

Configurando, viendo, y recogida de las trazas expresas de Cisco IPCC

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Configure y recoja las trazas para los entornos 2.x](#)

[Habilitar seguimiento](#)

[Configure y recoja las trazas para los entornos 3.x](#)

[Habilitar seguimiento](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

El IPCC Express Edition de Cisco es una plataforma del Conjunto de productos que cubre:

- Respuesta de voz interactiva IP (IP-IVR)
- Integrated Contact Distribution IP (IP ICD)
- Administrador de la cola IP (IP-QM)
- Autoattendant IP
- Servicios ampliados

También se conoce como el Customer Response Solutions (CRS) y Customer Response Applications (CRA).

Este documento explica cómo habilitar y recoger las trazas para el IPCC expreso con objeto de los problemas del troubleshooting con ayuda del Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC).

Refiérase a [Casos TAC AVVID: Recogiendo la información de Troubleshooting](#) para más información sobre la cual niveles de traza para habilitar para resolver problemas un problema determinado.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de este tema:

- La administración del Microsoft Windows 2000

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco IPCC Express versión 3.x
- Servicios ampliados 2.x y 3.x de Cisco
- Cisco Customer Response Application 2.x

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Configure y recoja las trazas para los entornos 2.x

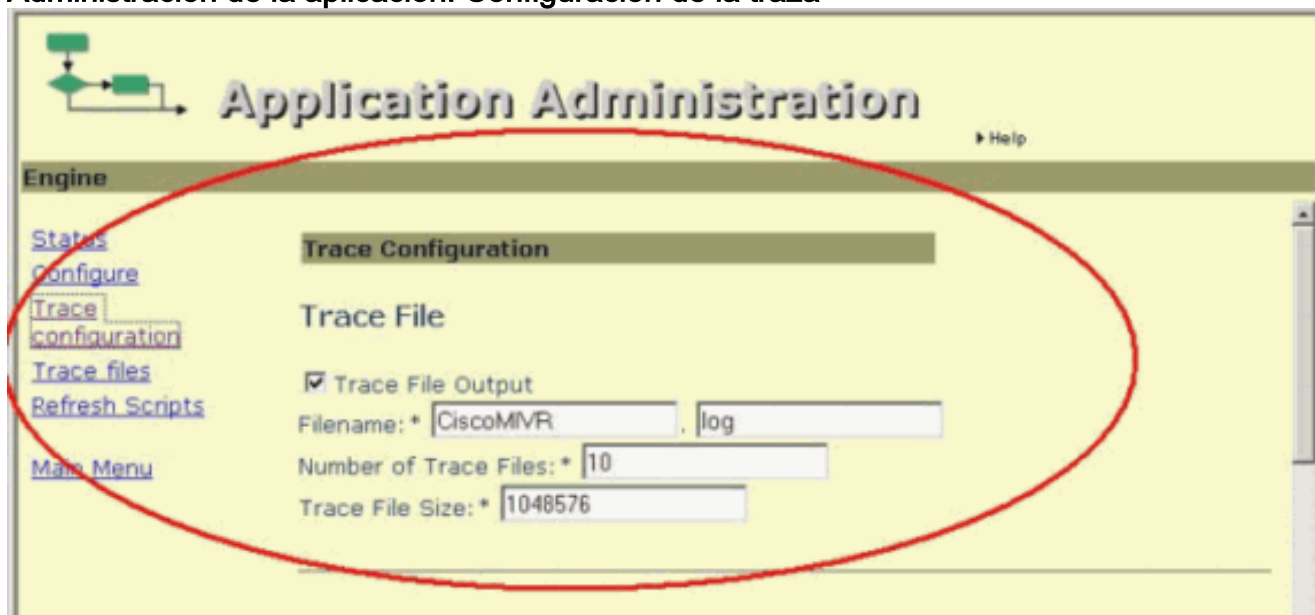
Habilitar seguimiento

Complete estos pasos:

1. Abra a un navegador. Ingrese el URL para la página de la administración de la aplicación.
Por ejemplo: `http://10.10.10.1/appadmin`
2. Inicio a la cuenta del administrador.
3. **Motor del teclado.** Véase el [cuadro 1](#). **Cuadro 1 – Administración de la aplicación: Motor**

