

Configuration, affichage et collecte des traces Cisco IPCC Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Installez et collectez les suivis pour les environnements 2.x](#)

[Suivi d'enable](#)

[Installez et collectez les suivis pour les environnements 3.x](#)

[Suivi d'enable](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Le Cisco IPCC Express Edition est une plate-forme de suite de produit qui couvre :

- Réponse vocale interactive IP (IP-IVR)
- Distribution de contact intégrée par IP (IP ICD)
- Gestionnaire de files d'attente IP (IP-QM)
- IP AutoAttendant
- Services étendus

On le connaît également en tant que les solutions de réponse de client (CRS) et applications de réponse de client (CRA).

Ce document explique comment activer et collecter des suivis pour l'IPCC Express en vue des problèmes de dépannage avec l'aide du centre d'assistance technique Cisco (TAC).

Référez-vous aux [cas AVVID TAC : Collectant l'information de dépannage](#) pour des informations supplémentaires sur laquelle niveaux de suivi pour activer pour dépanner un problème particulier.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco recommande que vous ayez la connaissance de ce thème :

- Gestion de Microsoft Windows 2000

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 3.x d'IPCC Express de Cisco
- Services étendus 2.x et 3.x de Cisco
- Application 2.x de Cisco Customer Response

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Installez et collectez les suivis pour les environnements 2.x

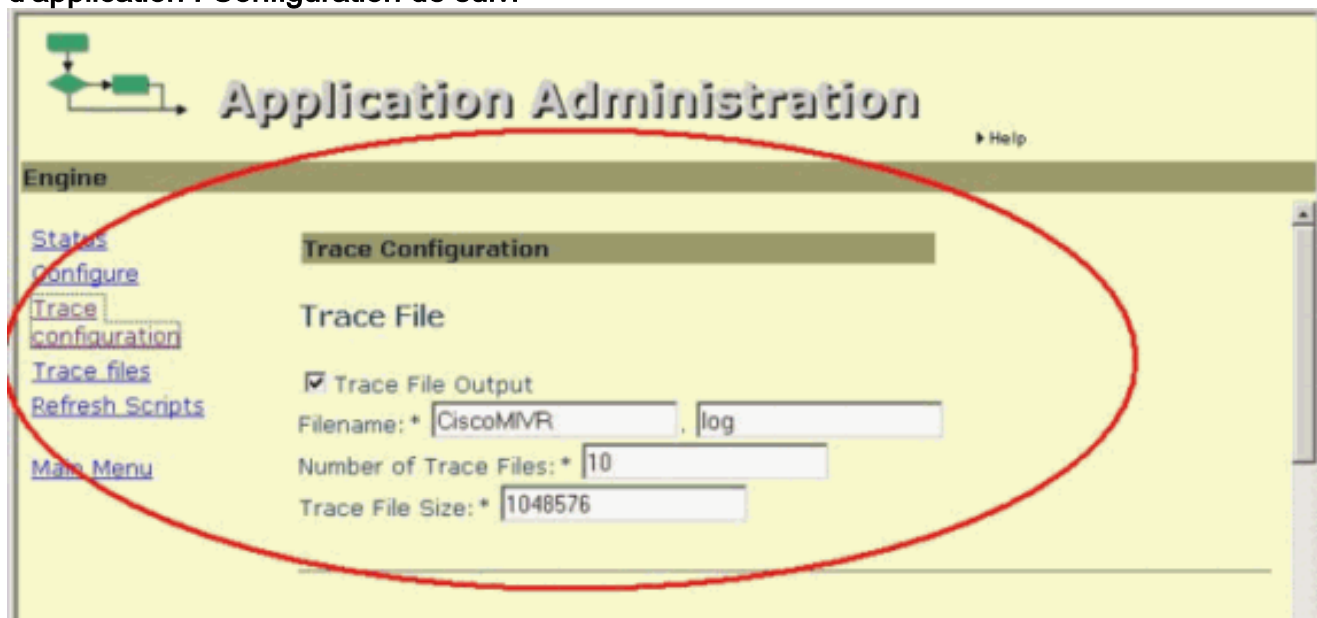
Suivi d'enable

Procédez comme suit :

1. Ouvrez un navigateur.Écrivez l'URL pour la page de gestion d'application. Exemple :
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. Login au compte administrateur.
3. **Engine de clic.**Voir la [figure 1](#).**Figure 1 – Gestion d'application : Engine**

