

Empfohlene Ablaufverfolgungsebenen für CVP/ISN

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Festlegen der Ablaufverfolgungsebenen für den Sprachbrowser](#)

[Festlegen von Anwendungsserver-Ablaufverfolgungsebenen](#)

[VRUTrace-Protokolle abrufen](#)

[Festlegen von VRU PIM-Ablaufverfolgungsebenen](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Dieses Dokument enthält die empfohlene Trace-Ebene für das Customer Voice Portal (CVP)- oder Internet Service Node (ISN)-Produkt, um festzustellen, ob Probleme im Zusammenhang mit Cisco CVP oder ISN, Cisco Intelligent Contact Management (ICM) oder Cisco IOS stehen.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco ICM-Funktionen
- Cisco CVP-Funktionen
- Netzwerkhintergrund

[Verwendete Komponenten](#)

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco ICM Version 4.6.2 oder höher
- Cisco ISN 2.1 oder CVP 3.0 und 3.1

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie

die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Festlegen der Ablaufverfolgungsebenen für den Sprachbrowser

Führen Sie im Peripheral Gateway (PG), auf dem CVP oder ISN installiert ist, die folgenden Schritte aus, um Traces festzulegen:

1. Wählen Sie als CVP **Start > Programme > Cisco Customer Voice Portal > Voice Browser > VB Admin** aus. Wählen Sie für ISN **Start > Programme > Cisco Internet Service Node > Voice Browser > VB Admin** aus.
2. Geben Sie den **setcalltrace** *auf den* Befehl aus. Verwenden Sie **Off**, um die Funktion zu **deaktivieren**.
3. Stellen Sie die **setinterface** *auf dem* Befehl aus. Verwenden Sie **Off**, um die Funktion zu **deaktivieren**.
4. Geben Sie den Befehl **seth323trace** *auf ein*. Verwenden Sie **Off**, um die Funktion zu **deaktivieren**.
5. Erhöhen Sie die Protokolldateien für den Sprachbrowser. **Hinweis:** Informationen zum Aktivieren der Ablaufverfolgung finden Sie unter [Aufwärtstrennung](#). Folgende Vorschläge werden empfohlen: EMSAllLogFileMax = 500 MB EMSAllLogFileCount = 1000 EMSLogFileMax = 10 MB EMSDisplayToScreen = 0
6. Rufen Sie die Protokolldateien ab: Öffnen Sie ein Eingabeaufforderungsfenster in das entsprechende Verzeichnis, um das Sprachbrowser-Protokoll für die jeweilige Zeit zu erfassen: Das Verzeichnis für CVP ist:

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

Das Verzeichnis für ISN lautet:

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

Dies ist ein Beispiel:

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

Verwenden Sie das [Dumlog-Dienstprogramm](#), um die Protokolldateien des ISN/CVP-Sprachbrowsers zu sammeln.

Wenn Sie die Tests abgeschlossen haben, rufen Sie die entsprechenden Sprachbrowser-Protokolle zurück, und geben Sie die Protokolle an den technischen Support von Cisco weiter.

Festlegen von Anwendungsserver-Ablaufverfolgungsebenen

Führen Sie aus dem PG, auf dem der Anwendungsserver installiert ist, die folgenden Schritte aus, um Ablaufverfolgungen festzulegen:

1. Wählen Sie für CVP **Start > Programme > Cisco Customer Voice Portal > Application Server > Application Administrator** aus. Wählen Sie für ISN **Start > Programme > Cisco Internet Service Node > Application Server > Application Administrator** aus.

2. Melden Sie sich als Microsoft Windows 2000 Administrator an.
3. Wählen Sie **Engine** auf der Hauptseite aus.
4. Wählen Sie **Protokollkonfiguration** aus.
5. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für **Call** und **Basic** im Abschnitt Interface tracing (Schnittstellenverfolgung).

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: CiscoSN_ . 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. Erhöhen Sie die **Anzahl der Protokolldateien** auf eine entsprechende Zahl, nachdem Sie freien Speicherplatz auf Ihrer Festplatte überprüft haben. (Empfohlen: 100 Dateien mit jeweils 10 MB für insgesamt 500 MB)
7. Blättern Sie auf der Seite nach unten.
8. Wählen Sie die Schaltfläche **Aktualisieren** unten auf der Seite, damit die neuen Ablaufverfolgungsparameter wirksam werden.

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"/>

Update Cancel

Wenn Sie eine große Protokolldatei erfassen müssen, müssen Sie die Größe der Protokolldatei ändern. Erhöhen Sie den Wert im Feld Log File Size (Größe der Protokolldatei) unter Log Configuration (Protokollkonfiguration). Diese befindet sich auf derselben Verbindung für den Anwendungsserver.

Wenn Sie die Tests abgeschlossen haben, rufen Sie die entsprechenden Sprachbrowser-Protokolle zurück, und geben Sie die Protokolle an den technischen Support von Cisco weiter.

[VRUTrace-Protokolle abrufen](#)

Informationen zum Erfassen der [VRU Trace-Protokolldateien](#) finden Sie [unter Verwendung des Dienstprogramms vrutrace](#).

[Festlegen von VRU PIM-Ablaufverfolgungsebenen](#)

Verwenden Sie im PG, auf dem CVP oder ISN installiert ist, das [Dienstprogramm procmon](#), um die folgenden Ablaufverfolgungsebenen einzuschalten:

Hinweis: Bei den Befehlen wird die Groß- und Kleinschreibung beachtet.

1. `procmon>>trace *.* /off` (zum Ausschalten)
2. `procmon>>>ltrace` (zum Überprüfen der deaktivierten Einstellungen)
3. `procmon>>trace cti* /on`
4. `procmon>>trace opc* /on`
5. `procmon>>trace *ecc* /on`
6. `procmon>>trace *session* /off`
7. `procmon>>>trace *heartbeat* /off`
8. `procmon>>>ltrace /trace`
9. `procmon>>>quit`
10. Verwenden Sie das [Dumlog-Dienstprogramm](#), um die PIM-Protokolldateien zu sammeln. Dies ist ein Beispiel:

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

Wenn Sie die Tests abgeschlossen haben, rufen Sie die entsprechenden Protokolle VRUTrace, VRU PIM, Anwendungsserver und Voice Browser zurück, überprüfen Sie, ob die Incident-Zeit in den Protokollen enthalten ist, und stellen Sie die Protokolle dem technischen Support von Cisco zur Verfügung.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)