

Niveles de seguimiento recomendado para el Translation Routing IVR

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Productos Relacionados](#)

[Convenciones](#)

[Fije los niveles de traza MIVR](#)

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

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

[Fije los niveles de traza JTAPI](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona las guías de consulta para el seguimiento rápido en un entorno de la respuesta de voz interactiva de IP de Cisco (IP IVR) y del Cisco IP Queue Manager (IP QM) con el Cisco Unified Contact Center Express (IPCC expreso) usando el Translation Routing para hacer cola.

Nota: Este documento sirve solamente como guía y no cubre todas las situaciones. Mientras que usted resuelve problemas algunas situaciones, usted puede ser que necesite recoger más datos que lo que se delinea en este documento.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Solución de respuesta del cliente de Cisco (CRS) (IP IVR o IP QM)

[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 y 4.x
- Versión de Cisco CRS 3.x o 4.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.

Productos Relacionados

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:

- IPCC Express Edition de Cisco (IPCC expreso)
- IVR de IP de Cisco
- IP QM de Cisco

Convenciones

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

Fije los niveles de traza MIVR

IP IVR /IP QM 3.x

Complete estos pasos para girar la traza MIVR para IP IVR o IP QM:

1. Seleccione el **System (Sistema) > Engine (Motor) de la** barra de menú del Administrador CRA. La página web del motor aparece.
2. Haga clic el enlace hipertexto de la **configuración de la traza** en el panel izquierdo. La página web de la configuración de la traza aparece.
3. Aumente el número de archivos de traza a 100 y de cada tamaño del archivo al 5 MB (sugerido).
4. Gire estos niveles de debug de la traza MIVR:SS_TELSS_ICMLIB_ICME. El sistema genera y salva el registro MIVR. El nombre del archivo del registro es CiscoMIVRxxx.log, donde el xxx representa el número de secuencia. El archivo del registro reside en C:\Program files\wfvavvid\log para IP IVR/QM 3.x. **Nota:** Recomience el motor CRA si procede para reflejar los cambios en el número de archivos y de tamaños del archivo para los registros MIVR.

IP IVR /IP QM 4.x

Complete estos pasos para girar la traza MIVR para IP IVR o el QM:

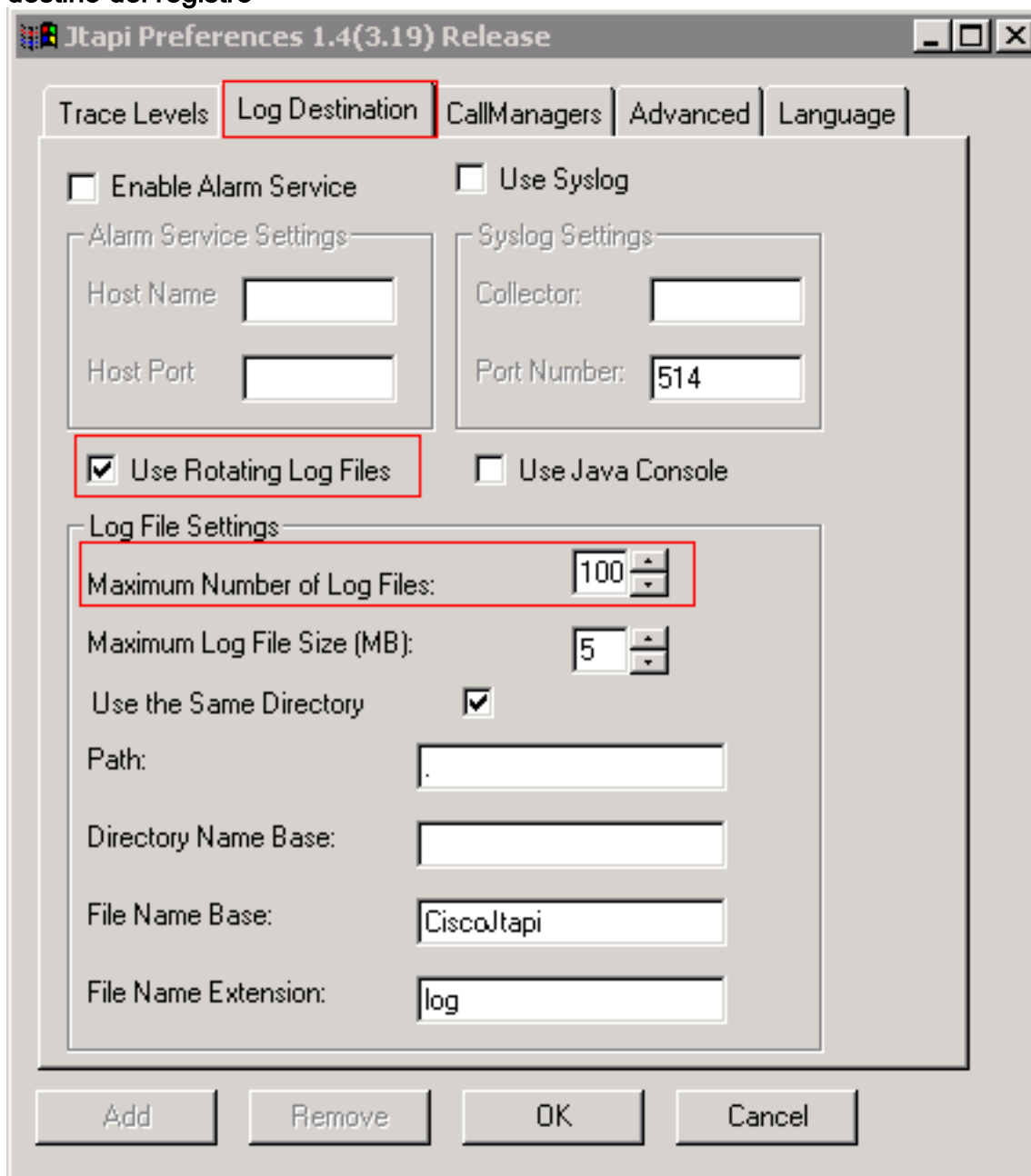
1. Abra el **AppAdmin**.
2. Seleccione el **sistema > el seguimiento > el motor CRS > la configuración de la traza**.

3. Seguimiento del permiso: Bajo SUBSISTEMAS, gire estos niveles de debug de la traza MIVR:SS_TELSS_ICMBajo DIVERSO, gire este nivel de debug de la traza MIVR:INGLÉS Bajo las BIBLIOTECAS, gire este nivel de debug de la traza MIVR:LIB_ICMEI sistema genera y salva el registro MIVR. El nombre del archivo del registro es CiscoMIVRxxx.log, donde el xxx representa el número de secuencia. El archivo del registro reside en C:\Program Files\wfvavid\log\MIVR.

Fije los niveles de traza JTAPI

Complete estos pasos para girar la traza JTAPI:

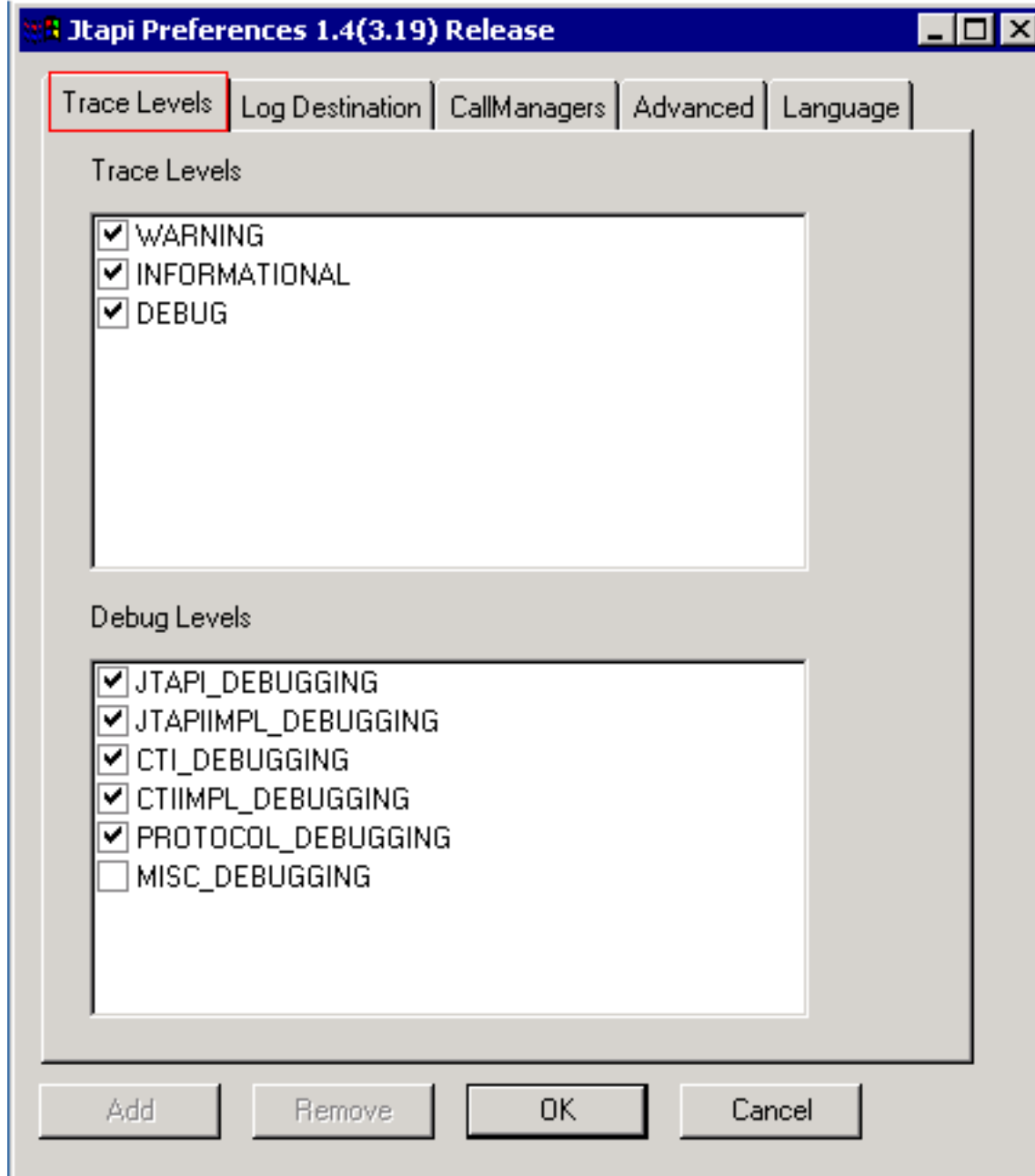
1. Haga clic **Start > Programs > Cisco JTAPI > las Preferencias JTAPI**. La ventana Preferences del jtapi aparece (véase el [cuadro 1](#)).
2. Haga clic la lengüeta del **destino del registro**. Cuadro 1 – Preferencias JTAPI: Lengüeta del destino del registro



3. Marque la casilla de verificación de los **archivos de registro rotativo del uso**.
4. Aumente el número máximo de archivos del registro a 100 en la sección de las

configuraciones del archivo del registro. (Sugerido)

- Haga clic la lengüeta de los **niveles de traza** (véase el [cuadro 2](#)).
- Marque las casillas de verificación de la **ADVERTENCIA**, **INFORMATIVAS**, y del **DEBUG** en la sección de los niveles de traza.



- Marque estas casillas de verificación en la sección de los niveles de debug: JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING, PROTOCOL_DEBUGGING. **Nota:** No marque MISC_DEBUGGING a menos que el TAC de Cisco pida explícitamente él. El sistema genera y salva el log de JTAPI en estas ubicaciones: IP IVR / IP QM 3.x: C:\Program Files\wfavvid\log; IP IVR / IP QM 4.x: C:\Program Files\wfavvid\log. El nombre del archivo del registro es CiscoJTAPIxx.log, donde xx representa el número de secuencia. El reinicio del subsistema JTAPI se requiere para que las configuraciones y los tamaños del archivo de la traza sean reflejados en las trazas JTAPI. Si contalla una ventana de comando y el cuadro de diálogo de las preferencias del jtapi no puede cargar, consiga la descarga JRE de estos URL: <http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (si la herramienta de informe en tiempo real es funcionada con) <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html> (si la herramienta de informe en tiempo real no se ejecuta). Después de que usted complete las pruebas, tire de apropiado

los registros, marcan que el tiempo del incidente está cubierto en los registros y proporcionan los registros al Soporte técnico de Cisco.

Información Relacionada

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