

Configurazione, visualizzazione e raccolta di tracce di Cisco IPC Express

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Configurazione e raccolta di tracce per ambienti 2.x](#)

[Abilita traccia](#)

[Configurazione e raccolta di tracce per ambienti 3.x](#)

[Abilita traccia](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Cisco IPCC Express Edition è una piattaforma della suite di prodotti che copre:

- IP Interactive Voice Response (IP-IVR)
- IP Integrated Contact Distribution (IP ICD)
- IP Queue Manager (IP-QM)
- Operatore automatico IP
- Servizi estesi

È anche nota come Customer Response Solutions (CRS) e Customer Response Applications (CRA).

Questo documento spiega come abilitare e raccogliere le tracce per IPCC Express in preparazione alla risoluzione dei problemi tramite l'assistenza del Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Per ulteriori informazioni, fare riferimento al documento [Casi TAC AVVID: Raccolta di informazioni sulla risoluzione dei problemi](#) per ulteriori informazioni sui livelli di traccia per consentire la risoluzione di un particolare problema.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza di questo argomento:

- Amministrazione di Microsoft Windows 2000

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco IPC Express versione 3.x
- Cisco Extended Services 2.x e 3.x
- Cisco Customer Response Application 2.x

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Configurazione e raccolta di tracce per ambienti 2.x

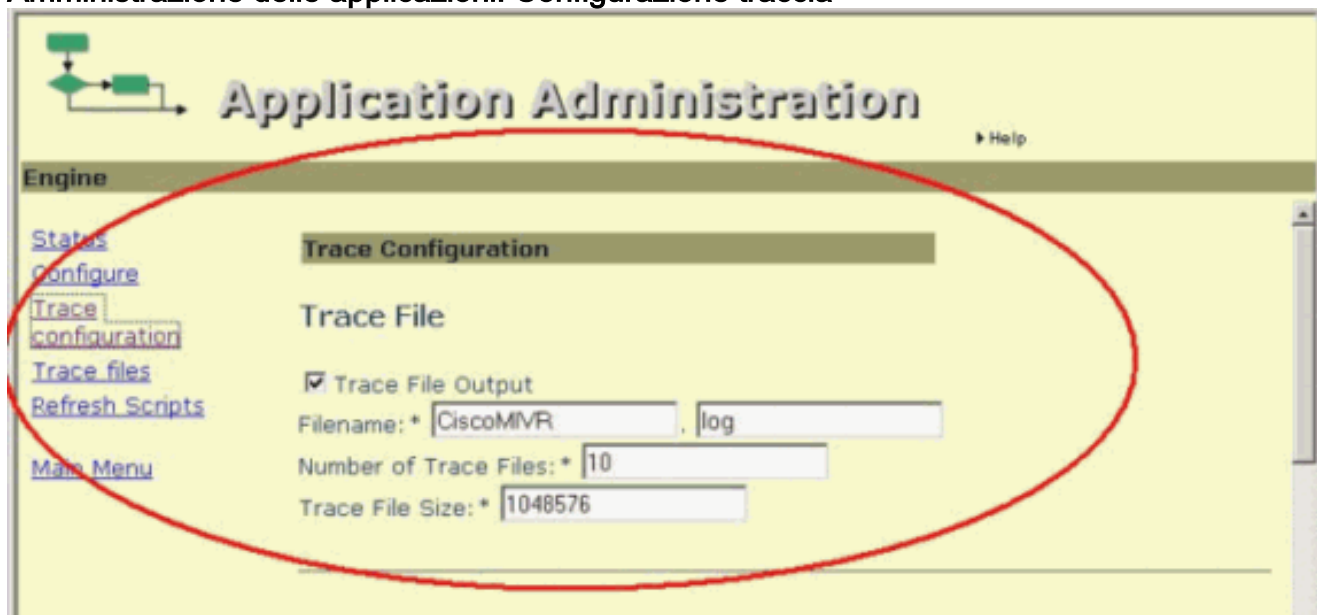
Abilita traccia

Attenersi alla seguente procedura:

1. Aprire un browser. Immettere l'URL per la pagina Amministrazione applicazione. Ad esempio:
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. Accedere all'account amministratore.
3. Fare clic su **Motore**. Vedere la [Figura 1](#). **Figura 1 - Amministrazione delle applicazioni: Motore**