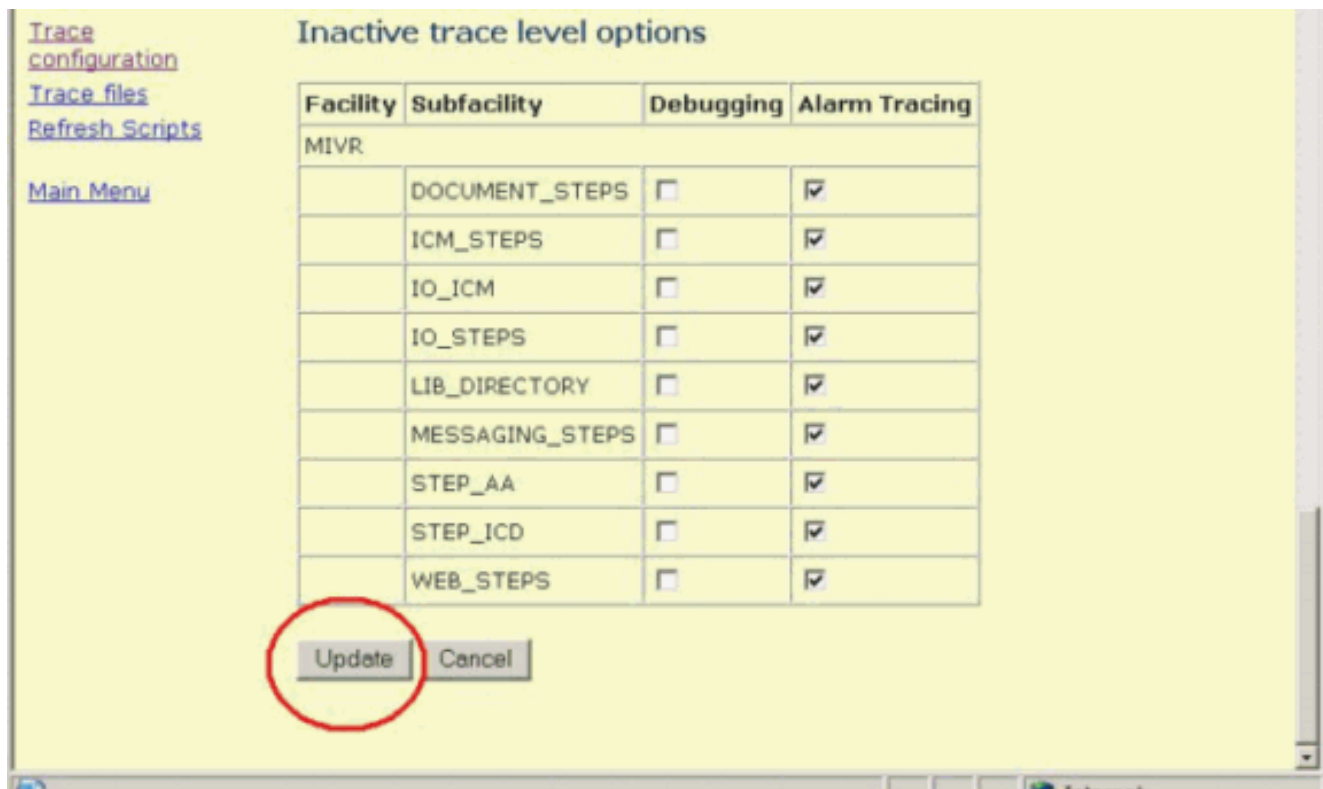


4. Sélectionnez la configuration de suivi à la page d'engine. Voir la [figure 2](#). Figure 2 – Gestion d'application : Configuration de suivi

