

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Avant que vous commenciez](#)

[Mots-clé](#)

[Suivis à activer](#)

[Les informations de suivi général](#)

[Suivis de par défaut CRS 4.0.x](#)

[Suivis minimum](#)

[Catégorie de symptôme](#)

[Questions de gestion d'application](#)

[Questions de configuration de téléchargement ou d'application de script](#)

[Pannes de chargement et d'invocation d'application](#)

[Questions ASR/TTS/VXML](#)

[ASR](#)

[TTS](#)

[VXML](#)

[Questions de bureau/Contrôle d'appel](#)

[Questions et Contrôle d'appel d'Agent Desktop](#)

[Problèmes généraux avec le Cisco Supervisor Desktop](#)

[Questions d'état de l'agent avec le Cisco Supervisor Desktop \(exemple : Agents manquants\)](#)

[Signaler des questions avec le Cisco Supervisor Desktop](#)

[Questions connexes IPIVR \(missile aux performances améliorées\)](#)

[Signaler des questions](#)

[Questions de rapport historique](#)

[Questions en temps réel d'enregistrement](#)

[Appels coincés dans la file d'attente](#)

[Questions de comportement de script](#)

[Les sous-systèmes émet vers le bas](#)

[Questions de mise à jour ou d'installation](#)

[Mise à jour et questions de BARRES](#)

[Questions d'installation](#)

[VOIP surveillant et enregistrant des questions](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document fournit des instructions pour le suivi rapide sur un serveur de Cisco Customer Response Solutions (CRS) dans un environnement de Cisco Unified Contact Center Express. Ce document sert seulement de guide, et ne couvre pas toutes les situations. Afin de dépanner une question dans une certaine situation, vous pouvez devoir collecter plus de données que ce que ce document mentionne.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Composants utilisés

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

- Version 3.x ou 4.x de Cisco CallManager
- Version 3.x ou 4.x de Cisco CRSRéférez-vous à la matrice en [logiciel de Cisco Customer Response Solutions \(CRS\) et au guide de compatibilité matérielle](#) pour les informations sur la compatibilité complète entre le Cisco CallManager et les versions CRS, et CRS impliqués dans cette solution. Le Cisco CRS fournit un simple, cohérent, et facile-à-gère la plate-forme pour ces Produits :Édition de Cisco Unified Contact Center Express (IPCC Express)Réponse vocale interactive IP de Cisco (IP RVI)Cisco IP Queue Manager (IP QM)

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](#).

Avant que vous commenciez

Chaque transmission des problèmes a certaines conditions requises minimum. Avant une transmission des problèmes, exécutez ces étapes :

- Activez les suivis appropriés (voyez les [suivis pour activer la](#) section).
- Reproduisez le problème si possible.
- Collectez les logs pour le chaque la catégorie de symptôme (voyez la section de [Tableau de catégorie de symptôme](#)).
- Examinez le détail de logins et dépannez en profondeur avant que vous fassiez suivre la question.

Mots-clé

Voici quelques mots-clé à rechercher dans les logs quand vous dépannez :

- Exception
- Erreur
- Échouer
- Défaut
- OOS, OUT_OF_SERVICE ou hors service.

- RECOVERY_DETECTED, ainsi lui signifie que la dernière restauration ne s'est pas terminée. Afin d'essayer et résoudre ce problème, exécutez le processus de restauration de nouveau.
- POTENTIAL_DEADLOCK_DETECTED, ainsi lui signifie que si vous voyez POTENTIAL_DEADLOCK_DETECTED dans les logs, mais ne voient pas DEADLOCK_AVOIDED, essayez pour résoudre le problème avec une reprise d'engine.

Suivis à activer

Cette section répertorie les suivis que vous devez activer avant une transmission des problèmes.

Les informations de suivi général

Tout le suivi de serveur CRS dénote mettent au point le suivi. Par exemple, quand le suivi CRS indique ICD_HDM, activez les CRS mettent au point le suivi pour ICD_HDM.

Quand vous avez placé le suivi de la téléphonie API (JTAPI) de Javas, augmentez le nombre de fichiers journal à 100, et sélectionnez tous mettent au point des niveaux excepté MISC_DEBUGGING. Souvenez-vous pour redémarrer l'engine. Assurez-vous que l'option **tournante de fichiers journal d'utilisation** est vérifiée.