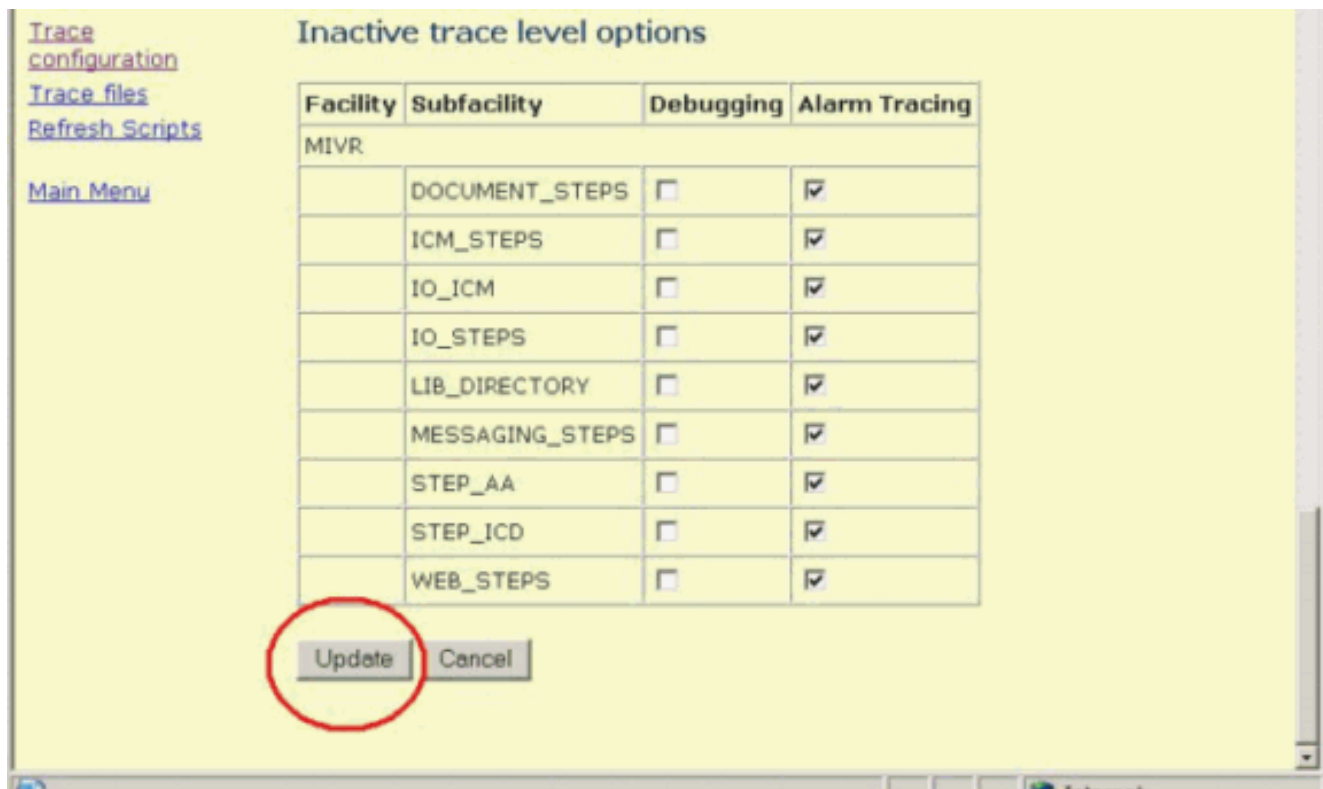


4. Selezionare Configurazione traccia nella pagina Motore. Vedere la [Figura 2](#). **Figura 2 - Amministrazione delle applicazioni: Configurazione traccia**

