

# Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antes de que usted comience](#)

[Palabras claves](#)

[Trazas a girarse](#)

[Información de traza general](#)

[CRS trazas del valor por defecto 4.0.x](#)

[Trazas mínimas](#)

[Categoría de síntomas](#)

[Problemas de la administración de la aplicación](#)

[Problemas de la carga o de la configuración de aplicación del script](#)

[Cargamento y Fallas de invocación de la aplicación](#)

[ASR/TTS/VXML problemas](#)

[ASR](#)

[TTS](#)

[VXML](#)

[Problemas de escritorio/Control de llamadas](#)

[Problemas y Control de llamadas del escritorio del agente](#)

[Problemas generales con el Supervisor de escritorio de Cisco](#)

[Problemas del estado de agente con el Supervisor de escritorio de Cisco \(ejemplo: Agentes que falta\)](#)

[Señalar los problemas con el Supervisor de escritorio de Cisco](#)

[Asuntos relacionados IPIVR \(ICM\)](#)

[Señalar los problemas](#)

[Problemas históricos de la información](#)

[Problemas en tiempo real de la información](#)

[Llamadas pegadas en la cola](#)

[Problemas del comportamiento del script](#)

[Los subsistemas abajo publican](#)

[Actualización o problemas de la instalación](#)

[Actualización y problemas de las BARRAS](#)

[Problemas de instalación](#)

[Problemas del control de VoIP y de la grabación](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento proporciona las guías de consulta para el seguimiento rápido en un servidor de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) en un entorno del Cisco Unified Contact Center Express. Este documento sirve solamente como guía, y no cubre todas las situaciones. Para resolver problemas un problema en una cierta situación, usted puede necesitar recoger más datos que lo que este documento menciona.

## [prerrequisitos](#)

## [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco CRS

## Componentes Utilizados

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

- Versión del CallManager de Cisco 3.x o 4.x
- Versión de Cisco CRS 3.x o 4.x Refiera a la matriz en el [software de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco \(CRS\) y la guía de la compatibilidad del hardware](#) para la información sobre la compatibilidad completa entre el Cisco CallManager y CRS, y a las versiones de CNR implicadas en esta solución. Cisco CRS proporciona un solo, constante, y fácil-a-manear la plataforma para estos Productos: Edición del Cisco Unified Contact Center Express (IPCC expreso) Respuesta de voz interactiva de IP de Cisco (IP IVR) Cisco IP Queue Manager (IP QM)

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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Antes de que usted comience

Cada escalada tiene ciertos requerimientos mínimos. Antes de una escalada, realice estos pasos:

- Gire las trazas apropiadas (véase las [trazas para girar la](#) sección).
- Reproduzca el problema si es posible.
- Recoja los registros para cada la categoría de síntomas (véase la sección de la [tabla de la categoría de síntomas](#)).
- Examine abre una sesión el detalle y el Troubleshooting profundizados antes de que usted extienda el problema.

## Palabras claves

Aquí están algunas palabras claves a buscar en los registros cuando usted resuelve problemas:

- Excepción
- Error
- Fall
- Incidente
- OOS, OUT\_OF\_SERVICE o Out Of Service.
- RECOVERY\_DETECTED, así que él significa que el restore más reciente no completó. Para

intentar y resolver este problema, funcione con el proceso del restore otra vez.

- POTENTIAL\_DEADLOCK\_DETECTED, así que él significa que si usted ve POTENTIAL\_DEADLOCK\_DETECTED en los registros, pero no vea DEADLOCK\_AVOIDED, intentan resolver el problema con un reinicio del motor.

## Trazas a girarse

Esta sección enumera las trazas que usted debe girar antes de una escalada.

### Información de traza general

Todo el seguimiento del servidor CRS denota el seguimiento de debug. Por ejemplo, cuando CRS el localizar indica ICD\_HDM, gire CRS el seguimiento de debug para ICD\_HDM.

Cuando usted fijó el Java Telephony API (JTAPI) que localizaba, aumente el número de archivos del registro a 100, y seleccione todos los niveles de debug excepto MISC\_DEBUGGING. Recuerde recomenzar el motor. Asegúrese de que la opción de los **archivos de registro rotativo del uso** esté marcada.