Quand le suivi CRS indique CCM, vous pouvez impliquer que pour le CallManager entretenez et le service de CTIManager :

- **Le suivi en l'option** est vérifié
- Le niveau de suivi de debug est placé à **détaillé**
- Tous autres suivis sont placés aux par défaut

En outre, vous devez recueillir ces logs CCM de chacun des Noeuds CCM :

- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CCM (fichiers de suivi SDL)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CTI (fichiers de suivi SDL)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CCM (CCM fichiers de suivi)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CTI (fichiers de suivi CTI)

Suivis de par défaut CRS 4.0.x

Afin d'apparier le suivi de par défaut CRS 4.0.x, assurez-vous que vous activez ces derniers met au point sur le système CRS 3.0.x :

- SS_CM
- SS_RM
- SS_RMCM
- SS_TEL

Suivis minimum

Voici le niveau minimum des suivis qui est nécessaire :

- Suivis :Suivi par défaut pour 4.0.x (pour des CRS 3.x voient le [suivi de par défaut CRS 4.0.x](#))

- Logs :MIVRMCVD

Les suivis minimum sont nécessaires pour toutes les questions. Toutes autres questions ont besoin des suivis minimum, plus les suivis spécifiques mentionnés dans les diverses catégories.

Catégorie de symptôme

Voici la table de catégorie de symptôme :

Catégorie principale	Sous-catégorie
Questions de gestion d'application	Téléchargement de script ou configuration d'application
Chargement d'application et question d'invocation	Chargement d'application et question d'invocation
ASR/TTS/VXML	<ul style="list-style-type: none"> • ASR • TTS • VXML
Questions et Contrôle d'appel de bureau	<ul style="list-style-type: none"> • Questions et Contrôle d'appel d'Agent Desktop • Problèmes généraux avec le Cisco Supervisor Desktop • Questions d'état de l'agent avec le Cisco Supervisor Desktop (exemple : Agents manquants) • Signaler des questions avec le Cisco Supervisor Desktop
Questions connexes IPIVR (missile aux performances améliorées)	Questions connexes IPIVR (missile aux performances améliorées)
Signaler des questions	<ul style="list-style-type: none"> • Questions de rapport historique • Questions en temps réel d'enregistrement • Appels coincés dans la file d'attente
Questions de comportement de script	Questions de comportement de script
Les sous-systèmes émet vers le bas	Les sous-systèmes émet vers le bas (reprises y compris d'ordinateur/problèmes de démarrage d'engine)
Améliorez et installez les questions	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour et questions de BARRES

	<ul style="list-style-type: none"> • Questions d'installation
VOIP surveillant et enregistrant des questions	VOIP surveillant et enregistrant des questions

[Questions de gestion d'application](#)

Ce sont les niveaux minimum des suivis et des logs nécessaires pour des questions de gestion d'application :

- SuivisServeur CRSMADMADM_CFG (ADM dans 3.x)LIB_CFG (CRS 4.x seulement)LIB_AXL (CRS 4.x seulement ? Pour des éléments de configuration JTAPI seulement).
- LogsServeur CRSMADM (4.x seulement)_appadmin de C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ logs \ * (CRS 3.x seulement)CCM - Fournisseur primaire JTAPIC:\Program Files\Cisco\Trace\AXL \ * (pour des éléments de configuration JTAPI seulement)

[Questions de configuration de téléchargement ou d'application de script](#)

Recueillez les suivis et les logs répertoriés dans la section de [questions de gestion d'application](#) avec ces suivis et logs :

- SuivisServeur CRSMIVRAPP_MGRSCRIPT_MGR (CRS 4.x seulement)PROMPT_MGR (seulement requis pour les questions prompts de téléchargement)ANGLAIS
- LogsServeur CRSMIVRMADM (CRS 4.x seulement)_appadmin de C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ logs \ * (CRS 3.x seulement)

[Pannes de chargement et d'invocation d'application](#)

Voici les suivis et les logs nécessaires :

- SuivisServeur CRSMIVRAPP_MGRANGLAIS
- LogsServeur CRSMIVR

[Questions ASR/TTS/VXML](#)