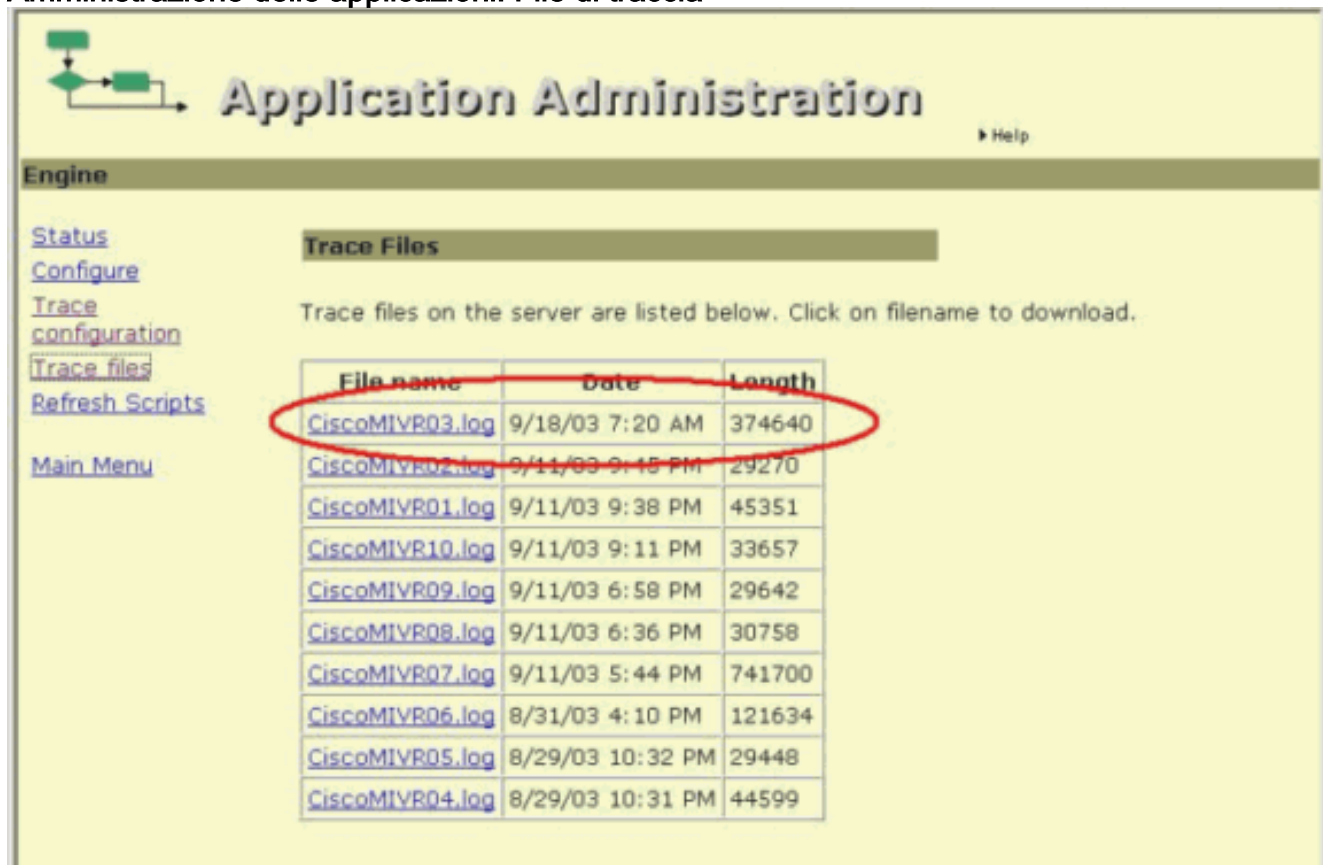


Nota: Trace Configuration richiede la definizione del prefisso del nome file, dell'estensione, della dimensione e del numero di file generati. Apportare le modifiche solo come indicato dal rappresentante tecnico Cisco. I registri sovrascrivono i file meno recenti in base alla data e all'ora in cui è stato raggiunto il numero massimo di file.

5. Selezionare tutte le caselle di controllo nella colonna Traccia avvisi della pagina Configurazione traccia. Vedere la [Figura 3](#). **Figura 3 - Opzioni del livello di traccia inattive**



6. Selezionare tutte le caselle di controllo necessarie nella colonna Debug.
7. Fare clic su **Aggiorna** nella parte inferiore della pagina. Vedere la [Figura 3](#). **Nota:** fare clic sul collegamento ipertestuale **Stato** nella pagina Motore per riavviare il motore e generare un nuovo set di tracce.
8. Fare clic su **File di tracce** per visualizzare i file di tracce. Vedere la [Figura 4](#). **Figura 4 - Amministrazione delle applicazioni: File di traccia**



Individuare il file con il prefisso e l'estensione in base alle impostazioni specificate nella sezione Configurazione traccia.