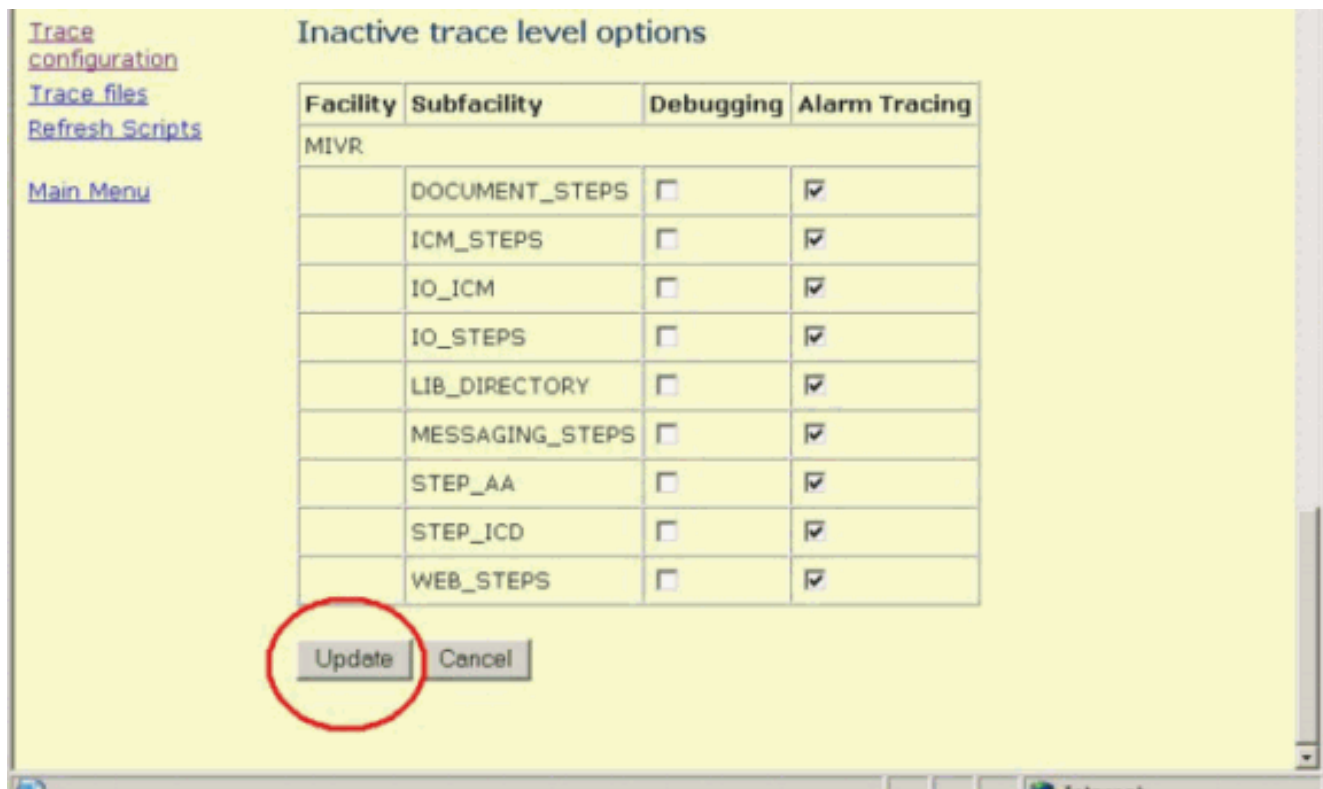


4. Configuración selecta de la traza en la página del motor. Véase el [cuadro 2](#). Cuadro 2 – Administración de la aplicación: Configuración de la traza



Nota: La configuración de la traza le requiere definir el prefijo, la extensión, el tamaño, y el número del nombre de fichero de archivos generados. Haga solamente los ajustes según lo dado instrucciones por su representante técnico de Cisco. Los registros sobregaban los más viejos archivos basados en la fecha y la hora en que el número máximo de archivos se alcanza.

5. Seleccione todo el checkboxes en la columna del seguimiento de la alarma en la página de configuración de la traza. [Vea la figura 3](#). Cuadro 3 – Opciones inactivas del nivel de traza



6. Seleccione todo el checkboxes necesario en la columna del debugging.
7. Haga clic la **actualización** en la parte inferior de la página. [Vea la figura 3.](#) **Nota:** Haga clic el **hipervínculo Status (estado)** en la página del motor para recomenzar el motor para generar un nuevo conjunto de las trazas.
8. Haga clic los **archivos de traza** para ver los archivos de traza. [Vea la figura 4.](#) **Cuadro 4 – Administración de la aplicación: Archivos de seguimiento**



Localice el archivo con el prefijo y la extensión según sus configuraciones en la sección de configuración de la traza.