[ASR](#)

Ces suivis et logs sont nécessaires pour dépanner des questions ASR :

- SuivisServeur CRSMIVRSS_MRCP_ASR (Xdebugging1 CRS 4.x seulement)TRACELEVEL.MIVR.SS_NUAN_ASR.XDEBUGGING=true dans le fichier C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS 3.x seulement)TRACELEVEL.MIVR.SS_NUAN_TTS.XDEBUGGING=true dans le fichier C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS 3.x seulement)**Remarque:** Les deux derniers suivis exigent d'une reprise de l'engine CRS afin de les prendre effet.
- LogsServeur CRSMIVR (pour le niveau de debug)Serveur de la parole (CRS 3.x

seulement)Des systèmes de C:\Program Files\Cisco \ WFNuance SpeechServer \ logs \ *.* - collectez de tous les serveurs configurés de la parole. Ces logs peuvent être coïmplantés avec des CRS.

TTS

Ces suivis et logs sont nécessaires pour dépanner des questions TTS :

- SuivisServeur CRSMIVRSS_MRCP_TTS (Xdebugging1 CRS 4.x seulement)TRACELEVEL.MIVR.SS_NUAN_ASR.XDEBUGGING=true dans le fichier C:\Program Files\wfavid\system.properties (CRS 3.x seulement)TRACELEVEL.MIVR.SS_NUAN_TTS.XDEBUGGING=true dans le fichier C:\Program Files\wfavid\system.properties (CRS 3.x seulement)**Remarque:** Les deux derniers suivis exigent d'une reprise de l'engine CRS afin de les prendre effet.
- LogsServeur CRSMIVR (pour le niveau de debug)Serveur de la parole (CRS 3.x seulement)Des systèmes de C:\Program Files\Cisco \ WFNuance SpeechServer \ logs \ *.* - collectez de tous les serveurs configurés de la parole. Ces logs peuvent être coïmplantés avec des CRS.

VXML

Ces suivis et logs sont nécessaires pour dépanner des questions VXML :

- SuivisServeur CRSMIVRSS_VBSTEP_VOICEBROWSER (en CRS 3.x seulement)
- LogsServeur CRSMIVR

Questions de bureau/Contrôle d'appel

Questions et Contrôle d'appel d'Agent Desktop

Les questions avec le Cisco Agent Desktop ou le Contrôle d'appel exigent ces suivis et logs :

- SuivisServeur CRSJTAPIMIVRICD_CTIAgent DesktopLevel=305 (= 204 de niveau pour CRS 3.x) (C:\program files\cisco\desktop\config\agent.ini (3.x = fastcalllocal.ini)). En CRS 3.x, vous devez fermer et rouvrir le Cisco Agent Desktop afin de placer le suivi. En CRS 4.x des suivis sont placés dynamiquement.
- LogsServeur CRSJTAPIMIVRAgent DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent *.*C:\program files\cisco\desktop\log\ciscojtapi *.* (ce fichier existe seulement en CRS 3.x., et pas en CRS 4.x.)

Problèmes généraux avec le Cisco Supervisor Desktop

Pour des problèmes généraux avec le Cisco Supervisor Desktop, vous avez besoin de ces suivis et logs :

- SuivisCisco Supervisor DesktopLevel=305 (= 204 de niveau pour pour CRS 3.x) C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini. En CRS 3.x vous devez fermer et rouvrir le Cisco

Supervisor Desktop pour placer le suivi. En CRS 4.x, des suivis sont placés dynamiquement. Niveau = 4 ICD_CTI

- Logs Cisco Supervisor Desktop C:\program files\cisco\desktop\log\agent *.* C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor *.*

Questions d'état de l'agent avec le Cisco Supervisor Desktop (exemple : Agents manquants)

Pour n'importe quel agent émet avec le Cisco Supervisor Desktop, collecte ces suivis avec les suivis et les logs mentionnés dans les [problèmes généraux avec la](#) section de [Cisco Supervisor Desktop](#) :

- Suivis Cisco Supervisor Desktop Level=4 pour C:\program files\cisco\desktop\config\FCCServer.cfg

