



ID de document : 117572

Mis à jour : Avr. 21, 2014

Contribué par des collines de Scott, ingénieur TAC Cisco.



[PDF de téléchargement](#)



[Copie](#)

[\[+\] Feedback](#)

[Produits connexes](#)

- [Cisco Unity Connection](#)

Contenu

[Introduction](#)

[Suivis d'enable](#)

[Suivis de début et de rassemblement](#)

[Informations connexes](#)

[Cisco relatif prennent en charge des discussions de la Communauté](#)

Introduction

Ce document décrit les suivis les plus communs qui sont activés sur l'Unity Connection et la passerelle de medias IP PBX (PIMG) quand vous dépannez le problème avec le centre d'assistance technique (TAC). Ceux-ci sont vous trace pourraient activer afin de dépanner le problème ou avant que vous ouvriez une valise TAC afin d'accélérer le processus.

Suivis d'enable

Terminez-vous ces étapes afin d'activer des suivis sur l'Unity Connection :

1. Allez à l'utilité d'Unity Connection.
2. Choisissez le **suivi > de macro suivis**.
3. Développez les **suivis de Contrôle d'appel (Miu)**.
4. Cochez **pour la case de systèmes de SIP**.

Ensuite, terminez-vous ces étapes afin d'activer des suivis sur PIMG/TIMG (passerelle de medias IP de t1) :

1. Sur le PIMG/TIMG, allez à l'interface de gestion et choisissez les **diagnostics > le suivi/se**

connecter.

2. Près du suivi, cliquez sur Configurer. Cisco recommande que vous activiez ces suivis :
Téléphone - cochez la case d'**événement**. Voip - cochez la case de **protocole**. Versé - cochez la **TOUTE LA** case si vous dépannez des règles de l'identifiant de Traitement des appels (CPID). SI - cochez la **TOUTE LA** case si vous utilisez un câble série avec votre configuration et si vous avez des problèmes avec les appels qui vont au message d'accueil d'ouverture ou à la boîte aux lettres correcte.
3. Cliquez sur **Submit**.

Maintenant vous êtes prêt à reproduire le problème. Quand vous reproduisez le problème, notez le temps, le numéro de l'appelant, et le numéro appelé. En outre, pouvez fournir une bonne description du problème rencontré.

Suivis de début et de rassemblement

Terminez-vous ces étapes afin de commencer et recueillir des suivis sur PIMG/TIMG :

1. Sur le PIMG/TIMG, allez à l'interface de gestion et choisissez les **diagnostics > le suivi/se connecter**.
2. Près du suivi, le **début de** clic et font un appel d'essai après qu'assez de temps ait passé que vous vous attendez à l'appel devriez avoir roulé à la messagerie vocale.
3. Cliquez sur **Stop**.
4. Cliquez sur Download afin d'obtenir le fichier de suivi.

Terminez-vous ces étapes afin de recueillir des fichiers de suivi du même délai prévu de l'Unity Connection :

1. Ouvrez l'outil de suivi en temps réel (RTMT).
2. Allez tracer et se connecter le central.
3. Collectez les fichiers.
4. Connectez au gestionnaire de conversation.
5. Cliquez sur **Next** (Suivant).
6. Cliquez sur Next de nouveau.
7. Ajustez la plage de temps sous le temps de collecte afin d'adapter la période de votre test.
8. Dans des options de fichier téléchargé, changez le répertoire de fichier téléchargé à un emplacement que vous pouvez trouver.
9. Cliquez sur **Finish** (Terminer). Les fichiers sont téléchargés à un répertoire avec le nom de votre serveur d'Unity Connection.

Informations connexes

- [Centre de services dialogique](#) - Cette page Web exige de vous d'être enregistré et ouvert une session pour visualiser l'article.
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)

Ce document était-il utile ? [Oui aucun](#)

Merci de votre feedback.

[Ouvrez une valise de support](#) (exige un [contrat de service Cisco](#).)

Cisco relatif prennent en charge des discussions de la Communauté

[Cisco prennent en charge la Communauté](#) est un forum pour que vous posiez et pour répondez à des questions, des suggestions de partage, et collabore avec vos pairs.

Référez-vous au [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#) pour les informations sur des conventions utilisées dans ce document.

Mis à jour : Avr. 21, 2014

ID de document : 117572