Cuando CRS el localizar indica CCM, usted puede deducir que para el servicio de CallManager y el servicio del CTIManager:

- **La traza en la** opción se marca
- El nivel de traza del debug se fija a **detallado**
- El resto de las trazas se fijan a los valores por defecto

Además, usted debe recolectar estos registros de CCM de todos los nodos CCM:

- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CCM (archivos de traza SDL)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CTI (archivos de traza SDL)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CCM (archivos de traza de CCM)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CTI (archivos de traza CTI)

### CRS trazas del valor por defecto 4.0.x

Para hacer juego CRS el seguimiento del valor por defecto 4.0.x, asegúrese de que usted gira estos debugs en CRS el sistema 3.0.x:

- SS\_CM
- SS\_RM
- SS\_RMCM
- SS\_TEL

### Trazas mínimas

Aquí está el nivel mínimo de trazas que es necesario:

- Trazas:Seguimiento predeterminado para 4.0.x (para CRS 3.x vea [CRS el seguimiento del valor por defecto 4.0.x](#))

- Registros:MIVRMCVD

Las trazas mínimas son necesarias para todos los problemas. El resto de los problemas necesitan las trazas mínimas, más las trazas específicas mencionadas en las diversas categorías.

## Categoría de síntomas

Aquí está la tabla de la categoría de síntomas:

Categoría principal	Subcategoría
<a href="#">Problemas de la administración de la aplicación</a>	<a href="#">Carga o configuración de aplicación del script</a>
<a href="#">Cargamento de la aplicación y problema de la llamada</a>	<a href="#">Cargamento de la aplicación y problema de la llamada</a>
<a href="#">ASR/TTS/VXML</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">ASR</a></li> <li>• <a href="#">TTS</a></li> <li>• <a href="#">VXML</a></li> </ul>
<a href="#">Problemas y Control de llamadas de escritorio</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Problemas y Control de llamadas del escritorio del agente</a></li> <li>• <a href="#">Problemas generales con el Supervisor de escritorio de Cisco</a></li> <li>• <a href="#">Problemas del estado de agente con el Supervisor de escritorio de Cisco (ejemplo: Agentes que falta)</a></li> <li>• <a href="#">Señalar los problemas con el Supervisor de escritorio de Cisco</a></li> </ul>
<a href="#">Asuntos relacionados IPIVR (ICM)</a>	<a href="#">Asuntos relacionados IPIVR (ICM)</a>
<a href="#">Señalar los problemas</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Problemas históricos de la información</a></li> <li>• <a href="#">Problemas en tiempo real de la información</a></li> <li>• <a href="#">Llamadas pegadas en la cola</a></li> </ul>
<a href="#">Problemas del comportamiento del script</a>	<a href="#">Problemas del comportamiento del script</a>
<a href="#">Los subsistemas abajo publican</a>	<a href="#">Los subsistemas abajo publican</a> (reinicios incluyendo de la máquina/los problemas de inicialización del motor)
<a href="#">Actualice y instale los problemas</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Actualización y problemas de las</a></li> </ul>

	<p><a href="#">BARRAS</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Problemas de instalación</a></li> </ul>
<p><a href="#">Problemas del control de VoIP y de la grabación</a></p>	<p><a href="#">Problemas del control de VoIP y de la grabación</a></p>

## [Problemas de la administración de la aplicación](#)

Éstos son los niveles mínimos de trazas y de registros necesarios para los problemas de la administración de la aplicación:

- TrazasServidor CRSMADMADM\_CFG (ADM en 3.x)LIB\_CFG (CRS 4.x solamente)¿LIB\_AXL (CRS 4.x solamente? Para los elementos de configuración JTAPI solamente).
- RegistrosServidor CRSMADM (4.x solamente)\_appadmin de C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ registros \ \* (CRS 3.x solamente)CCM - Proveedor JTAPI primarioC:\Program Files\Cisco\Trace\AXL \ \* (para los elementos de configuración JTAPI solamente)

## [Problemas de la carga o de la configuración de aplicación del script](#)

Recolecte las trazas y los registros enumerados en la sección de los [problemas de la administración de la aplicación](#) junto con éstos localizan y registran:

- TrazasServidor CRSMIVRAPP\_MGRSCRIPT\_MGR (CRS 4.x solamente)PROMPT\_MGR (necesitado solamente para los problemas pronto de la carga)INGLÉS
- RegistrosServidor CRSMIVRMADM (CRS 4.x solamente)\_appadmin de C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ registros \ \* (CRS 3.x solamente)

## [Cargamento y Fallas de invocación de la aplicación](#)

Aquí están las trazas y los registros necesarios:

- TrazasServidor CRSMIVRAPP\_MGRINGLÉS
- RegistrosServidor CRSMIVR

## [ASR/TTS/VXML problemas](#)

### [ASR](#)

Estas trazas y registros son necesarios resolver problemas los problemas ASR:

- TrazasServidor CRSMIVRSS\_MRCP\_ASR (Xdebugging1 CRS 4.x solamente)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_ASR.XDEBUGGING=true en el archivo C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS 3.x solamente)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_TTS.XDEBUGGING=true en el archivo C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS 3.x solamente)**Nota:** Las dos trazas más recientes requieren un reinicio del motor CRS para tomar el efecto.

- RegistrosServidor CRSMIVR (para el nivel de debug)Servidor de discurso (CRS 3.x solamente)Los sistemas \WFNuance SpeechServer \ registros \ \*.\* de C:\Program Files\Cisco - recoja de todos los servidores de discurso configurados. Estos registros se pueden coimplantar con CRS.

## TTS

Estas trazas y registros son necesarios resolver problemas los problemas TTS:

- TrazasServidor CRSMIVRSS\_MRCP\_TTS (Xdebugging1 CRS 4.x solamente)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_ASR.XDEBUGGING=true en el archivo C:\Program Files\wfavid\system.properties (CRS 3.x solamente)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_TTS.XDEBUGGING=true en el archivo C:\Program Files\wfavid\system.properties (CRS 3.x solamente)**Nota:** Las dos trazas más recientes requieren un reinicio del motor CRS para tomar el efecto.
- RegistrosServidor CRSMIVR (para el nivel de debug)Servidor de discurso (CRS 3.x solamente)Los sistemas \WFNuance SpeechServer \ registros \ \*.\* de C:\Program Files\Cisco - recoja de todos los servidores de discurso configurados. Estos registros se pueden coimplantar con CRS.

## VXML

Estas trazas y registros son necesarios resolver problemas los problemas VXML:

- TrazasServidor CRSMIVRSS\_VBSTEP\_VOICEBROWSER (en CRS 3.x solamente)
- RegistrosServidor CRSMIVR

## Problemas de escritorio/Control de llamadas

### Problemas y Control de llamadas del escritorio del agente

Los problemas con el Cisco Agent Desktop o el Control de llamadas requieren estas trazas y registros:

- TrazasServidor CRSJTAPIMIVRICD\_CTIEScritorio del agenteLevel=305 (nivel = 204 para CRS 3.x) (C:\program files\cisco\desktop\config\agent.ini (3.x = fastcalllocal.ini)). En CRS 3.x, usted debe cerrar y abrir de nuevo el Cisco Agent Desktop para fijar el seguimiento. En CRS 4.x las trazas se fijan dinámicamente.
- RegistrosServidor CRSJTAPIMIVREscritorio del agenteC:\program files\cisco\desktop\log\agent \*.\*C:\program files\cisco\desktop\log\ciscojtapi \*.\* (este archivo existe solamente en CRS 3.x., y no en CRS 4.x.)

### Problemas generales con el Supervisor de escritorio de Cisco

Para los problemas generales con el Supervisor de escritorio de Cisco, usted necesita estas trazas y registros:

- TrazasCisco Supervisor DesktopLevel=305 (nivel = 204 para CRS 3.x) C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini. En CRS 3.x usted debe cerrar y abrir de nuevo al Supervisor de escritorio de Cisco para fijar el seguimiento. En CRS 4.x, las trazas se fijan dinámicamente.Nivel = 4ICD\_CTI
- RegistrosCisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent \*.\*C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor \*.\*

## Problemas del estado de agente con el Supervisor de escritorio de Cisco (ejemplo: Agentes que falta)

Para cualquier problema del agente con el Supervisor de escritorio de Cisco, recoja estas trazas junto con las trazas y los registros mencionados en los [problemas generales con la sección del Supervisor de escritorio de Cisco](#):