Signaler des questions avec le Cisco Supervisor Desktop

Vous avez besoin de ces suivis et logs :

- Suivis Les CRS divisent MIVRDebug ICD_RTDM (toutes les versions CRS) + Xdebugging 1 (CRS 4.x seulement) Placez l'indicateur TRACELEVEL.MIVR.ICD_RTDM.XDEBUGGING=true dans le fichier C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS 3.x seulement) ICD_CTI
- Logs Cisco Supervisor Desktop C:\program files\cisco\desktop\log*.log C:\program files\cisco\desktop\log*.dbg Serveur CRSMIVR

Questions connexes IPIVR (missile aux performances améliorées)

Ces suivis et logs sont nécessaires pour le problème lié d'IPIVR :

- Suivis Les CRS divisent MIVRSS_ICMLIB_ICM
- Logs Serveur CRSMIVR

Signaler des questions

Questions de rapport historique

Les questions de rapport historique exigent ces suivis et logs :

- Suivis Historical Reporting Client Rapport historique de cra de C:\program files\cisco \ modification du programmeur \ sch.ini le log Level=4 Modification du rapport historique de cra de C:\program files\cisco \ hrcConfig.ini le log Level=3 Serveur CRSMIVR ICD_HDMCRA_HRDM
- Logs Historical Reporting Client Rapport historique de cra de C:\program files\cisco \ logs \ * Rapport historique de cra de C:\program files\cisco \ programmeur \ ciscosch.log Rapport historique de cra de C:\program files\cisco \ programmeur \ historicalreportscheduler.mdb Serveur CRSMIVR Serveur de rapport historique (non

nécessaire pour des questions de connexion de client) Données d'exportation de la base de données aux fichiers de texte brut.

Questions en temps réel d'enregistrement

Les questions en temps réel d'enregistrement exigent ces suivis et logs :

- SuivisServeur CRSMIVRDebug ICD_RTDM (toutes les versions CRS) + Xdebugging 1 (CRS 4.x seulement) Placez l'indicateur TRACELEVEL.MIVR.ICD_RTDM.XDEBUGGING=true dans le fichier C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS 3.x seulement)
- LogsServeur CRSMIVRUn tir d'écran qui affiche le problème avec l'horodateur

Appels coincés dans la file d'attente

Appelle qui sont coincés dans la file d'attente exigent ces suivis et logs :

- SuivisServeur CRSMIVRDebug ICD_RTDM (toutes les versions CRS) + Xdebugging 1 (CRS 4.x seulement) Placez l'indicateur TRACELEVEL.MIVR.ICD_RTDM.XDEBUGGING=true dans le fichier C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS 3.x seulement) ICD_CTI.JTAPICallManagerCCM
- Logs**Remarque:** La capture se connecte du moment où l'appel commencé au moment où l'appel a été bloqué. Signaler le client Captures d'écran des contacts et des états de temps réel de stats IP ICD CSQ. Un tir d'écran qui affiche le problème avec l'horodateur Serveur CRSJTAPIscript .aef.CallManagerCCM

Questions de comportement de script

Pour toutes les questions avec le comportement de script, ces suivis et logs sont nécessaires :

- SuivisLes CRS divisentMIVRAPP_MGRANGLAISSCRIPT_MGR (CRS 4.x seulement) Sélectionnez le suivi relatif d'étape et de sous-système. Exemple, pour des questions connexes d'étape de DB :SS_DBSTEPS_DB (DB_STEPS en CRS 3.x)
- LogsServeur CRSMIVR

Les sous-systèmes émet vers le bas

Les questions de sous-systèmes vers le bas incluent des reprises d'ordinateur et des problèmes de démarrage d'engine. Vous avez besoin de ces suivis et logs :

- SuivisLes CRS divisentMIVRLe sous-système correspondant mettent au pointANGLAIS
- LogsServeur CRSMIVRSi l'engine ne démarre pas, vous avez besoin d'application Windows et le visualisateur d'événements de système se connecte**Remarque:** Utilisez toujours la sauvegarde comme option, et sauvegardez le fichier dans le format de .txt. Ne sauvegardez pas le fichier dans le format .evt. En outre, n'utilisez pas l'option d'exportation.