9. Haga clic en el archivo para ver el registro.

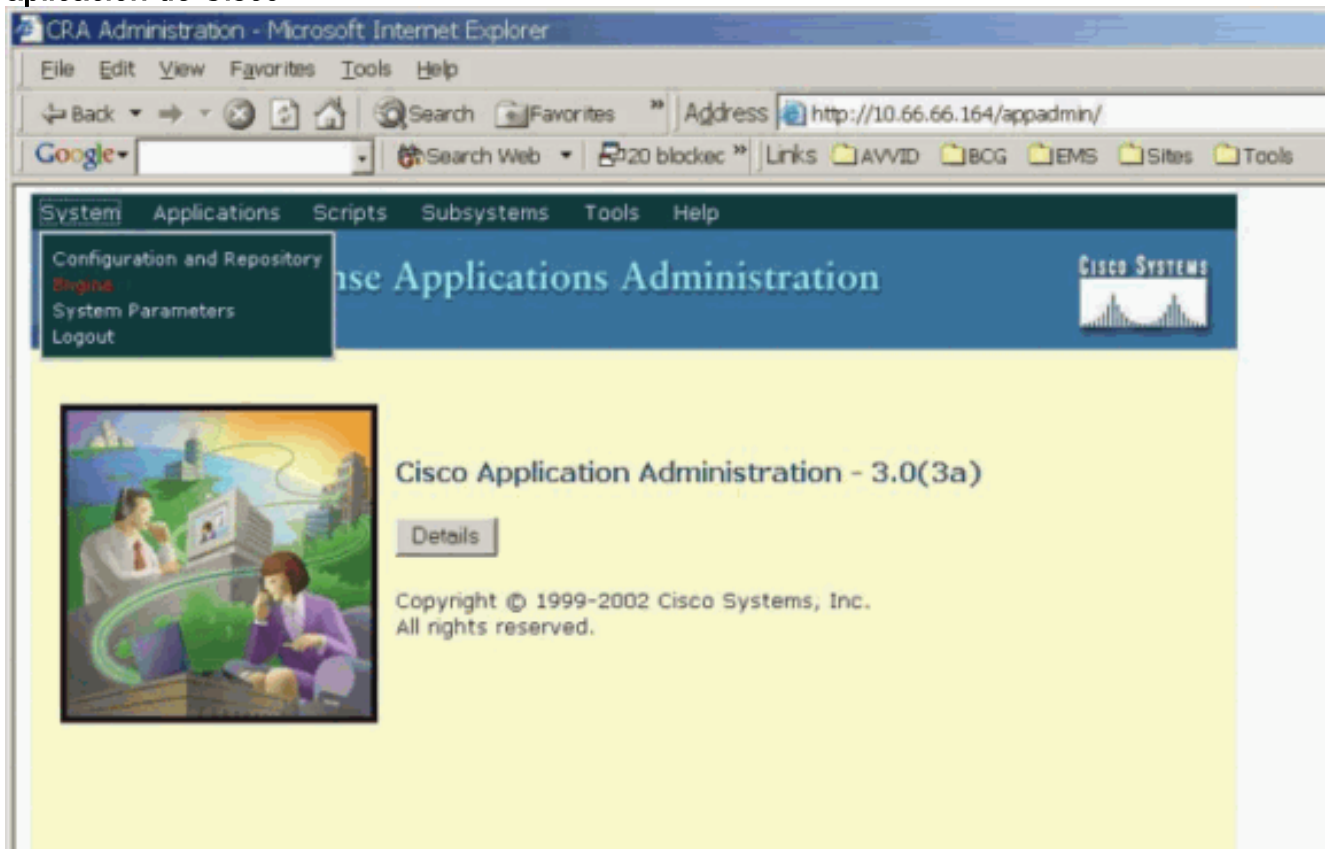
10. Haga clic con el botón derecho del ratón el **mi PC** para recoger los registros.
11. Selecto **explore**.
12. Elija la **visión > los detalles**.
13. Localice el sub-directorio c:\Program Files\wfavvid.Localice los archivos basados en la Fecha y hora modificada.