- TrazasCisco Supervisor DesktopLevel=4 para C:\program files\cisco\desktop\config\FCCServer.cfg

## Señalar los problemas con el Supervisor de escritorio de Cisco

Usted necesita estas trazas y registros:

- TrazasCRS separeMIVRICD\_RTDM debug (todas las versiones de CNR) + Xdebugging 1 (CRS 4.x solamente)Fije el indicador TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true en el archivo C:\Program Files\wfvavid\system.properties (CRS 3.x solamente)ICD\_CTI
- RegistrosCisco Supervisor Desktop\*.log de C:\program files\cisco\desktop\log\C:\program files\cisco\desktop\log\\*.dbgServidor CRSMIVR

## Asuntos relacionados IPIVR (ICM)

Estas trazas y registros son necesarios para los problemas relacionados con el IPIVR:

- TrazasCRS separeMIVRSS\_ICMLIB\_ICM
- RegistrosServidor CRSMIVR

## Señalar los problemas

### Problemas históricos de la información

Los problemas históricos de la información requieren estas trazas y registros:

- TrazasCliente de informes históricosInformación del cra de C:\program files\cisco \ cambio históricos del planificador de trabajos \ sch.ini el registro Level=4Cambio histórico de la información \ hrcConfig.ini del cra de C:\program files\cisco el registro Level=3Servidor CRSMIVRICD\_HDMCRA\_HRDM
- RegistrosCliente de informes históricosInformación del cra de C:\program files\cisco \ registros históricos \ \*Información histórica \ planificador de trabajos \ ciscosch.log del cra de C:\program files\ciscoInformación histórica \ planificador de trabajos \

historicalreportscheduler.mdb del cra de C:\program files\ciscoServidor CRSMIVRCiente de informes históricos (no necesario para los problemas de la conexión con el sistema cliente) Datos de la exportación de la base de datos a los archivos de sólo texto.

## Problemas en tiempo real de la información

Los problemas en tiempo real de la información requieren estas trazas y registros:

- TrazasServidor CRSMIVRICD\_RTDM debug (todas las versiones de CNR) + Xdebugging 1 (CRS 4.x solamente) Fije el indicador TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true en el archivo C:\Program Files\wfavid\system.properties (CRS 3.x solamente)
- RegistrosServidor CRSMIVR Un tiro de pantalla que muestra el problema con el grupo fecha/hora

## Llamadas pegadas en la cola

Llama que se pega en la cola requiere estas trazas y registros:

- TrazasServidor CRSMIVRICD\_RTDM debug (todas las versiones de CNR) + Xdebugging 1 (CRS 4.x solamente) Fije el indicador TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true en el archivo C:\Program Files\wfavid\system.properties (CRS 3.x solamente) ICD\_CTI.JTAPICallManagerCCM
- Registros **Nota:** Capture los registros a partir del tiempo en que la llamada comenzó al tiempo en que la llamada conseguida se pegó. Señalar al cliente Screenshots de los informes en tiempo real de los contactos y de las estadísticas ICD IP CSQ. Un tiro de pantalla que muestra el problema con el grupo fecha/hora Servidor CRSJTAPIscript .aef.CallManagerCCM

## Problemas del comportamiento del script

Para cualquier problema con el comportamiento del script, estas trazas y registros son necesarios:

- TrazasCRS separeMIVRAPP\_MGRINGLÉSSCRIPT\_MGR (CRS 4.x solamente) Seleccione el seguimiento relacionado del paso y del subsistema. Ejemplo, para los asuntos relacionados del paso DB:SS\_DBSTEPS\_DB (DB\_STEPS en CRS 3.x)
- RegistrosServidor CRSMIVR

## Los subsistemas abajo publican

Los problemas de los subsistemas abajo incluyen los reinicios de la máquina y los problemas de inicialización del motor. Usted necesita estas trazas y registros:

- TrazasCRS separeMIVRDebug correspondiente del subsistemaINGLÉS
- RegistrosServidor CRSMIVR Si el motor no comienza, usted necesita los registros de la aplicación de Windows y del Visualizador del evento del sistema **Nota:** Utilice siempre la salvaguardia como opción, y salve el archivo en el formato de .txt. No salve el archivo en el formato .evt. También, no utilice la opción de la exportación.



