

Niveaux de suivi recommandés pour CVP/ISN

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Placez les niveaux de suivi de navigateur de Voix](#)

[Placez les niveaux de suivi de serveur d'applications](#)

[Obtenez les logs de VRUTrace](#)

[Placez les niveaux de suivi VRU PIM](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document fournit le niveau recommandé des suivis pour que le produit du Customer Voice Portal (CVP) ou de l'Internet Service Node (ISN) aide à déterminer si des questions sont liées à Cisco CVP ou ISN, Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées), ou Cisco IOS.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Fonctionnalité missile aux performances améliorées de Cisco
- Fonctionnalité de Cisco CVP
- Fond de réseau

Composants utilisés

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

- Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco ISN 2.1, ou CVP 3.0 et 3.1

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](#).

Placez les niveaux de suivi de navigateur de Voix

De la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) où CVP ou ISN est installé, terminez-vous ces sets trace d'étapes :

1. Pour CVP, choisissez le **début > les programmes > le Customer Voice Portal de Cisco > le navigateur de Voix > l'admin de VB**. Pour l'ISN, choisissez le **début > le noeud de programmes > de service de Cisco Internet > le navigateur de Voix > l'admin de VB**.
2. Émettez le **setcalltrace** *sur la* commande. Utilisation de désactiver *hors fonction*.
3. Émettez le **setinterfacetrace** *sur la* commande. Utilisation de désactiver *hors fonction*.
4. Émettez le **seth323trace** *sur la* commande. Utilisation de désactiver *hors fonction*.
5. Augmentez les fichiers journal pour le navigateur de Voix. **Remarque:** Référez-vous à [indiquer le suivi](#) pour les informations sur indiquer le suivi. Ceux-ci sont suggérés :
EMSAllLogFileMax = 500 MoEMSAllLogFileCount = 1000EMSLogFileMax = 10
MoEMSDisplayToScreen = 0
6. Obtenez les fichiers journal : Ouvrez une fenêtre d'invite de commande au répertoire approprié pour capturer le log de navigateur de Voix pendant le moment particulier en question : Le répertoire pour CVP est :

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

Le répertoire pour l'ISN est :

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

Voici un exemple :

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

Employez l'[utilitaire Dumplog](#) pour recueillir les fichiers journal de navigateur de Voix ISN/CVP.

Après que vous vous terminiez les tests, retirez les logs appropriés de navigateur de Voix et fournissez les logs au support technique de Cisco.

Placez les niveaux de suivi de serveur d'applications

De la PAGE où le serveur d'applications est installé, terminez-vous ces sets trace d'étapes :

1. Pour CVP, choisissez le **début > les programmes > le Customer Voice Portal > le serveur d'applications > l'administrateur de l'application de Cisco**. Pour l'ISN, choisissez le **début > le serveur d'applications > l'administrateur de l'application de programmes > de service de Cisco Internet le noeud >**.
2. Procédure de connexion en tant qu'administrateur de Microsoft Windows 2000.
3. Choisissez l'**engine de la page principale**.
4. Choisissez la **configuration de log**.
5. Vérifiez les cases pour l'**appel et de base** dans la partie traçage d'interface.

Engine Frame - Microsoft Internet Explorer - [Working Offline]

File Edit View Favorites Tools Help

Engine

[Status](#)
[Active Calls](#)
[Call Statistics](#)
[Diagnostic Info](#)
[Engine Configuration](#)
[Log Configuration](#)
[Log Files](#)
[Main Menu](#)

Log Configuration

Log File Output
 Filename: .
 Number of Log Files:
 Log File Size:

Interface tracing

Interface Trace Log Level
 Call Basic Detailed

SDDSN(Standalone Distributed Diagnostic and Service Network)

SDDSN Node 1
 SDDSN Node 2

6. Augmentez le **nombre de fichiers journal** à un nombre approprié après que vous vérifiez l'espace libre sur votre disque dur. (Suggéré : 100 fichiers de 10 Mo chacun pour un total de 500 Mo)
7. Faites descendre l'écran la page.
8. Choisissez le bouton de **mise à jour** en bas de la page pour les nouveaux paramètres de suivi pour le prendre effet.

ICM Step	<input type="checkbox"/>
If Step	<input type="checkbox"/>
Label Step	<input type="checkbox"/>
On Exception Goto Step	<input type="checkbox"/>
Output Step	<input type="checkbox"/>
Parse Input Step	<input type="checkbox"/>
Set Step	<input type="checkbox"/>
Start Step	<input type="checkbox"/>

Si vous devez saisir un grand fichier journal, vous devez modifier la taille du fichier journal. Augmentez la valeur dans le champ de taille de fichier journal sous la configuration de log. Ceci se trouve sur le même lien pour le serveur d'applications.

Après que vous vous terminiez les tests, retirez les logs appropriés de navigateur de Voix et fournissez les logs au support technique de Cisco.

[Obtenez les logs de VRUTrace](#)

Référez-vous à [comment utiliser l'utilitaire de vrutrace](#) pour les informations sur la façon dont recueillir les fichiers journal de suivi VRU.

[Placez les niveaux de suivi VRU PIM](#)

De la PAGE où CVP ou ISN est installé, employez l'[utilitaire de procmon](#) pour activer ces niveaux de suivi :

Remarque: Les commandes distinguent les majuscules et minuscules.

1. `procmon>>>trace *.* /off` (pour arrêter)
2. `procmon>>>ltrace` (pour vérifier des configurations soyez isolé)
3. `cti* /on de procmon>>>trace`
4. `opc* /on de procmon>>>trace`
5. `*ecc* /on de procmon>>>trace`
6. `*session* /off de procmon>>>trace`
7. `*heartbeat* /off de procmon>>>trace`
8. `procmon>>>ltrace /trace`
9. `procmon>>>quit`
10. Employez l'[utilitaire Dumplog](#) pour recueillir les fichiers journal PIM. Voici un exemple :

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

Après que vous vous terminiez les tests, retirez les logs appropriés de VRUTrace, VRU PIM, de serveur d'applications et de navigateur de Voix, contrôlez que le temps d'incident est couvert dans les logs et fournissez les logs au support technique de Cisco.

[Informations connexes](#)

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