Configure y recoja las trazas para los entornos 3.x

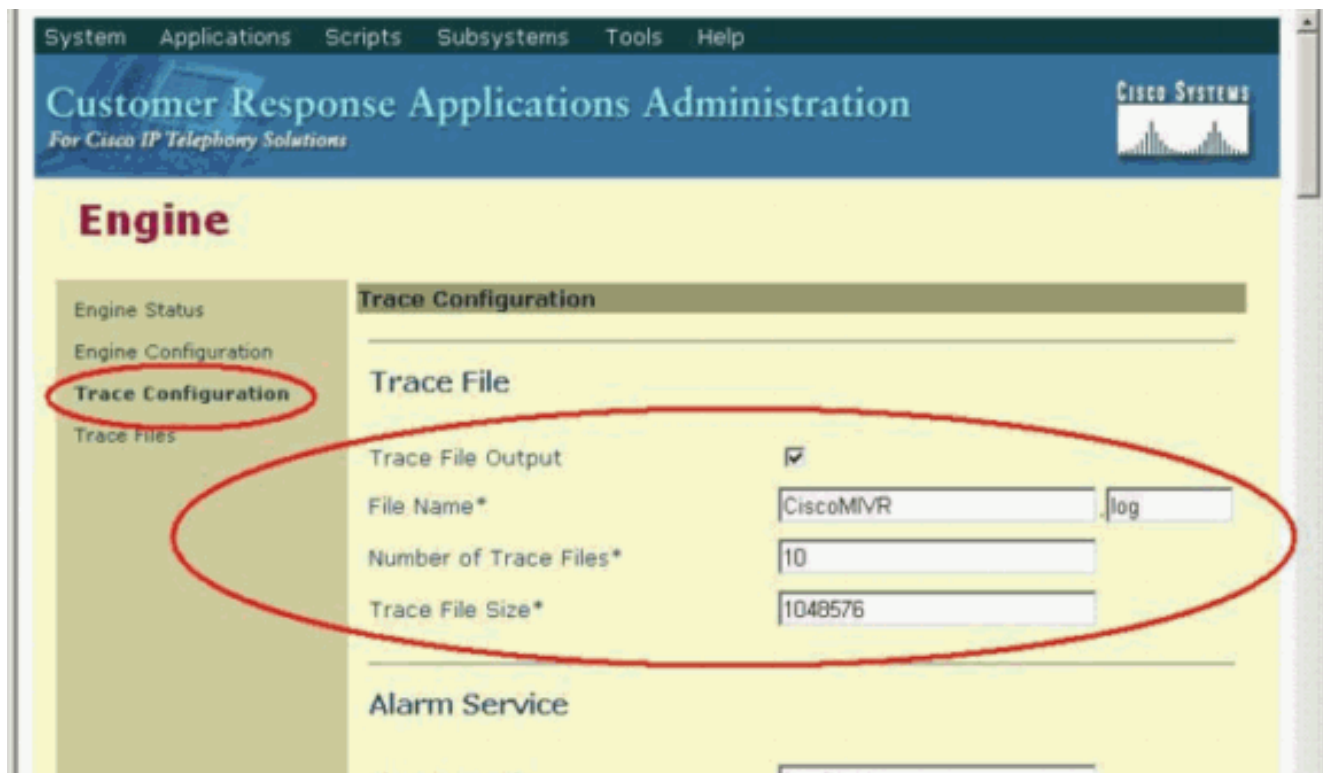
Habilitar seguimiento

Complete estos pasos:

1. Abra a un navegador.Ingrese el URL para la página de la administración de la aplicación.
Por ejemplo:<http://10.1.1.1/AppAdmin>Véase el [cuadro 5](#).Cuadro 5 – La administración de la aplicación de Cisco

