

CVP/IS لاهب صوملا عبتتلا تايوتسم

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[تعين مستويات تتبع المستعرض الصوتي](#)

[تعين مستويات تتبع خادم التطبيق](#)

[الحصول على سجلات VRUTrace](#)

[تعين مستويات تتبع PIM ل VRU](#)

[معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يوفر هذا المستند مستوى التتبع الموصى به لمنتج "بوابة صوت العميل (CVP)" أو "عقدة خدمة الإنترنت (IS)" للمساعدة في تحديد ما إذا كانت المشكلات متعلقة ب Cisco CVP أو IS أو Cisco Intelligent Contact Management (ICM) أو Cisco IOS.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- وظائف Cisco ICM
- وظائف Cisco CVP
- خلفية الشبكة

المكونات المستخدمة

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

- Cisco ICM، الإصدار 4.6.2 والإصدارات الأحدث
- Cisco IS 2.1، أو CVP 3.0 و 3.1

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

تعين مستويات تتبع المستعرض الصوتي

من عبارة الأجهزة الطرفية (PG) حيث يتم تثبيت CVP أو IS، أكمل الخطوات التالية لتعيين المسارات:

1. ل CVP، أختَر بداية < برامج > Voice Browser < Cisco Customer Voice Portal > إدارة J.VB ل IS، أختَر بداية < برامج > Cisco Internet Service Node > Voice Browser > VB Admin

2. قم بإصدار الأمر setCallTrace على إيقاف الاستخدام لإلغاء التنشيط.

3. قم بإصدار الأمر setInterfaceTrace on إيقاف الاستخدام لإلغاء التنشيط.

4. قم بإصدار الأمر seth323trace على إيقاف الاستخدام لإلغاء التنشيط.

5. قم بزيادة ملفات السجل للمستعرض الصوتي. ملاحظة: أرجع إلى [إعداد التتبع](#) للحصول على معلومات حول إعداد التتبع. ويقترح ما يلي: EMSAIILogFileCount = 500 ميجابايت = EMSAIILogFileMax

EMSDisplayToScreen = 0 ميجابايت = EMSLogFileMax = 10

6. احصل على ملفات السجل: افتح نافذة موجه الأوامر إلى الدليل ذي الصلة لالتقاط سجل المستعرض الصوتي للوقت المعين قيد البحث: دليل CVP:

```
/ "C:\Cisco\CVP\VoiceBrowser\logFiles>dumplog vb /bt "time  
et "time" /of pimtest.txt
```

دليل IS:

```
/ "C:\Cisco\ISN\VoiceBrowser\logFiles>dumplog vb /bt "time  
et "time" /of pimtest.txt
```

وفيما يلي مثال على هذا:

```
dumplog vb /bt 14:00 /et 15:00 /of vb1_1400_1500.txt
```

أستخدم [الأداة المساعدة](#) Dumplog لتجميع ملفات سجل المستعرض الصوتي IS/CVP.

بعد اكتمال الاختبار (الاختبارات)، اسحب سجل (سجلات) المستعرض الصوتي المناسب وقم بتوفير السجلات إلى دعم Cisco الفني.

تعين مستويات تتبع خادم التطبيق

من PG حيث تم تثبيت خادم التطبيق، أكمل الخطوات التالية لتعيين المسارات:

1. ل CVP، أختَر بداية < برامج > Application Server > Application < Cisco Customer Voice Portal > Administrator J. Administrator

Cisco Internet Service Node > Application Server > < برامج > Application Administrator

Application Administrator

2. قم بتسجيل الدخول كمسؤول Microsoft Windows 2000.

3. أختَر محرك من الصفحة الرئيسية.

4. أختَر سجل تشكيل.

5. حدد خانة الاختيار للاستدعاء وأساسى في قسم تتبع

الواجهة.

Engine Frame - Microsoft Internet Explorer - [Working Offline]

File Edit View Favorites Tools Help

Engine

[Status](#)
[Active Calls](#)
[Call Statistics](#)
[Diagnostic Info](#)
[Engine Configuration](#)
[Log Configuration](#)
[Log Files](#)
[Main Menu](#)

Log Configuration

Log File Output
 Filename: CiscoISN_ . log
 Number of Log Files: 10
 Log File Size: 1048576

Interface tracing

Interface Trace Log Level
 Call Basic Detailed

SDDSN(Standalone Distributed Diagnostic and Service Network)

SDDSN Node 1 gators4
 SDDSN Node 2 gators4

6. قم بزيادة عدد ملفات السجل إلى رقم مناسب بعد التحقق من المساحة الخالية على محرك الأقراص الصلبة.
 (مقترح: 100 ملف ساعة كل منها 10 ميغابايت بمجموع 500 ميغابايت)
7. انزلق إلى أسفل الصفحة.
8. أختَر الزر تحديث في أسفل الصفحة لتفعيل معلمات التتبع الجديدة.

ICM Step	<input type="checkbox"/>
If Step	<input type="checkbox"/>
Label Step	<input type="checkbox"/>
On Exception Goto Step	<input type="checkbox"/>
Output Step	<input type="checkbox"/>
Parse Input Step	<input type="checkbox"/>
Set Step	<input type="checkbox"/>
Start Step	<input type="checkbox"/>

إذا كنت بحاجة إلى التقاط ملف سجل كبير، فإنك تحتاج لتعديل حجم ملف السجل. قم بزيادة القيمة في حقل حجم ملف السجل تحت تكوين السجل. يوجد هذا على نفس الرابط الخاص بخادم التطبيق.

بعد اكتمال الاختبار (الاختبارات)، اسحب سجل (سجلات) المستعرض الصوتي المناسب وقم بتوفير السجلات إلى دعم Cisco الفني.

الحصول على سجلات VRUTrace

ارجع إلى [كيفية استخدام الأداة المساعدة vrutrace](#) للحصول على معلومات حول كيفية تجميع ملفات سجل تتبع VRU.

تعيين مستويات تتبع PIM ل VRU

من PG حيث CVP أو IS مثبت، استخدم [الأداة المساعدة ل Procmon](#) لتشغيل مستويات التبع هذه:
ملاحظة: الأوامر حساسة لحالة الأحرف.

1. بروتوكول <<تبع *.* /إيقاف التشغيل (لإيقاف التشغيل)
2. <<procmon>>ltrac (للتحقق من إيقاف تشغيل الإعدادات)
3. معالج <<CTI* /on تتبع
4. معالج <<OPC* /on تتبع
5. معالج <<ecc* /on* تتبع
6. معالج <<تبع * جلسة* /إيقاف
7. معالج <<تبع * نبضات القلب* /إيقاف التشغيل
8. بروتوكول <<تبع /تبع
9. برمون <<إنهاء

10. استخدم [الأداة المساعدة Dumplog](#) لتجميع ملفات سجل PIM. وفيما يلي مثال على هذا:

```
C:\icm\ "customername" \pg#letter" \logfiles  
dumplog pim1 /bt "time" /et "time" /of pimtest.txt
```

بعد اكتمال الاختبار (الاختبارات)، قم بسحب السباق المناسب و VRU PIM و Application Server و Voice Browser Log (سجلات) من VRUTrace، وتحقق من تغطية وقت الحادث في السجلات، ثم قم بتوفير السجلات إلى الدعم الفني ل Cisco.

معلومات ذات صلة

• [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةلخت. فرتمة مچرت مء دقء ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل
ىل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل
(رفوتم طبارل) ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل