

Niveaux de suivi recommandés pour le routage de traduction IVR

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Produits connexes](#)

[Conventions](#)

[Placez les niveaux de suivi MIVR](#)

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

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

[Placez les niveaux de suivi JTAPI](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document fournit des instructions pour le suivi rapide dans un environnement de la réponse vocale interactive (IP RVI) et du Cisco IP Queue Manager IP de Cisco (IP QM) en Cisco Unified Contact Center Express (IPCC Express) utilisant le routage de traduction pour la queue.

Remarque: Ce document sert seulement de guide et ne couvre pas toutes les situations. Tandis que vous dépannez quelques situations, vous pourriez devoir collecter plus de données que ce qui est tracé les grandes lignes dans ce document.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solution (CRS) (IP RVI ou IP QM)

Composants utilisés

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

- Versions 3.x et 4.x de Cisco CallManager

- Version 3.x ou 4.x de Cisco CRS

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.

Produits connexes

Référez-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 :

- Cisco IPCC Express Edition (IPCC Express)
- IP RVI de Cisco
- IP QM de Cisco

Conventions

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

Placez les niveaux de suivi MIVR

IP RVI/IP QM 3.x

Terminez-vous ces étapes afin d'activer le suivi MIVR pour IP RVI ou IP QM :

1. **Système** choisi > **engine de la** barre de menus d'administrateur de CRA. La page Web d'engine paraît.
2. Cliquez sur l'hyperlien de **configuration de suivi** dans le panneau gauche. La page Web de configuration de suivi paraît.
3. Augmentez le nombre de fichiers de suivi à 100 et de chaque taille de fichier à 5 Mo (suggérés).
4. Activez ces niveaux de debug de suivi MIVR :SS_TELSS_ICMLIB_ICMLLe système génère et enregistre le log MIVR. Le nom du fichier journal est CiscoMIVRxxx.log, où xxx représente le numéro de séquence. Le fichier journal réside dans C:\Program files\wfvavvid\log pour IP RVI/QM 3.x.**Remarque:** Redémarrez l'engine de CRA s'il y a lieu pour refléter les changements du nombre de fichiers et de tailles de fichier pour des logs MIVR.

IP RVI/IP QM 4.x

Terminez-vous ces étapes afin d'activer le suivi MIVR pour IP RVI ou QM :

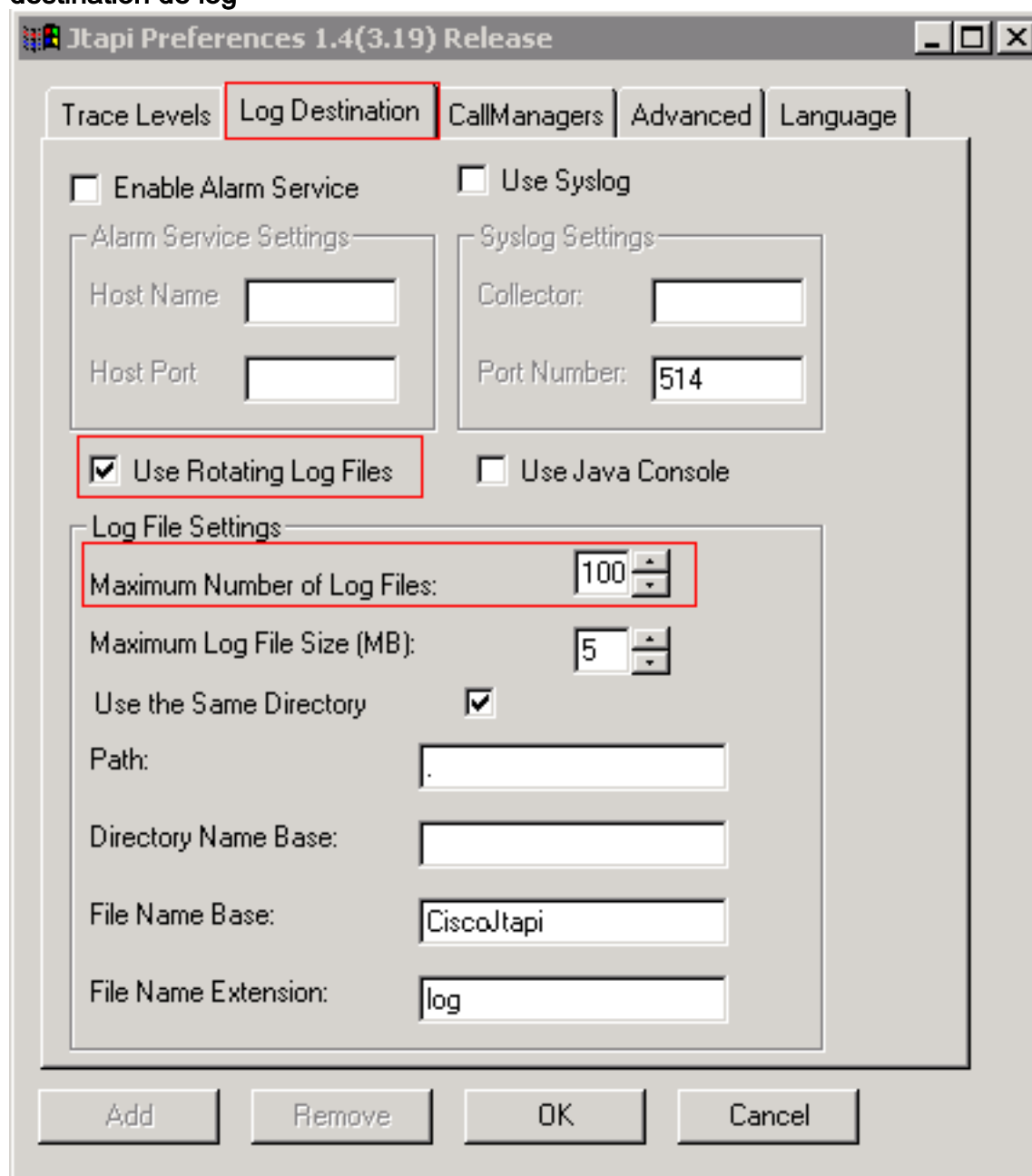
1. Ouvrez **AppAdmin**.
2. **Configuration système > suivi > d'engine > de suivi** choisis **CRS**.
3. Suivi d'enable :Sous des SOUS-SYSTÈMES, activez ces niveaux de debug de suivi MIVR

:SS_TELSS_ICM Sous le DIVERS, activez ce niveau de debug de suivi MIVR :ANGLAIS Sous des BIBLIOTHÈQUES, activez ce niveau de debug de suivi MIVR :LIB_ICM Le système génère et enregistre le log MIVR. Le nom du fichier journal est CiscoMIVRxxx.log, où xxx représente le numéro de séquence. Le fichier journal réside dans C:\Program Files\wfaavid\log\MIVR.

Placez les niveaux de suivi JTAPI

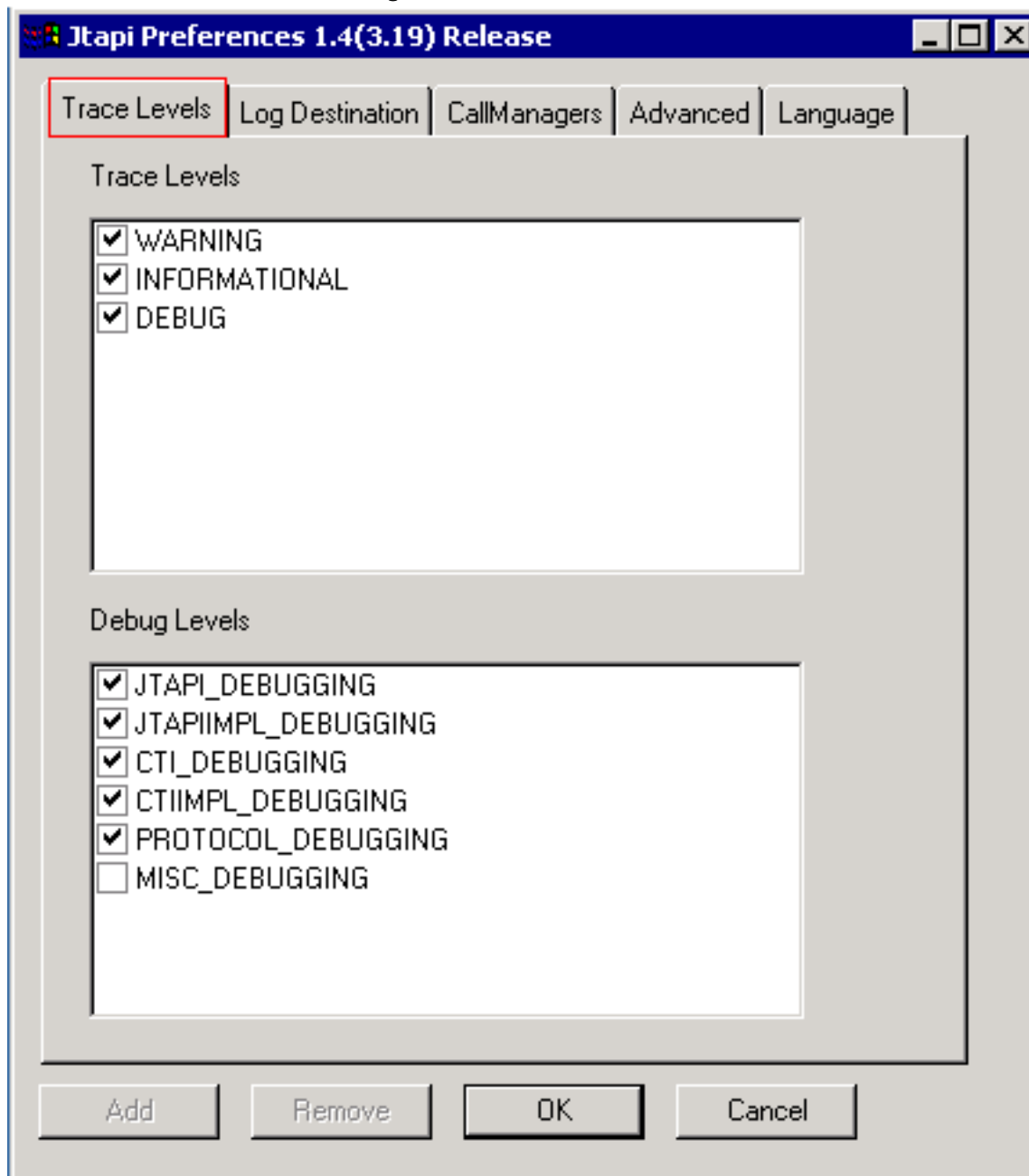
Terminez-vous ces étapes afin d'activer le suivi JTAPI :

1. Le début de clic > programme > Cisco préférence JTAPI > JTAPI. La fenêtre de préférences de Jtapi apparaît (voir le [schéma 1](#)).
2. Cliquez sur l'onglet de destination de log. **Figure 1 – Préférences JTAPI : Onglet de destination de log**



3. Cochez la case **tournante de fichiers journal d'utilisation**.
4. Augmentez le nombre maximal de fichiers journal à 100 dans la section de configurations de fichier journal. (Suggéré)

5. Cliquez sur l'onglet de **niveaux de suivi** (voir le [schéma 2](#)).
6. Vérifiez les cases d'AVERTISSEMENT, INFORMATIONNELLES, et de DEBUG dans la section de niveaux de suivi. **Figure 2 – Préférences JTAPI : Niveaux de suivi**



7. Vérifiez ces cases dans la section de niveaux de debug
:JTAPI_DEBUGGINGJTAPIIMPL_DEBUGGINGCTI_DEBUGGINGCTIIMPL_DEBUGGINGP
ROTOCOL_DEBUGGING**Remarque:** Ne vérifiez pas MISC_DEBUGGING à moins que
Cisco TAC demande explicitement lui.Le système génère et enregistre la procédure de
connexion JTAPI ces emplacements :IP RVI/IP QM 3.x :C:\Program Files\wfvavvid\logIP
RVI/IP QM 4.x :C:\Program Files\wfvavvid\log\JTAPI\Le nom du fichier journal est
CiscoJTAPIxx.log, où xx représente le numéro de séquence.La reprise du sous-système de
Jtapi est exigée pour que les configurations et les tailles de fichier de suivi soient reflétées
dans les suivis JTAPI.Si une fenêtre de commandes flashe et la boîte de dialogue
Préférences de Jtapi ne charge pas, obtenez le téléchargement JRE des ces URLs
:http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html (si l'outil de génération de rapports en temps réel
sera exécuté)http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html (si l'outil de génération de
rapports en temps réel ne fonctionnera pas)Après que vous vous terminiez les tests, retirez
l'approprié les logs, vérifiant que le temps d'incident est couvert dans les logs et fournissent

les logs au support technique de Cisco.

Informations connexes

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