

Niveles de seguimiento recomendado para el CVP/ISN

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Fije los niveles de traza del buscador de voz](#)

[Fije los niveles de traza del servidor de aplicaciones](#)

[Consiga los registros de VRUTrace](#)

[Fije los niveles de traza VRU PIM](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona el nivel recomendado de trazas para que el producto del portal (CVP) o del Internet Service Node de la voz del cliente (ISN) ayude a determinar si los problemas están relacionados con el CVP de Cisco o ISN, Cisco Intelligent Contact Management (ICM), o Cisco IOS.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Funcionalidad ICM de Cisco
- Funciones del CVP de Cisco
- Comunicación de redes

[Componentes Utilizados](#)

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

- Versión 4.6.2 y posterior del Cisco ICM
- 2.1 de Cisco ISN, o 3.0 y 3.1 del CVP

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.

Fije los niveles de traza del buscador de voz

De Peripheral Gateway (PG) donde el CVP o el ISN está instalado, complete estos pasos para fijar las trazas:

1. Para el CVP, elija **Start > Programs > portal > buscador de voz > VB Admin de la Voz de cliente de Cisco**. Para el ISN, elija **Start > Programs > Cisco Internet Service Node > buscador de voz > VB Admin**.
2. Publique el comando **setcalltrace on**. Utilice *apagado* para desactivar.
3. Publique el comando **setinterfacetrace on**. Utilice *apagado* para desactivar.
4. Publique el comando **seth323trace en el** comando. Utilice *apagado* para desactivar.
5. Aumente los archivos del registro para el buscador de voz. **Nota:** Refiera a [torneado encima del seguimiento](#) para la información sobre el torneado encima del seguimiento. Se sugieren éstos: EMSAIILogFileMax = 500 MBEMSAIILogFileCount = 1000 EMSLogFileMax = 10 MBEMSDisplayToScreen = 0
6. Obtenga los archivos del registro: Abra una ventana de prompt de comando en el directorio pertinente para capturar el registro del buscador de voz por el tiempo determinado en la pregunta: El directorio para el CVP es:

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

El directorio para el ISN es:

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

Aquí tiene un ejemplo:

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

Utilice el [utilitario Dumplog](#) para recopilar los archivos del registro del buscador de voz ISN/CVP.

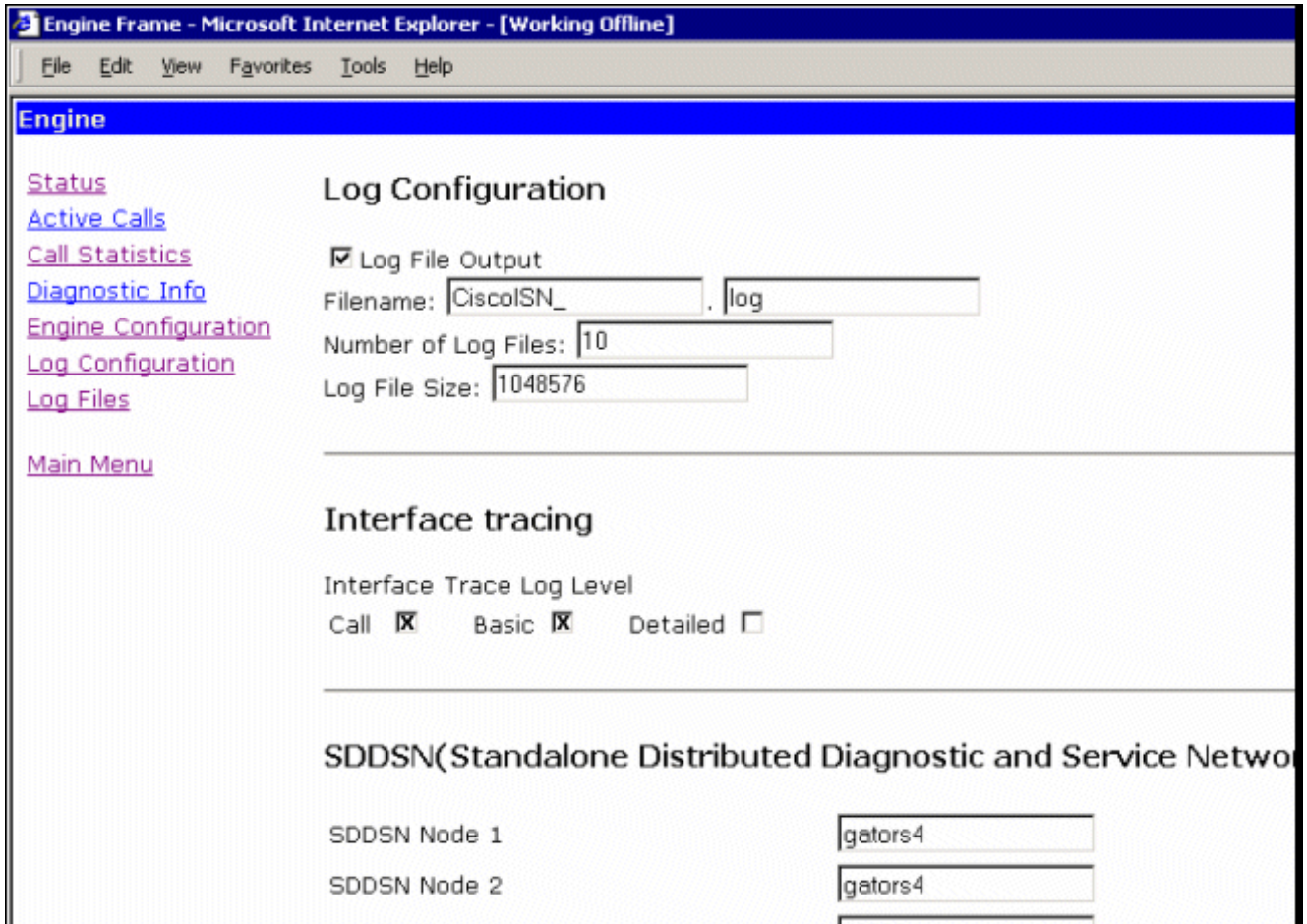
Después de que usted complete las pruebas, tire de los registros apropiados del buscador de voz y proporcione los registros al Soporte técnico de Cisco.

Fije los niveles de traza del servidor de aplicaciones

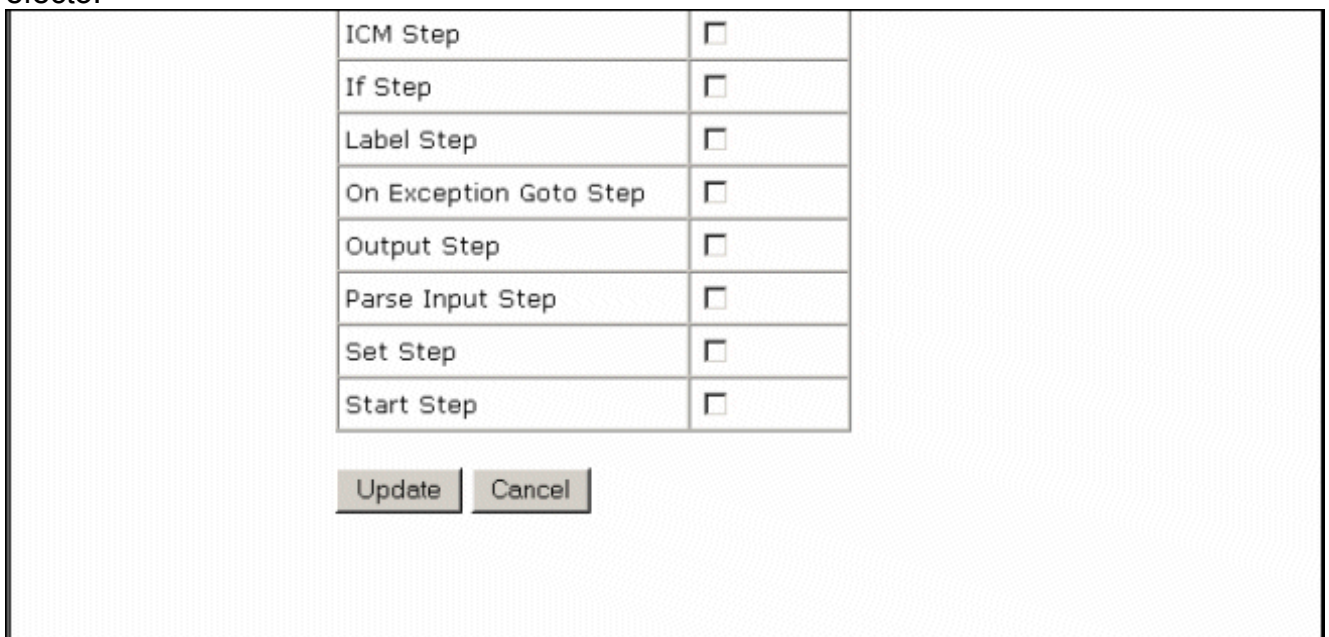
Del PG donde el servidor de aplicaciones está instalado, complete estos pasos para fijar las trazas:

1. Para el CVP, elija **Start > Programs > portal > servidor de aplicaciones de la Voz de cliente de Cisco > administrador la aplicación**. Para el ISN, elija **Start > Programs > Cisco Internet Service Node > servidor de aplicaciones > administrador la aplicación**.
2. Inicie sesión como el administrador del Microsoft Windows 2000.
3. Elija el **motor de la página principal**.
4. Elija la **configuración del registro**.

- Marque las casillas de verificación para la **llamada** y **básico** en la sección de seguimiento de la interfaz.



- Aumente el **número de archivos del registro a un** número conveniente después de que usted marque el espacio libre en su unidad de disco duro. (Sugerido: 100 archivos del 10 MB cada uno para un total de 500 MB)
- Navegue hacia abajo la página.
- Elija el **botón Update Button** en la parte inferior de la página para que los nuevos parámetros de la traza tomen el efecto.



Si usted necesita capturar un archivo del registro grande, usted necesita modificar el tamaño del

archivo del registro. Aumente el valor en el campo del tamaño de archivo de registro bajo configuración del registro. Esto está situada en el mismo link para el servidor de aplicaciones.

Después de que usted complete las pruebas, tire de los registros apropiados del buscador de voz y proporcione los registros al Soporte técnico de Cisco.

[Consiga los registros de VRUTrace](#)

Refiérase a [cómo utilizar la utilidad vrutrace](#) para la información sobre cómo recopilar los archivos del registro de la traza VRU.

[Fije los niveles de traza VRU PIM](#)

Del PG donde el CVP o el ISN está instalado, utilice la [utilidad Procmon](#) para girar estos niveles de traza:

Nota: Los comandos son con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas.

1. `procmon>>>trace *.* /off (apagar)`
2. `procmon>>>ltrace (verificar las configuraciones esté apagado)`
3. `cti* /on del procmon>>>trace`
4. `opc* /on del procmon>>>trace`
5. `*ecc* /on del procmon>>>trace`
6. `*session* /off del procmon>>>trace`
7. `*heartbeat* /off del procmon>>>trace`
8. `procmon>>>ltrace /trace`
9. `procmon>>>quit`
10. Utilice el [utilitario Dumplog](#) para recopilar los archivos del registro PIM. Aquí tiene un ejemplo:

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

Después de que usted complete las pruebas, tire de los registros apropiados de VRUTrace, VRU PIM, del servidor de aplicaciones y del buscador de voz, control que el tiempo del incidente está cubierto en los registros y proporcione los registros al Soporte técnico de Cisco.

[Información Relacionada](#)

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