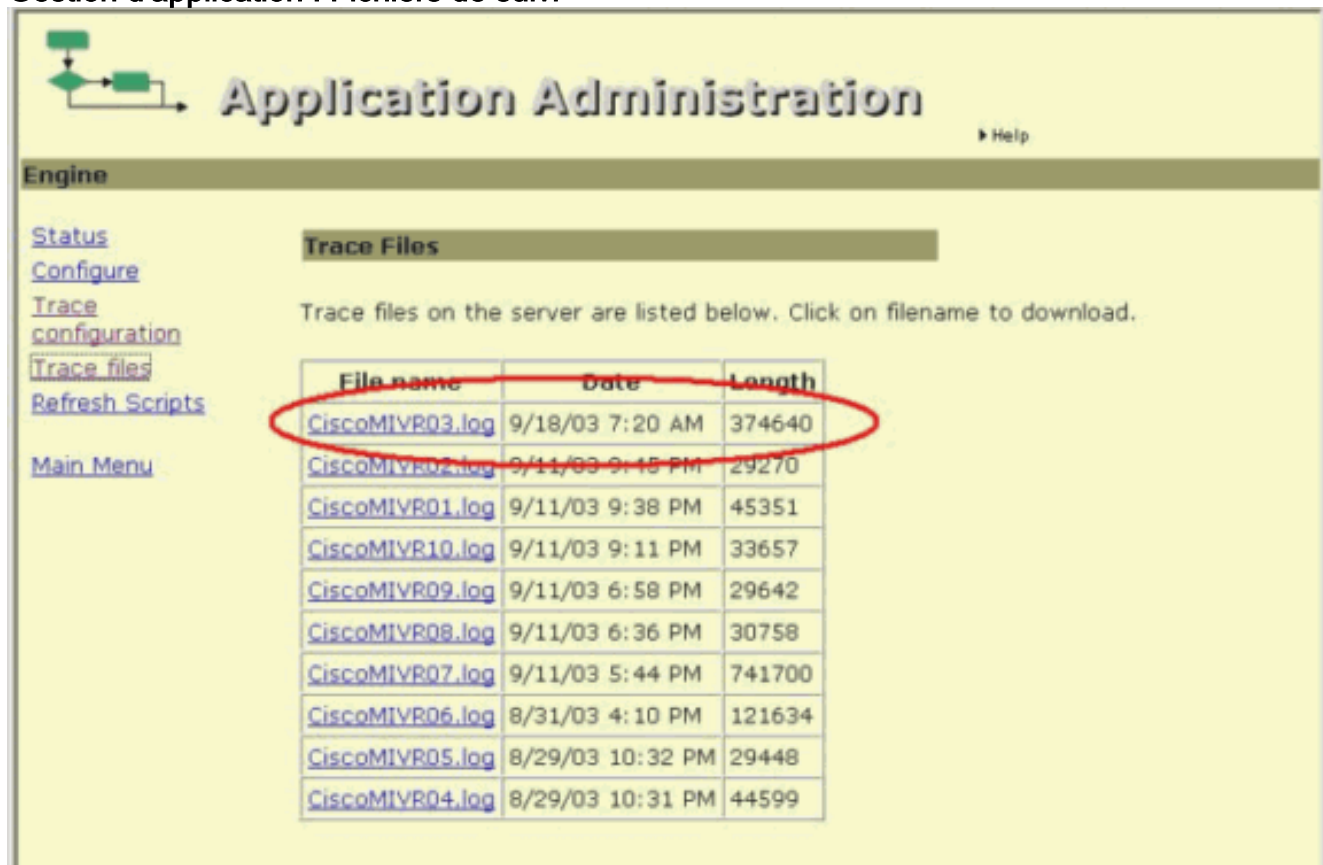


Remarque: La configuration de suivi exige de vous de définir le préfixe, l'extension, la taille, et le nombre de nom du fichier de fichiers générés. Faites seulement les réglages comme instruits par votre représentant technique de Cisco. Les logs remplacent les fichiers les plus anciens basés sur la date et le moment où le nombre maximal de fichiers est atteint.

5. Sélectionnez toutes les cases à cocher dans la colonne de suivi d'alarme à la page de configuration de suivi. Voir la [figure 3](#). Figure 3 – Options inactives de niveau de suivi



6. Sélectionnez toutes les cases à cocher nécessaires dans la colonne d'élimination des imperfections.
7. **Mise à jour de clic** au bas de page. Voir la [figure 3](#). **Remarque:** Cliquez sur l'hyperlien d'état à la page d'engine pour redémarrer l'engine afin de générer un nouvel ensemble de suivis.
8. Cliquez sur les **fichiers de suivi** pour visualiser les fichiers de suivi. Voir la [figure 4](#). **Figure 4 – Gestion d'application : Fichiers de suivi**



Localisez le fichier avec le préfixe et l'extension selon vos configurations dans la section de configuration de suivi.

9. Cliquez sur en fonction le fichier pour visualiser le log.

10. Cliquez avec le bouton droit **mon ordinateur** pour collecter les logs.
11. Choisissez **l'explorer**.
12. Choisissez la **vue > les détails**.
13. Localisez le sous-répertoire c:\Program Files\wfavvid. Localisez les fichiers basés sur la date et heure modifiée.

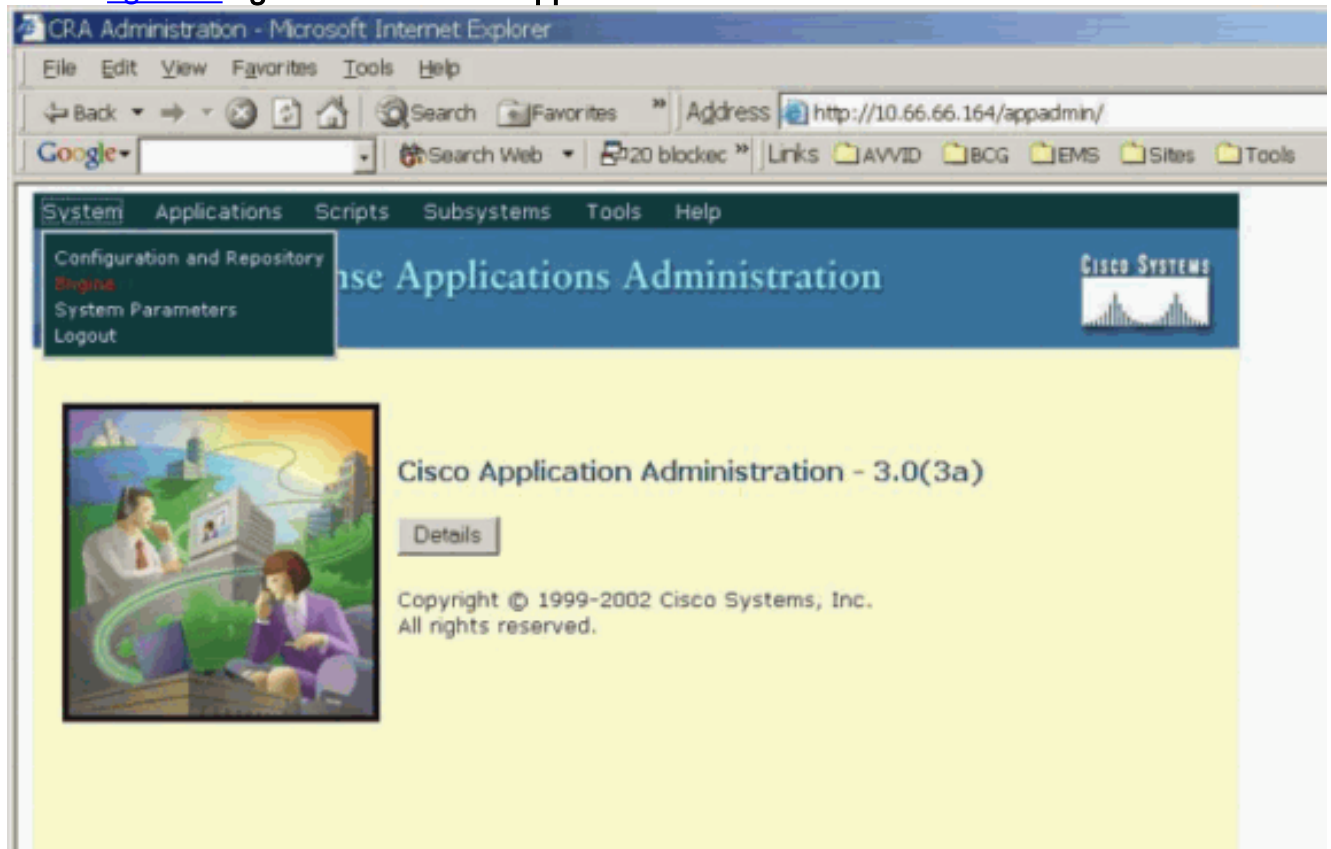
Installez et collectez les suivis pour les environnements 3.x

