

# هيجوتل اهب ىصوملا عبتتلا تايوتسم ةمچرت IVR

## المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [المنتجات ذات الصلة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [تعيين مستويات تتبع MIVR](#)
- [IP IVR / IP QM 3.x](#)
- [IP IVR / IP QM 4.x](#)
- [تعيين مستويات تتبع JTAPI](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

يقدم هذا المستند إرشادات للتبعية السريع في بيئة IP IVR (Cisco IP Interactive Voice Response) و Cisco IP Queue Manager (IP QM) مع Cisco Unified Contact Center Express (IPCC Express) باستخدام توجيه الترجمة لوضع قوائم الانتظار.

**ملاحظة:** لا تستخدم هذه الوثيقة إلا كدليل ولا تغطي جميع الحالات. أثناء استكشاف أخطاء بعض الحالات وإصلاحها، قد تحتاج إلى جمع بيانات أكثر من البيانات الموضحة في هذا المستند.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- حل إستجابة العملاء (IP IVR) (CRS أو IP QM) من Cisco

### المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CallManager، الإصدار x.3 و x.4
  - Cisco CRS، الإصدار x.3 أو x.4
- تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة

المُستخدمة في هذا المستند بتكوين مسموح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

## [المنتجات ذات الصلة](#)

ارجع إلى المصغوفة في [دليل توافق الأجهزة وبرامج حلول إستجابة العملاء \(CRS\) من Cisco](#) للحصول على معلومات حول التوافق الكامل بين Cisco CallManager و CRS، وإصدارات CRS المشاركة في هذا الحل.

يوفر Cisco CRS نظام أساسي واحد ومتسق وسهل الإدارة لهذه المنتجات:

- Cisco IPCC Express Edition (IPCC Express)
- Cisco من IP IVR
- Cisco من IP QM

## [الاصطلاحات](#)

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## [تعيين مستويات تتبع MIVR](#)

### [IP IVR / IP QM 3.x](#)

أكمل الخطوات التالية لتشغيل تتبع MIVR ل IP IVR أو IP QM:

1. حدد نظام < محرك من شريط قائمة مسؤول CRA. تظهر صفحة ويب المحرك.
2. انقر فوق إرتباط تكوين التتبع التشعبي في اللوحة اليسرى. تظهر صفحة ويب "تتبع التكوين".
3. قم بزيادة عدد ملفات التتبع إلى 100 وحجم كل ملف إلى 5 ميغابايت (مقترح).
4. تشغيل مستويات تصحيح أخطاء تتبع MIVR هذه: هاتف SS\_TELSS\_ICMLib\_ICM يقوم النظام بإنشاء سجل MIVR وتخزينه. اسم ملف السجل هو CiscoMIVRxxx.log، حيث يمثل xxx رقم التسلسل. يتواجد ملف السجل في C:\Program files\wfavvid\log ل IP IVR / QM 3.x. ملاحظة: قم بإعادة تشغيل محرك CRA إذا لزم الأمر ليعكس التغييرات في عدد الملفات وأحجام الملفات لسجلات MIVR.

