Où sont les agents que sont distribué dans le réseau ?

Configuration de Cisco CallManager

1. Quelle version de Cisco CallManager utilisez-vous ?Quel pack de services (fournisseur de services) utilisez-vous ?Quelle offre spéciale d'ingénierie (es) utilisez-vous ?

2. Quelle version du système d'exploitation (de SYSTÈME D'EXPLOITATION) utilisez-vous pour des serveurs et des agents ? `c:\sti\stiver.exe` (pour Microsoft Windows 2000.2.3 et plus tôt) `c:\utils\mcsver.exe` (pour Microsoft Windows 2000.2.4 et plus tard)
3. Quelle est la plate-forme matérielle ? Quelle est la mémoire ? Quelle est la CPU ? Quelle est la mémoire à disque ?
4. Combien de Cisco CallManagers sont dans la batterie de Cisco CallManager ?
5. Quelle est l'adresse IP et le nom d'hôte de l'éditeur ?
6. Quelle est l'adresse IP et le nom d'hôte des abonnés ?
7. Le ping ou le tracert fonctionne-t-il avec succès des serveurs de Cisco CallManager aux serveurs d'IPCC Express de Cisco ?
8. Qu'a composé des numéros (dn) est utilisé pour des points d'acheminement avec l'IPCC Express de Cisco ?
9. Quels dn sont utilisés pour des ports CTI avec l'IPCC Express de Cisco ?

IPCC Express de Cisco

1. Quelle version d'IPCC Express de Cisco utilisez-vous ? Quel fournisseur de services utilisez-vous ? Quelle es utilisez-vous ?
2. Quelle est la version de système d'exploitation pour le serveur et les agents ? `c:\sti\stiver.exe` (pour Microsoft Windows 2000.2.3 et plus tôt) `c:\utils\mcsver.exe` (pour Microsoft Windows 2000.2.4 et plus tard)
3. Quelle est la plate-forme matérielle ? Quelle est la mémoire ? Quelle est la CPU ? Quelle est la mémoire à disque ?
4. Quel est le CLASSPATH du serveur d'IPCC Express de Cisco ?
5. Le ping ou le tracert fonctionne-t-il avec succès de l'IPCC Express de Cisco au Cisco CallManager ou aux agents ?

Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)

1. Quel répertoire LDAP est utilisé ?
2. La copie écran `ccndir.ini` est-elle disponible ? Reliez la copie écran dans le cas si vous répondez oui. **Remarque:** `ccndir.ini` se trouve dans le `winnt\system32\ccn\directory` sur le serveur Cisco CallManager.

Script

Avez-vous toutes les copies écran de script relatif ? Reliez les copies écran dans le cas si vous répondez oui.

Oui	Non
-----	-----

Remarque: Tous les scripts se trouvent dans le référentiel du serveur d'IPCC Express de Cisco.

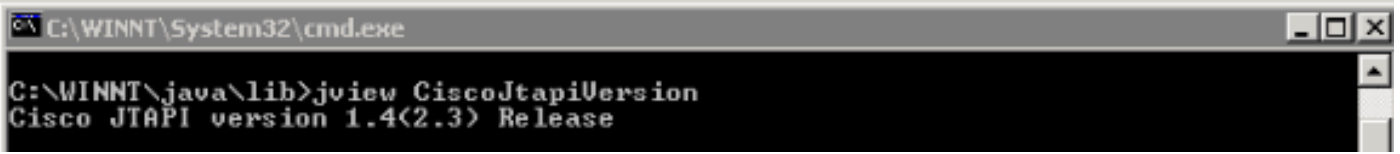
JTAPI

Quel est le résultat quand vous exécutez la commande de `jview` ?



[La figure 1](#) affiche le résultat de la commande de `jview`.

Figure 1 — commande de `jview`



[Log intégré de la réponse vocale \(RVI\)](#)

SS_TEL, SS_RM, SS_CM, SS_RMCM ont-ils été installation vérifiée de log MIVR sous la section active d'options de niveau de suivi dans la configuration de suivi ?

Oui	Non
-----	-----

Remarque: Les logs de l'interface de programmation API pour commandes Tempus-link de téléphonie MIVR et de Javas (JTAPI) se trouvent dans `\ \ fichiers de programme \ wfavvid \ log` pour la version 3.0 et ultérieures d'IPCC Express de Cisco.

[La figure 2](#) affiche une partie de la configuration de suivi.

Figure 2 — Configuration de suivi pour le log RVI

	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"/>

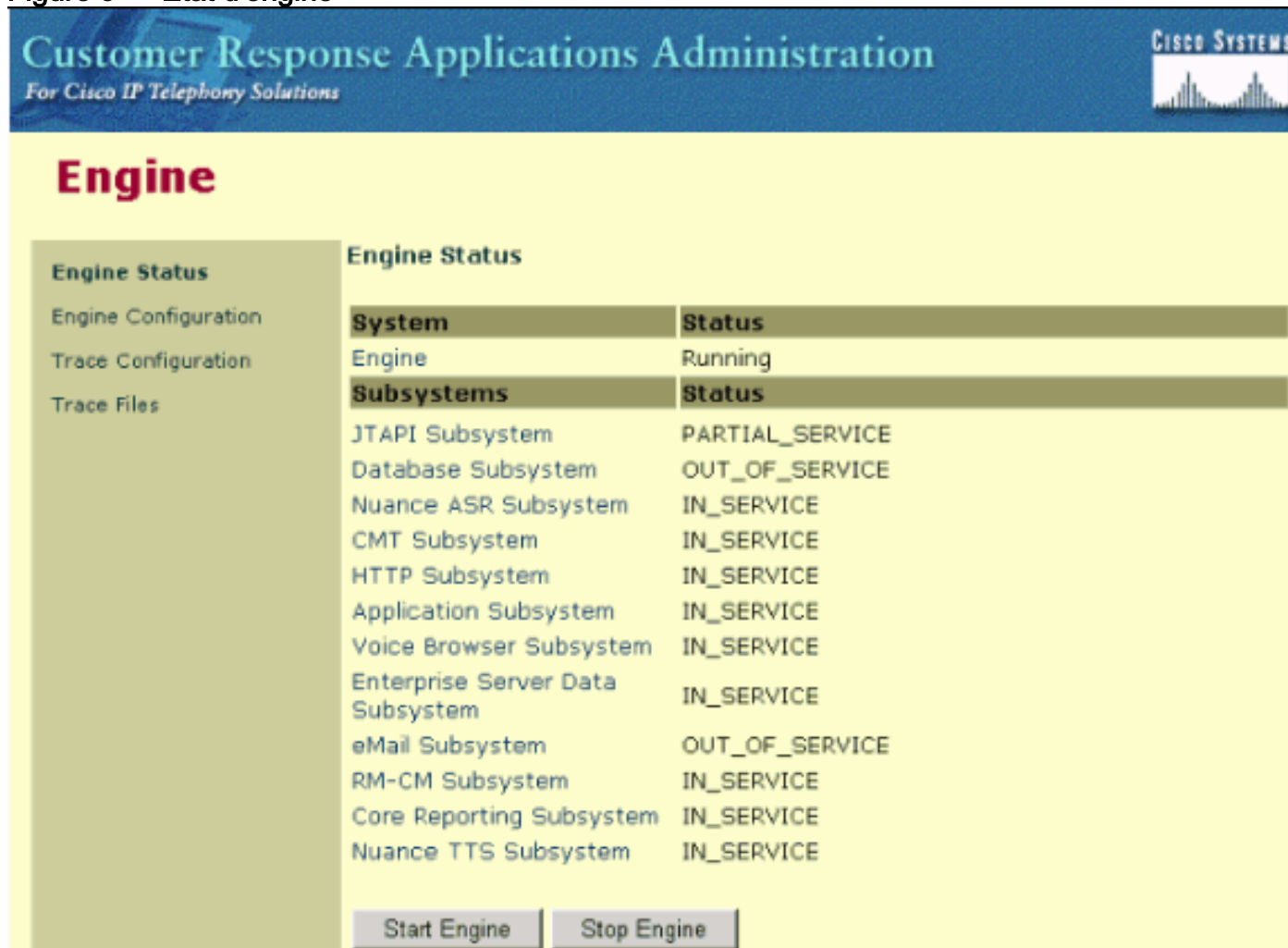
[État d'engine](#)

Avez-vous une copie d'écran de l'**état d'engine** ? Reliez la copie d'écran dans le cas si vous répondez **oui**.

Oui	Non
-----	-----

[La figure 3](#) affiche le tir d'écran d'**état d'engine**.

Figure 3 — État d'engine



The screenshot shows the Cisco Customer Response Applications Administration interface. The main heading is "Engine". On the left, there is a navigation menu with "Engine Status" selected. The main content area displays the "Engine Status" page, which includes a table of engine components and their status. At the bottom, there are two buttons: "Start Engine" and "Stop Engine".

System	Status
Engine	Running
Subsystems	
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

[Logs de Cisco Agent Desktop](#)

Les logs incluent des listes des événements et des erreurs de Cisco Agent Desktop. Ces événements peuvent représenter des actions prises par une application de bureau, des implications des paramètres de configuration définis par l'utilisateur, ou des limites du matériel. Codes d'erreur sont des brèves descriptions des événements.