Suivi d'enable

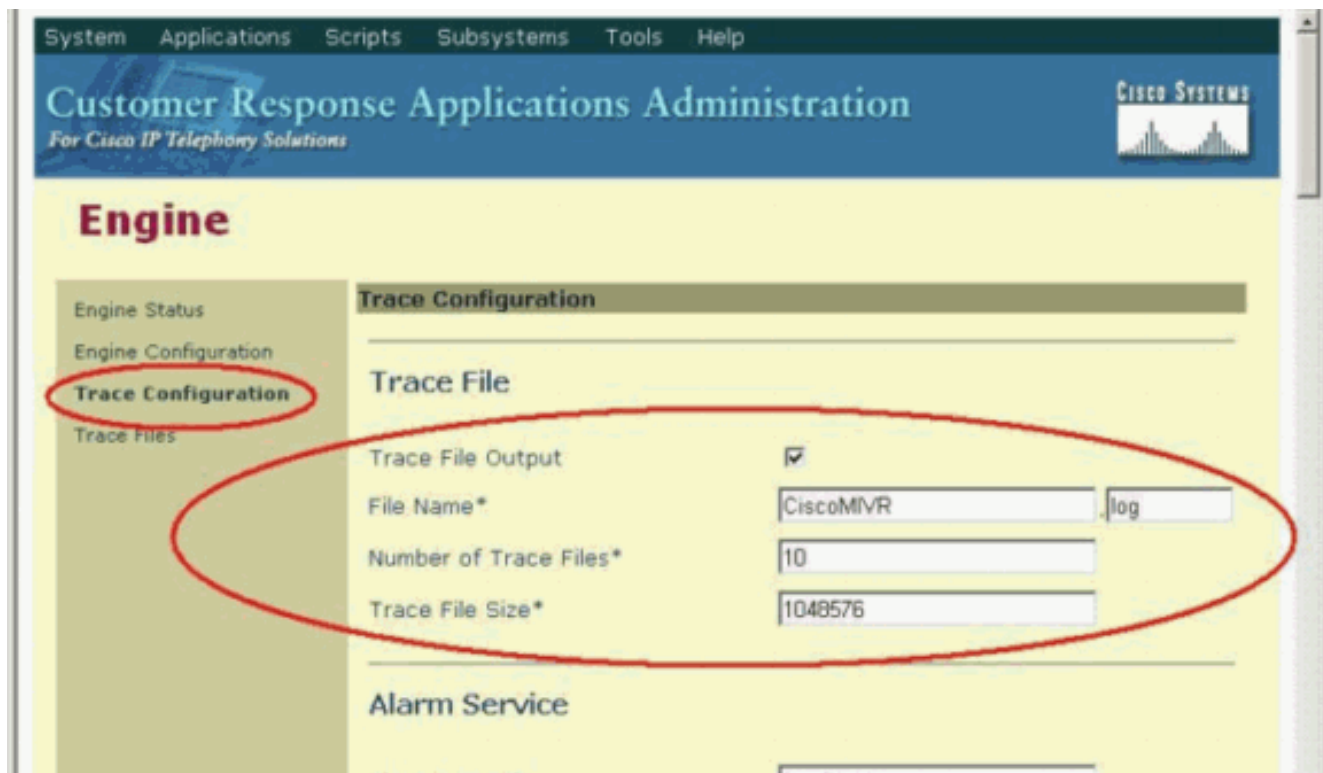
Procédez comme suit :

1. Ouvrez un navigateur. Écrivez l'URL pour la page de gestion d'application. Exemple :
`http://10.1.1.1/AppAdmin`

Voir la [figure 5](#). **Figure 5 – Gestion d'application de Cisco**

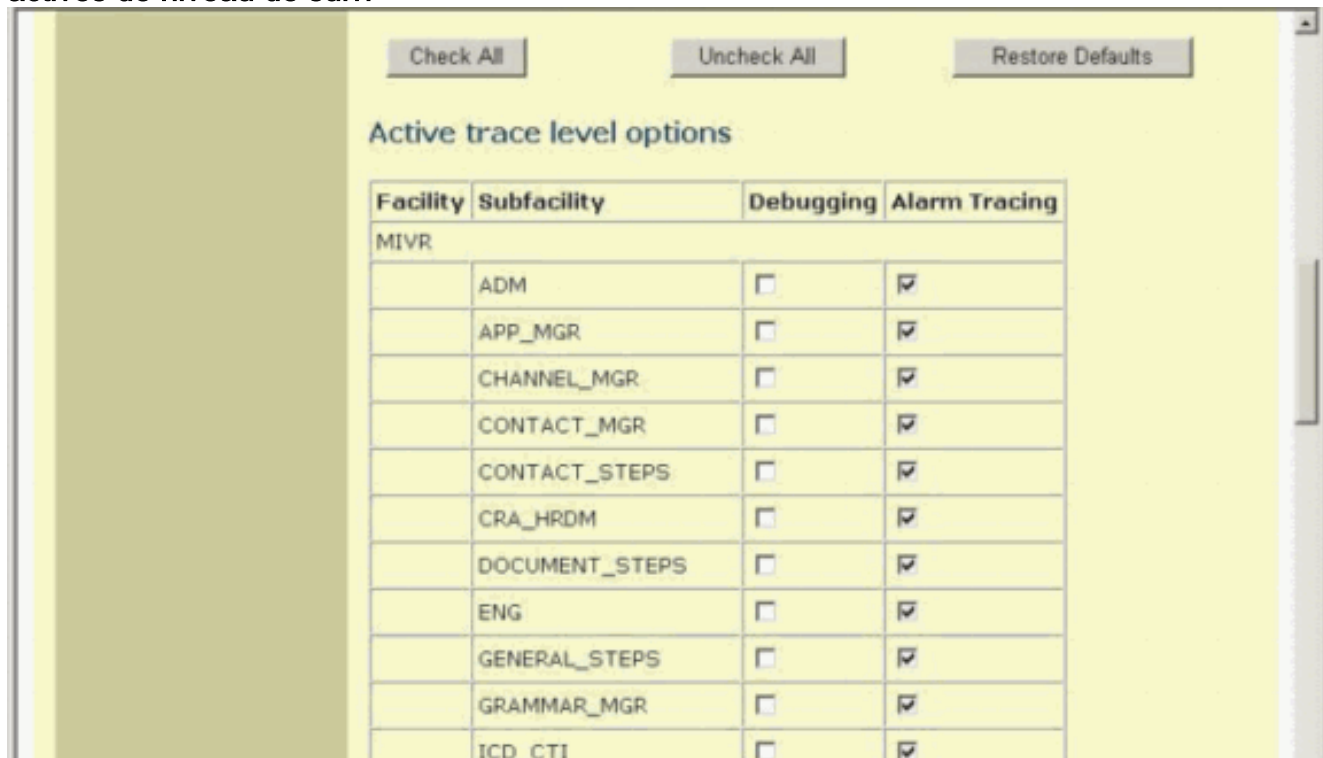


2. Login au compte administrateur.
3. Choisissez le **système > l'engine**.
4. Sélectionnez la configuration de suivi. Voir la [figure 6](#). **Figure 6 – Gestion d'applications de réponse de client : Configuration de suivi**

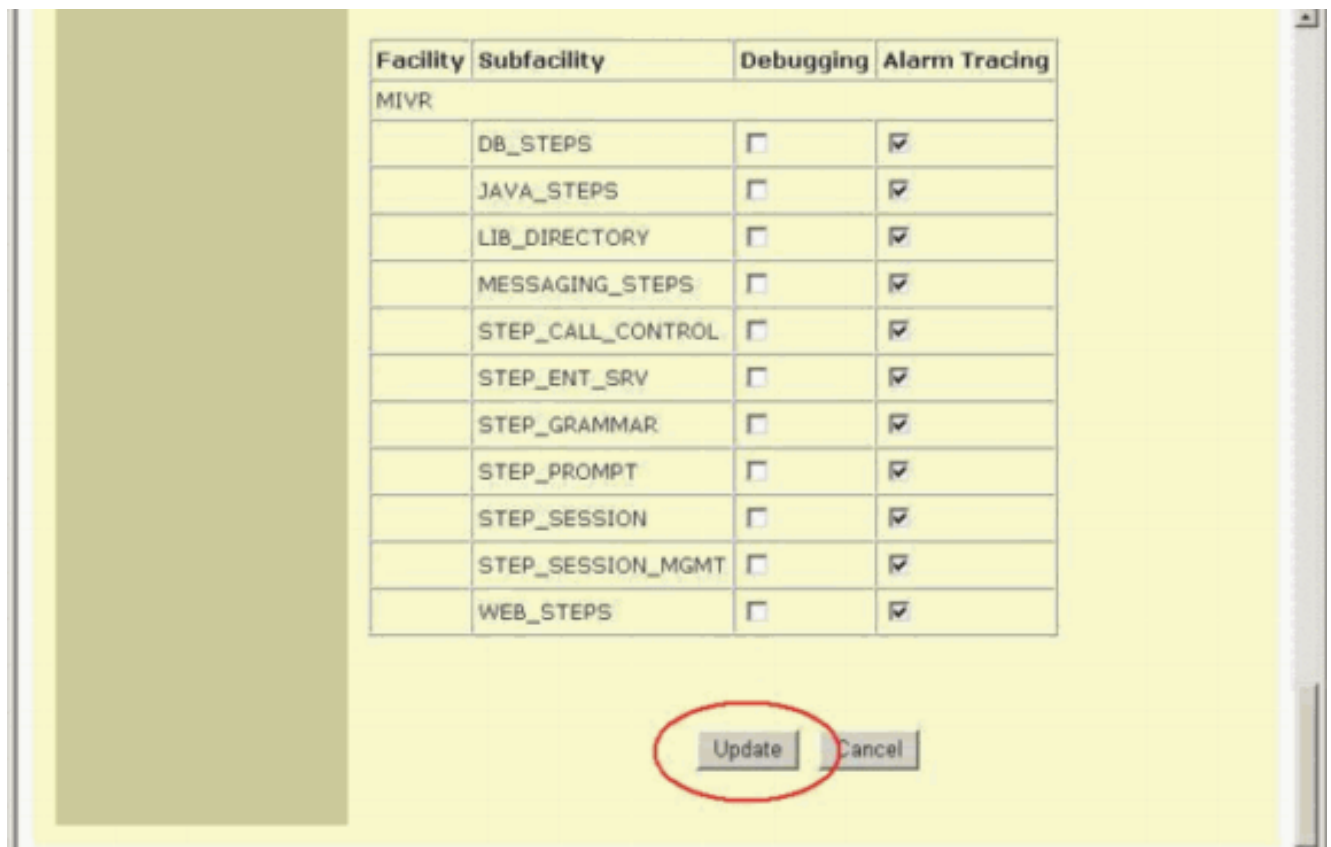


Remarque: La configuration de suivi exige de vous de définir le préfixe, l'extension, la taille, et le nombre de nom du fichier de fichiers générés. Faites seulement les réglages comme instruits par votre représentant technique de Cisco. Les logs remplacent les fichiers les plus anciens basés sur la date et le moment où le nombre maximal de fichiers est atteint.

5. Par défaut de restauration de clic à la page de configuration de suivi. Ceci remet à l'état initial toutes les cases à cocher sur la colonne de suivi d'alarme. Voir la [figure 7](#). **Figure 7 – Options actives de niveau de suivi**



6. Sélectionnez toutes les cases nécessaires dans la colonne d'élimination des imperfections contre le Subfacilities nécessaire. Voir la [figure 7](#).
7. Mise à jour de clic au bas de page. Voir la [figure 8](#). **Figure 8 – Débogage**



Remarque: Cliquez sur l'hyperlien d'état à la page d'engine pour redémarrer l'engine afin de générer un nouvel ensemble de suivis.

8. **Fichiers de suivi de clic** pour visualiser les suivis.
9. Localisez le fichier avec le préfixe et l'extension selon les paramètres de configuration de suivi.
10. Cliquez sur en fonction le fichier pour visualiser le log.
11. Cliquez avec le bouton droit **mon ordinateur** pour collecter les logs.
12. Choisissez **l'explorer**.
13. Choisissez la **vue** > les **détails**.
14. Allez au sous-répertoire c:\Program Files\wfvavvid\log.
15. Localisez les fichiers basés sur la date et heure modifiée.

[Informations connexes](#)

- [Liste de contrôle de la prise en charge Cisco IPCC Express](#)
- [Guide de récupération et de maintenance Cisco IPCC Express](#)
- [Suivis de Cisco CallManager d'installation pour le TAC](#)
- [Cas du TAC AVVID : Collecte des informations de dépannage](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)