### [IP IVR / IP QM 4.x](#)

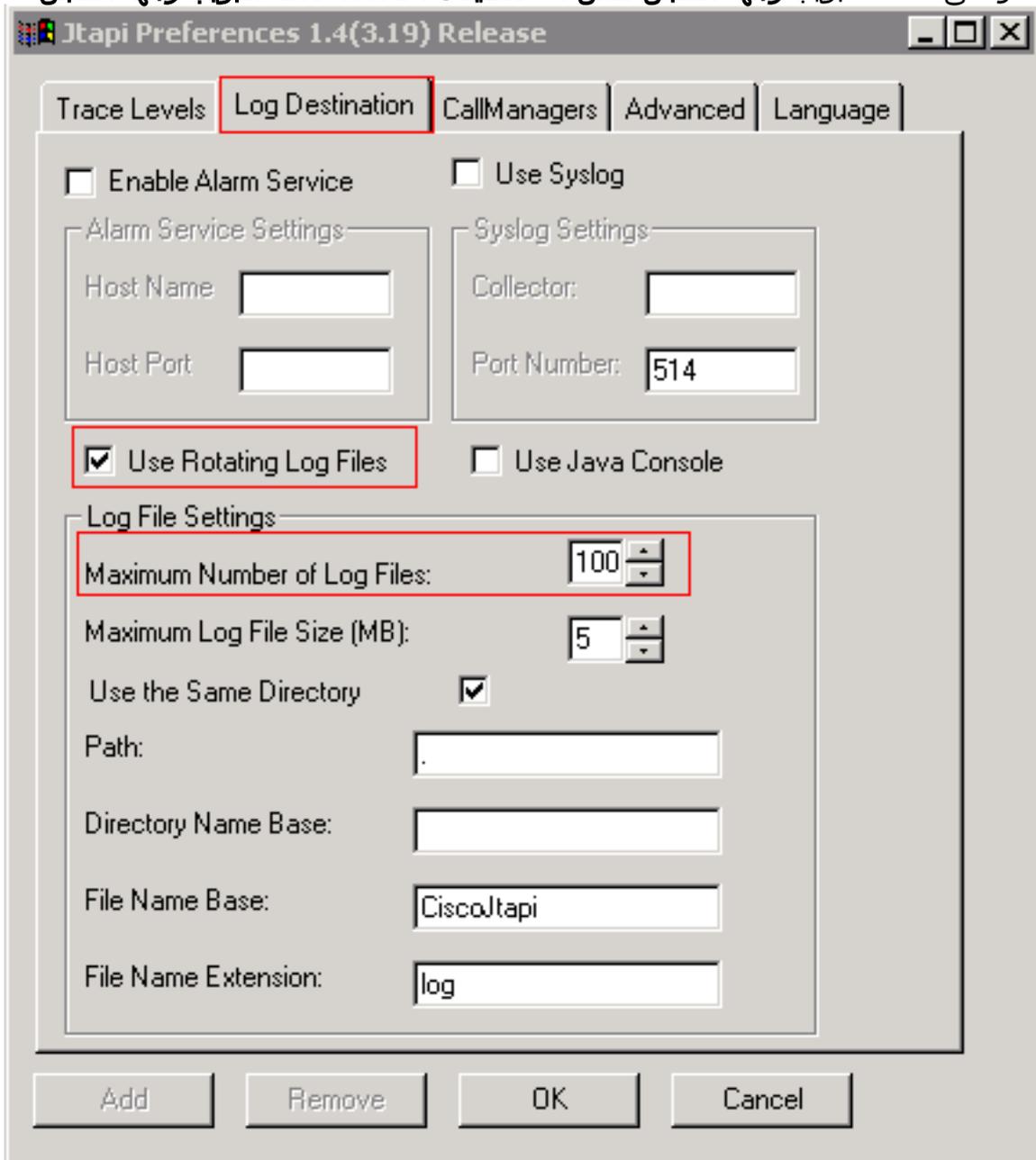
أكمل الخطوات التالية لتشغيل تتبع MIVR ل IP IVR أو QM:

1. فتح AppAdmin.
2. حدد نظام < تتبع < محرك CRS < تتبع التكوين.
3. تمكين التتبع: تحت الأنظمة الفرعية، قم بتشغيل مستويات تصحيح أخطاء تتبع MIVR التالية: هاتف SS\_TELSS\_ICM تحت متنوعات، شغل مستوى تصحيح أخطاء تتبع MIVR هذا: المهندستحت المكتبات، قم بتشغيل مستوى تصحيح أخطاء تتبع MIVR:Lib\_ICM يقوم النظام بإنشاء سجل MIVR وتخزينه. اسم ملف السجل هو CiscoMIVRxxx.log، حيث يمثل xxx رقم التسلسل. يوجد ملف السجل في C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR.

## [تعيين مستويات تتبع JTAPI](#)

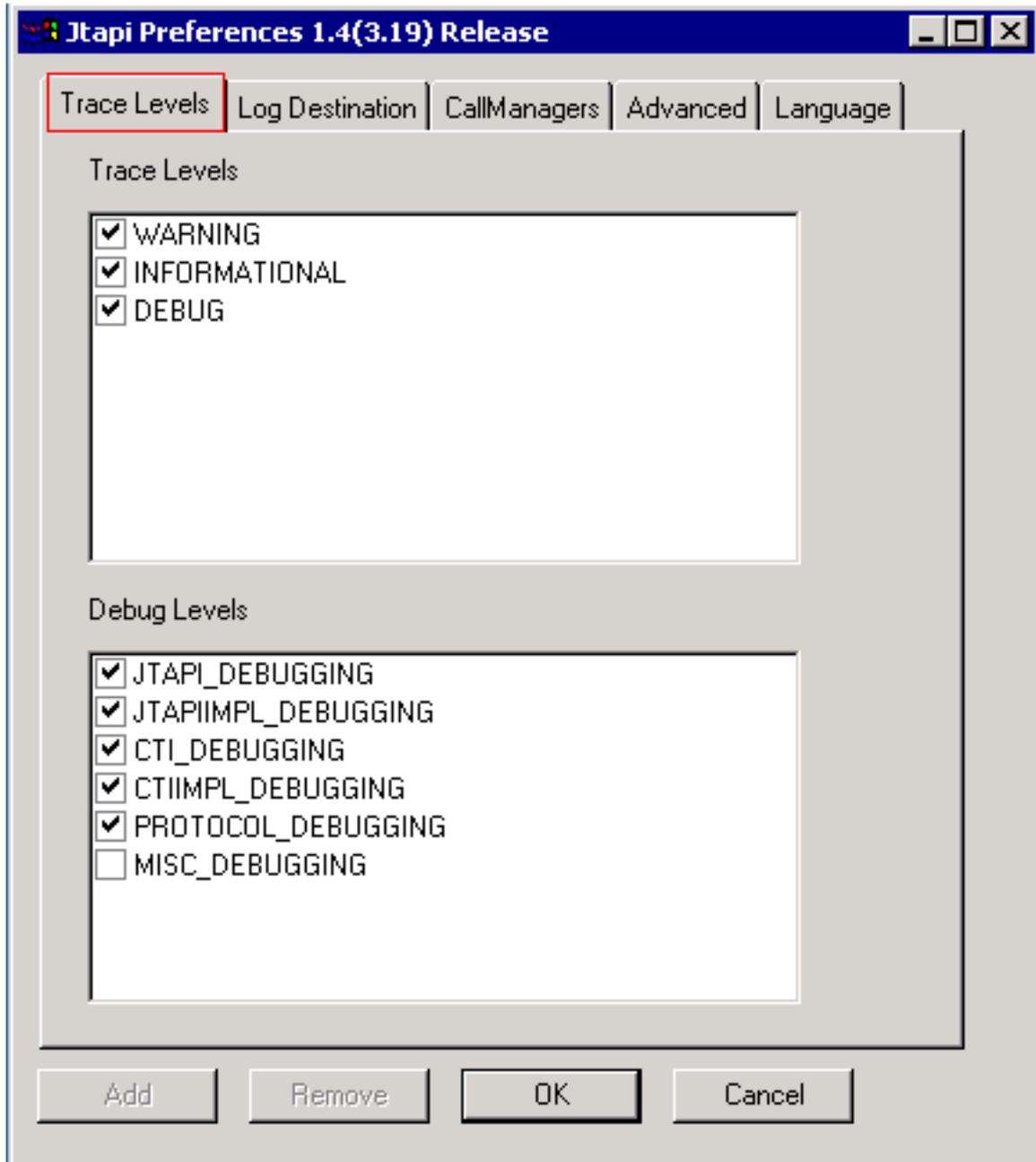
أكمل الخطوات التالية لتشغيل تتبع JTAPI:

1. انقر على بدء < برامج < Cisco JTAPI < تفضيل JTAPI. تظهر نافذة تفضيلات JTAPI (راجع الشكل 1).
2. انقر على علامة التبويب وجهة السجل. شكل 1 - تفضيلات JTAPI: علامة التبويب وجهة السجل



The screenshot shows the 'JTAPI Preferences 1.4(3.19) Release' dialog box with the 'Log Destination' tab selected. The 'Log Destination' tab is highlighted with a red box. The 'Use Rotating Log Files' checkbox is checked and also highlighted with a red box. The 'Maximum Number of Log Files' is set to 100, also highlighted with a red box. The 'Maximum Log File Size (MB)' is set to 5. The 'Use the Same Directory' checkbox is checked. The 'Path' field is empty. The 'Directory Name Base' field is empty. The 'File Name Base' field contains 'CiscoJtapi'. The 'File Name Extension' field contains 'log'. The 'Add', 'Remove', 'OK', and 'Cancel' buttons are visible at the bottom.

3. حدد خانة الاختيار استخدام تدوير ملفات السجلات.
4. قم بزيادة الحد الأقصى لعدد ملفات التدوين إلى 100 في قسم إعدادات ملف التدوين. (مقترح)
5. انقر فوق علامة التبويب تتبع المستويات (راجع الشكل 2).
6. حدد خانة الاختيار تحذير ومعلومات وتصحيح الأخطاء في قسم مستويات التبع. الشكل 2 - تفضيلات JTAPI: مستويات التبع



7. حدد خانات الاختيار هذه في قسم تصحيح الأخطاء للمستويات: JTAPIIMPL\_DEBUGGING, CTIIMPL\_DEBUGGING تصحيح أخطاء البروتوكول ملاحظة: لا تقم بالتحقق من تصحيح الأخطاء من الأخطاء Misc\_DEBUGGING ما لم تطلب Cisco TAC ذلك بشكل صريح. يقوم النظام بإنشاء سجل JTAPI وتخزينه في هذه المواقع: IP IVR / IP QM 3.x:C:\Program Files\wfavvid\log IP IVR / IP QM 4.x:C:\Program Files\wfavvid\log\JTAPI اسم ملف السجل هو JTAPIxx.log، حيث يمثل xx رقم التسلسل. يلزم إعادة تشغيل النظام الفرعي ل JTAPI لكي تنعكس إعدادات التتبع وأحجام الملفات في عمليات تتبع JTAPI. إذا توهجت نافذة أمر وفشلت شاشة تفضيلات JTAPI في التحميل، احصل على تنزيل JRE من عناوين URLs التالية: <http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (إذا تم تشغيل أداة RealTime Reporting) <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html> (إذا لم يتم تشغيل أداة RealTime Reporting) بعد اكتمال الاختبار (الاختبارات)، قم بسحب السجلات المناسبة، تحقق من تغطية وقت الحادث في السجلات وقدم السجلات إلى دعم Cisco الفني.

## معلومات ذات صلة

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نء مء دختسمل معد وء مء مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظءالم ءرء. ةصاءل مءءب  
Cisco ءلءت. فرءم مچرت مءمءق ءلءل ةل فاءءءل ةمچرتل عم لاعل او  
لءل أمءءء ءوچرلاب ءصوء وءءامچرتل هذه ةقءن ءءءل وءءل سمل  
Systems (رفوءم طبارل) ءلصل ءل ءلءلءل دن تسمل