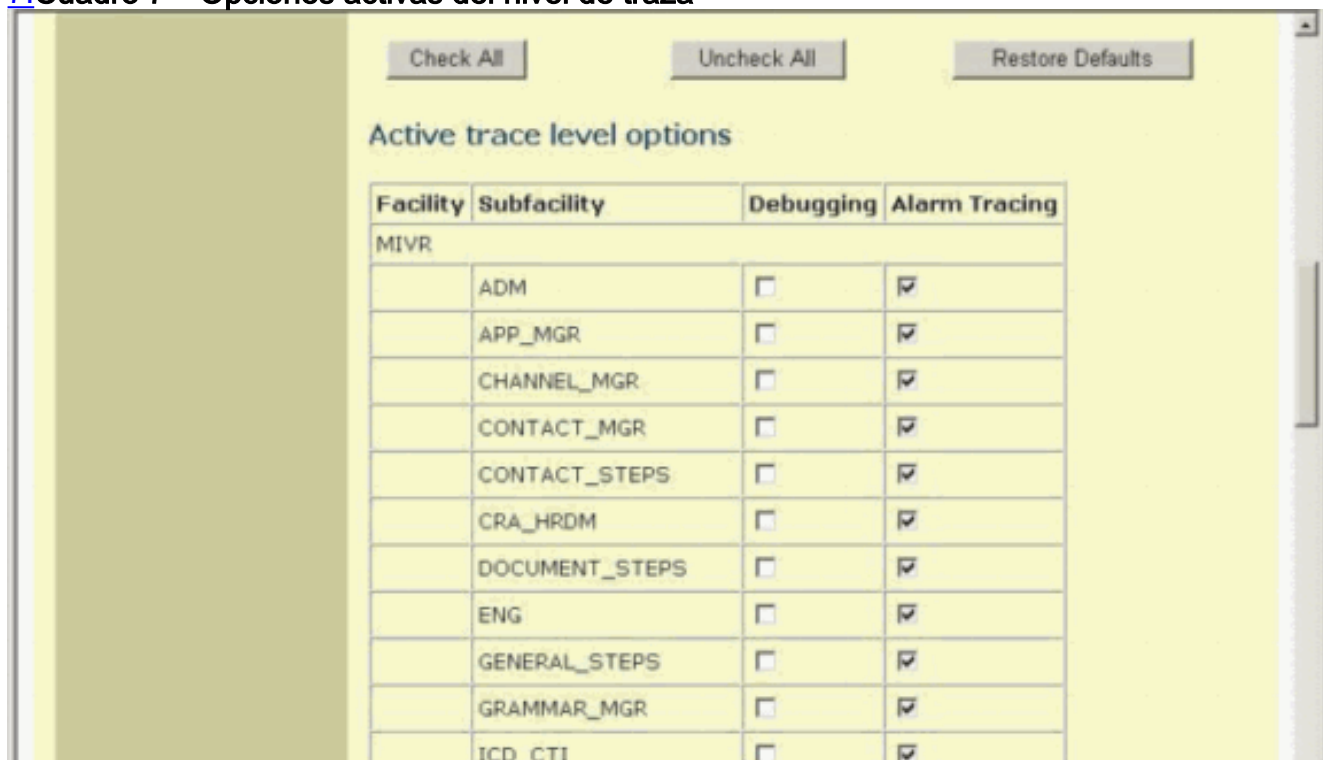


2. Inicio a la cuenta del administrador.
3. Elija el **System (Sistema) > Engine (Motor)**.
4. Seleccione la configuración de la traza.Véase el [cuadro 6](#).Cuadro 6 – La administración del Customer Response Applications: Configuración de la traza