Questions de mise à jour ou d'installation

Mise à jour et questions de BARRES

Les questions avec la mise à jour ou le système de sauvegarde et de restauration (BARRES) exigent ces suivis et logs :

- SuivisPar défaut CRS 4.x
- LogsLogs de serveur de sauvegarde de BARRES (typiquement le CallManager Publisher)
:Remarque: Zippez ces fichiers et nommez le fichier, **BARS.zip**.C:\Program Files\cisco\trace\BARS\ *.*Fichiers de C:\Program Files\common \ Cisco \ logs \ BARRES \ *.* (y compris \ SAUVEGARDE et \ répertoires de RESTAURATION)C:\winnt\system32\barbi.logDe chaque serveur CRSRemarque: Zippez ces fichiers et nommez le fichier CRSNodeX.zip, où X dénote le numéro du noeud CRS.Copiez ces fichiers sur le lecteur de C:\
:C:\CallInstall.logC:\CRSAutorun.logC:\CRSMsiInstallLog.txtC:\CRSMsdeInstallLog.txtC:\CRSMsiUnregister.log (s'il existe)C:\UpdateTool.logC:\SQLInstallLog.txtC:\jcuLog.txtC:\SQLUtil.logC:\Updatetool.logCopiez ces fichiers sur un répertoire nommé `CRSInstall`C:\Documents and Settings\ < a ouvert une session le compte, typiquement > de « administrateur " \ configurations locales \ Temp \ CRSInstallation \ *.* (le « administrateur » dans la plupart des cas)Copiez ces fichiers sur un répertoire nommé `WINNT`C:\Winnt\ *.*Remarque: Cet ensemble de fichiers inclut tous les fichiers qui n'ont été créés la date de la panne d'installation, à la racine de WINNT, et évidemment pas du répertoire entier ou de tous fichiers.Copiez ces fichiers sur un répertoire nommé `MCVD` :Remarque: Ces fichiers peuvent ou peuvent ne pas exister, selon la partie dans le processus qui a rencontré l'erreur.C:\Program Files\wfavvid\log\MCVD\ *.*Copiez ces fichiers sur un répertoire nommé `MIVR` :Remarque: Ces fichiers peuvent ou peuvent ne pas exister, selon la partie dans le processus qui a rencontré l'erreur.C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR\ *.*Copiez ces fichiers dans un répertoire nommé `MARC` :Compte ouvert une session de C:\Documents and Settings\ <, typiquement > de « administrateur " \ configurations locales \ Temp \ log \ MARC \ *.*Logs de visualisateur d'événements d'application Windows et de systèmeRemarque: Utilisez toujours la sauvegarde comme option, et sauvegardez le fichier dans le format de .txt. Ne sauvegardez pas le fichier dans le format .evt. En outre, n'utilisez pas l'option d'exportation.

Questions d'installation

Les questions d'installation exigent ces suivis et logs :

- SuivisPar défaut CRS 4.x
- LogsVous avez besoin des mêmes logs que la [mise à jour et BARRE la](#) section de [questions](#), sauf que vous n'avez pas besoin des logs de visualisateur d'événements d'application Windows et de système.

VOIP surveillant et enregistrant des questions

Ces suivis et logs sont nécessaires :

- SuivisCisco Supervisor DesktopLevel=8000 C:\program

files\cisco\desktop\config\supervisor.ini)Serveur CRSSet level de C:\Program
Files\Cisco\Desktop\config\FCVoipmonsrvr.cfg = 2 (dynamique)Chaîne réglée de C:\Program
Files\Cisco\Desktop\config\ FCRasSvr.cfg = 1?4, 50,3000?8000

- LogsCisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent *.*C:\program
files\cisco\desktop\log\supervisor *.*Serveur CRSC:\Program
Files\Cisco\Desktop\log\FCVoipmon *.*C:\Program Files\Cisco\Desktop\log\ FCRas*.*

Les tracés de renifleur sont souvent nécessaires pour déterminer si vous recevez les flux audios appropriés.

- Pour enregistrer : CAP de renifleur d'Agent Desktop et du serveur d'enregistrement.
- Pour surveiller : CAP de renifleur d'Agent Desktop et du Cisco Supervisor Desktop.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)