Le Cisco Agent Desktop peut garder pour mettre au point des logs et est désactivé par défaut. Éditez le **fastcallocal.ini** et le **supervisor.inifiles** pour activer cette capacité. Le nombre représente le de plus haut niveau. Tous les niveaux au-dessous du niveau spécifié sont écrits aux fichiers de débogage quand vous placez le niveau. Seulement les nombres spécifiés sont écrits aux fichiers de débogage quand la plage est placée. La représentation de l'application est affectée si vous ne placez pas le niveau du débogage au niveau par défaut après que les informations soient recueillies dans les fichiers de débogage.

Remarque: La section 4 de la [suite de bureau 4.5.5 \(ICD\) de produit de Cisco d'information](#) couvre des détails des logs et code d'erreur pour le Cisco Agent Desktop.

[Logs de Cisco CallManager](#)

[Configurez le suivi](#)

Référez-vous à la [configuration de suivi](#) pour des informations procédurales sur l'outil de configuration de suivi pour configurer des paramètres de suivi pour des services de Cisco CallManager.

[Niveaux de suivi](#)

Est-ce que niveaux de suivi pour le Cisco CallManager et la liaison de données synchrone (SDL) ont été configurés, comme expositions du [tableau 1](#) ?

Oui	Non
-----	-----

Tableau 1 — Configuration de suivi pour le Cisco CallManager et le SDL

Service configuré	Nom de paramètre	Valeur de paramètre	Événement
Cisco CallManager	Debug	Détaillé	Événements d'appel de téléphonie
SDL	sdltracetypeflag	CB15	Événements d'appel de téléphonie
SDL	sdltracedataflags	110	Événements d'appel de téléphonie
SDL	sdltraceflag	Vrai	Événements d'appel de téléphonie

Terminez-vous ces étapes pour configurer le Cisco CallManager :

1. **Application > Cisco CallManager Serviceability** choisi de la page d'administration de Cisco CallManager.
2. Sélectionnez le **suivi > la configuration**.
3. Sélectionnez le serveur Cisco CallManager de la colonne de **serveurs**.
4. Sélectionnez le Cisco CallManager de la case de **services configurée** et sélectionnez le **suivi sur la case**.
5. Cliquez vers le bas la flèche dans le domaine de niveau de suivi de debug.
6. Cliquez sur **détaillé** dans le menu déroulant de **niveau de suivi de debug**, comme la [figure 4](#) affiche.**Figure 4 — Configuration de suivi de Cisco CallManager**

Alarm Trace Tools Application Help

Cisco CallManager Serviceability
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Trace Configuration

Servers

- 10.89.228.111
- 10.89.228.112
- 10.89.228.115

Current Service: Cisco CallManager
Current Server: 10.89.228.111
Status : Ready

[SDL Configuration](#)

Update SetDefault

Configured Services: Cisco CallManager

Trace On Apply to All Nodes

Trace Filter Settings

Debug Trace Level: Detailed

Cisco CallManager Trace Fields

Terminez-vous ces étapes pour configurer SDL :

1. Service Select > **paramètres de service de la page d'administration de Cisco CallManager.**
2. Cliquez sur vers le bas la flèche dans la case de **serveur** et sélectionnez le serveur Cisco CallManager.
3. Cliquez sur vers le bas la flèche et sélectionnez le **Cisco CallManager**. La fenêtre de configuration de paramètres de service régénère avec le serveur et le service sélectionnés.
4. Cliquez sur **avancé** et le faites descendre l'écran à la section de suivi SDL, comme la [figure 5](#) affiche. **Figure 5 — Configuration SDL**

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

Agent/client

1. Le ping ou le tracert fonctionne-t-il avec succès de l'agent ou du client au Cisco CallManager ?

2. Le ping ou le tracert fonctionne-t-il avec succès de l'agent ou du client à l'IPCC Express de Cisco ? **Remarque:** L'agent et les logs liés au client se trouvent dans \ fichiers de programme \ Cisco \ répertoire de bureau.

Accès à distance

1. Quelle est l'adresse IP, le nom d'utilisateur et le mot de passe pour l'Accès à distance au Cisco CallManager par des Microsoft Terminaux Service ?
2. Quelle est l'adresse IP, le nom d'utilisateur et le mot de passe pour l'Accès à distance à l'IPCC Express de Cisco par des Microsoft Terminaux Service ?

Informations connexes

- [Configuration de suivi](#)
- [Suite de bureau 4.5.5 \(ICD\) de produit de Cisco d'information](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)