# Actualización o problemas de la instalación

## Actualización y problemas de las BARRAS

Los problemas con la actualización o el sistema de reserva y del Restore (BARRAS) requieren estas trazas y registros:

- TrazasCRS valor por defecto 4.x
- RegistrosRegistros del servidor de backup de las BARRAS (típicamente el editor de CallManager):**Nota:** Comprima estos archivos y nombre el archivo, **BARS.zip**.C:\Program Files\cisco\trace\BARS\ \*.\*C:\Program Files\common clasifia \ Cisco \ los registros \ las BARRAS \ \*.\* (incluyendo \ RESPALDO y \ las carpetas del RESTORE)C:\winnt\system32\barbi.logDe cada servidor CRS**Nota:** Comprima estos archivos y nombre el archivo CRSNodeX.zip, donde X denota CRS el número de nodo.Copie estos archivos a la unidad de c:\:C:\CallInstall.logC:\CRSAutorun.logC:\CRSMsiInstallLog.txtC:\CRSMsdeInstallLog.txtC:\CRSMsiUnregister.log (si existe)C:\UpdateTool.logC:\SQLInstallLog.txtC:\jcuLog.txtC:\SQLUtil.logC:\Updatetool.logCopie e estos archivos a una carpeta nombrada CRSInstallC:\Documents and Settings\ < abrió una sesión la cuenta, típicamente "administrador " > \ las Configuraciones locales \ los temporeros \ CRSInstallation \ \*.\* (el "administrador" en la mayoría de los casos)Copie estos archivos a una carpeta nombrada WINNTC:\Winnt\ \*.\***Nota:** Este conjunto de los archivos incluye cualquier archivo que fuera creado la fecha de la falla de instalación, en la raíz del WINNT, y obviamente no del directorio entero o de todos los archivos.Copie estos archivos a una carpeta nombrada MCVD:**Nota:** Estos archivos pueden o no pueden existir, dependiendo de la parte en el proceso que encontró el error.C:\Program Files\wfvavid\log\MCVD\ \*.\*Copie estos archivos a una carpeta nombrada MIVR:**Nota:** Estos archivos pueden o no pueden existir, dependiendo de la parte en el proceso que encontró el error.C:\Program Files\wfvavid\log\MIVR\ \*.\*Copie estos archivos en una carpeta llamada marc:C:\Documents and Settings\ < abrió una sesión la cuenta, típicamente "administrador " > \ las Configuraciones locales \ los temporeros \ registro \ MARC \ \*.\*Registros de la aplicación de Windows y del Visualizador del evento del sistema**Nota:** Utilice siempre la salvaguardia como opción, y salve el archivo en el formato de .txt. No salve el archivo en el formato .evt. También, no utilice la opción de la exportación.

## Problemas de instalación

Los problemas de la instalación requieren estas trazas y registros:

- TrazasCRS valor por defecto 4.x
- RegistrosUsted necesita los mismos registros que la [actualización y BARRA la](#) sección de los [problemas](#), salvo que usted no necesita los registros de la aplicación de Windows y del Visualizador del evento del sistema.

## Problemas del control de VoIP y de la grabación

Estas trazas y registros son necesarios:

- TrazasCisco Supervisor DesktopLevel=8000 C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini)Servidor CRSC:\Program Files\Cisco\Desktop\config\FCVoipmonsrv.cfg fijó el nivel = 2 (dinámico)Rango determinado de C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\ FCRasSvr.cfg = 1?4, 50,3000?8000
- RegistrosCisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent \*.\*C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor \*.\*Servidor CRSC:\Program Files\Cisco\Desktop\log\FCVoipmon \*.\*C:\Program Files\Cisco\Desktop\log\ FCRas\*.\*

Las trazas de sniffer son a menudo necesarias determinar si usted recibe las secuencias de audio apropiadas.

- Para registrar: Casquillo del sniffer del escritorio del agente y del servidor de la grabación.
- Para monitorear: Casquillo del sniffer del escritorio del agente y del Supervisor de escritorio de Cisco.

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)