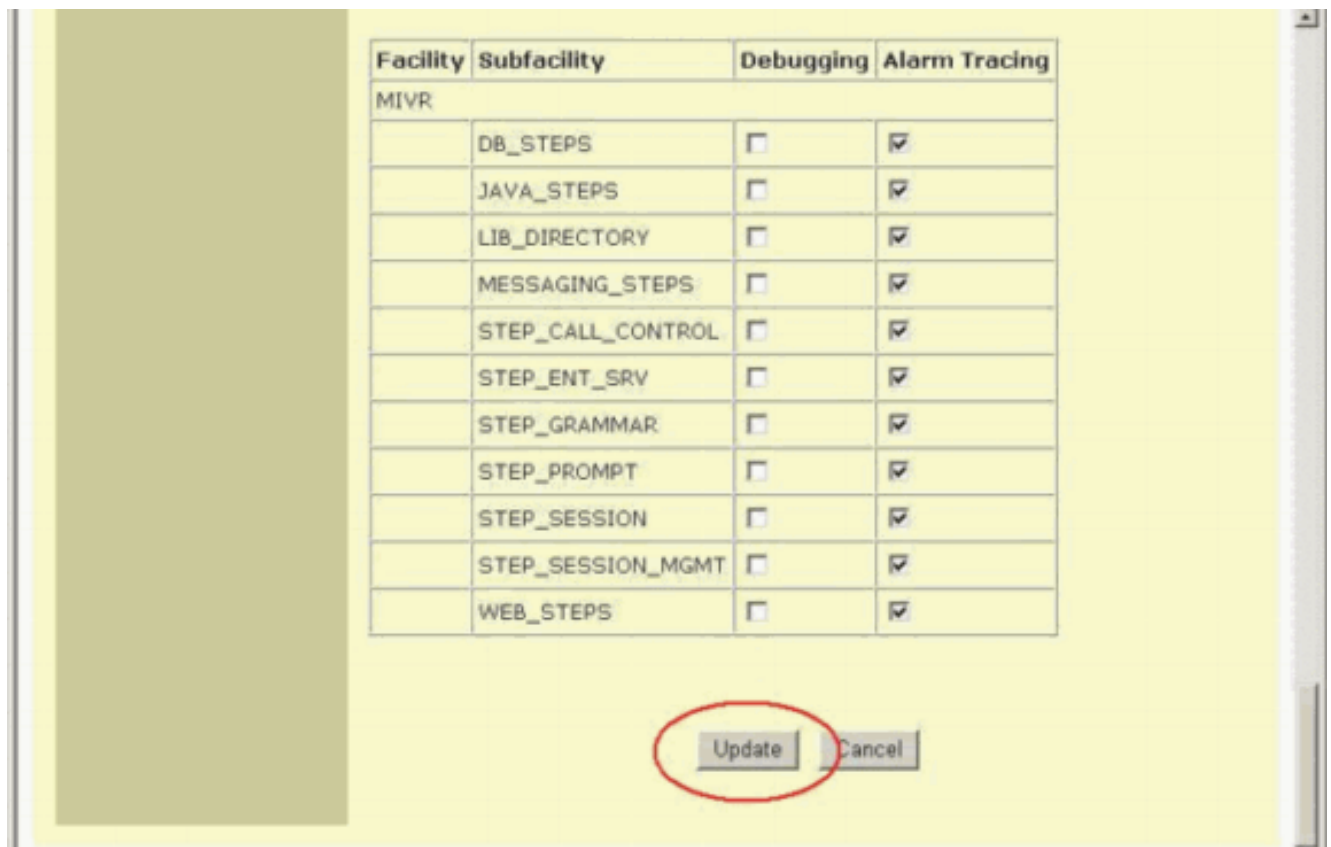


Nota: La configuración de la traza le requiere definir el prefijo, la extensión, el tamaño, y el número del nombre de fichero de archivos generados. Haga solamente los ajustes según lo dado instrucciones por su representante técnico de Cisco. Los registros sobregraban los más viejos archivos basados en la fecha y hora en que el número máximo de archivos se alcanza.

5. **Valores por defecto del Restore del teclado** en la página de configuración de la traza. Esto reajusta todo el checkboxes en la columna del seguimiento de la alarma. Véase el [cuadro 7. Cuadro 7 – Opciones activas del nivel de traza](#)



6. Seleccione todos los cuadros necesarios en la columna del debugging contra el Subfacilities necesario. Véase el [cuadro 7.](#)
7. Haga clic la **actualización** en la parte inferior de la página. Véase el [cuadro 8. Cuadro 8 – El hacer el debug de](#)



Nota: Haga clic el **hipervínculo Status (estado)** en la página del motor para recomenzar el motor para generar un nuevo conjunto de las trazas.

8. Haga clic los **archivos de traza** para ver las trazas.
9. Localice el archivo con el prefijo y la extensión según los ajustes de la configuración de la traza.
10. Haga clic en el archivo para ver el registro.
11. Haga clic con el botón derecho del ratón el **mi PC** para recoger los registros.
12. Selecto **explore**.
13. Elija la **visión** > los **detalles**.
14. Vaya al sub-directorio c:\Program Files\wfvavid\log.
15. Localice los archivos basados en la Fecha y hora modificada.

[Información Relacionada](#)

- [Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express](#)
- [Guía de Mantenimiento y Recuperación de Cisco IPCC Express](#)
- [Trazas del Cisco CallManager de la configuración para TAC](#)
- [Casos TAC AVVID: Recopilación de Información de Troubleshooting](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)