9. Fare clic sul file per visualizzare il registro.

10. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Risorse del computer** per raccogliere i registri.
11. Selezionare **Esplora**.
12. Scegliete **Visualizza > Dettagli**.
13. Individuare la sottodirectory c:\Programmi\wfvavid. Individuare i file in base alla data e all'ora di modifica.

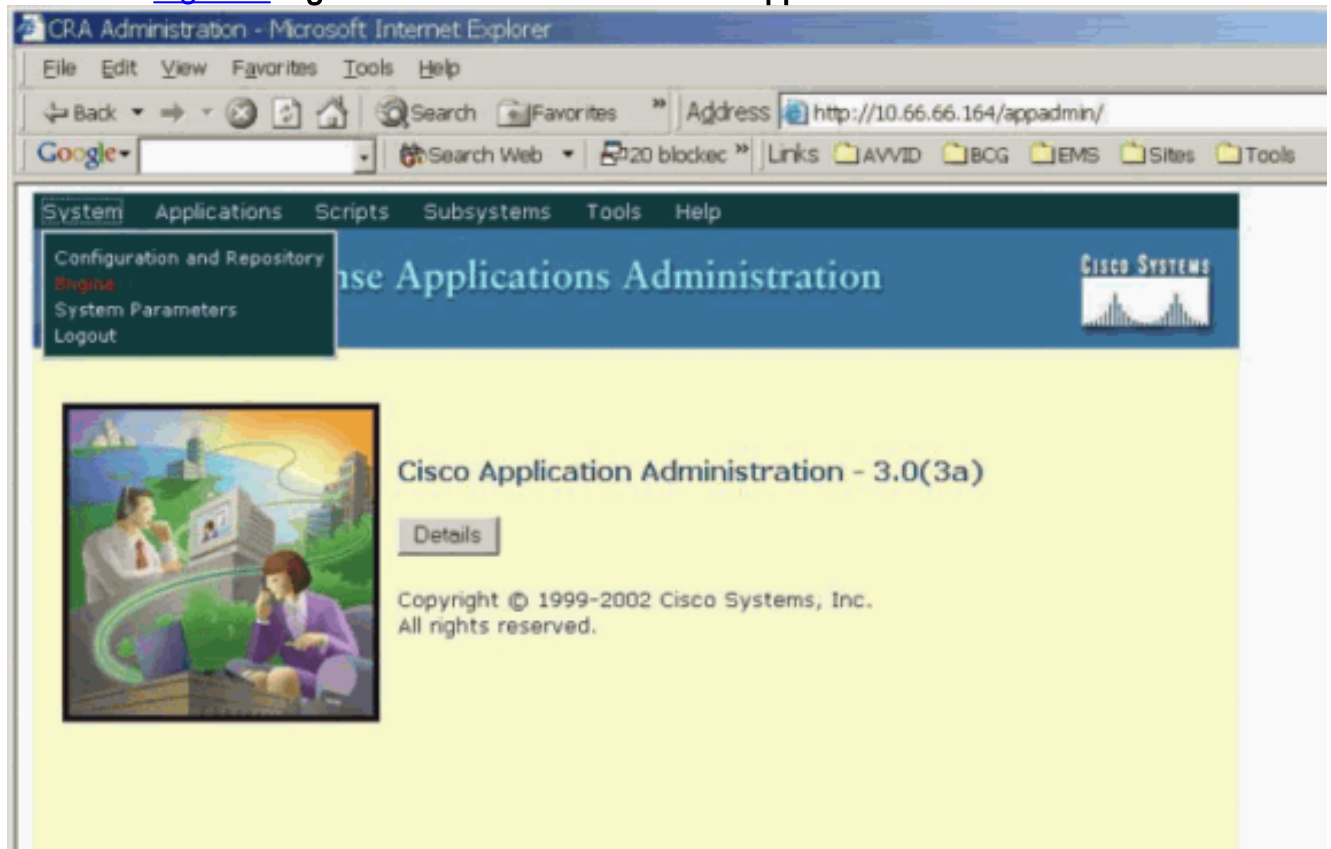
Configurazione e raccolta di tracce per ambienti 3.x

Abilita traccia

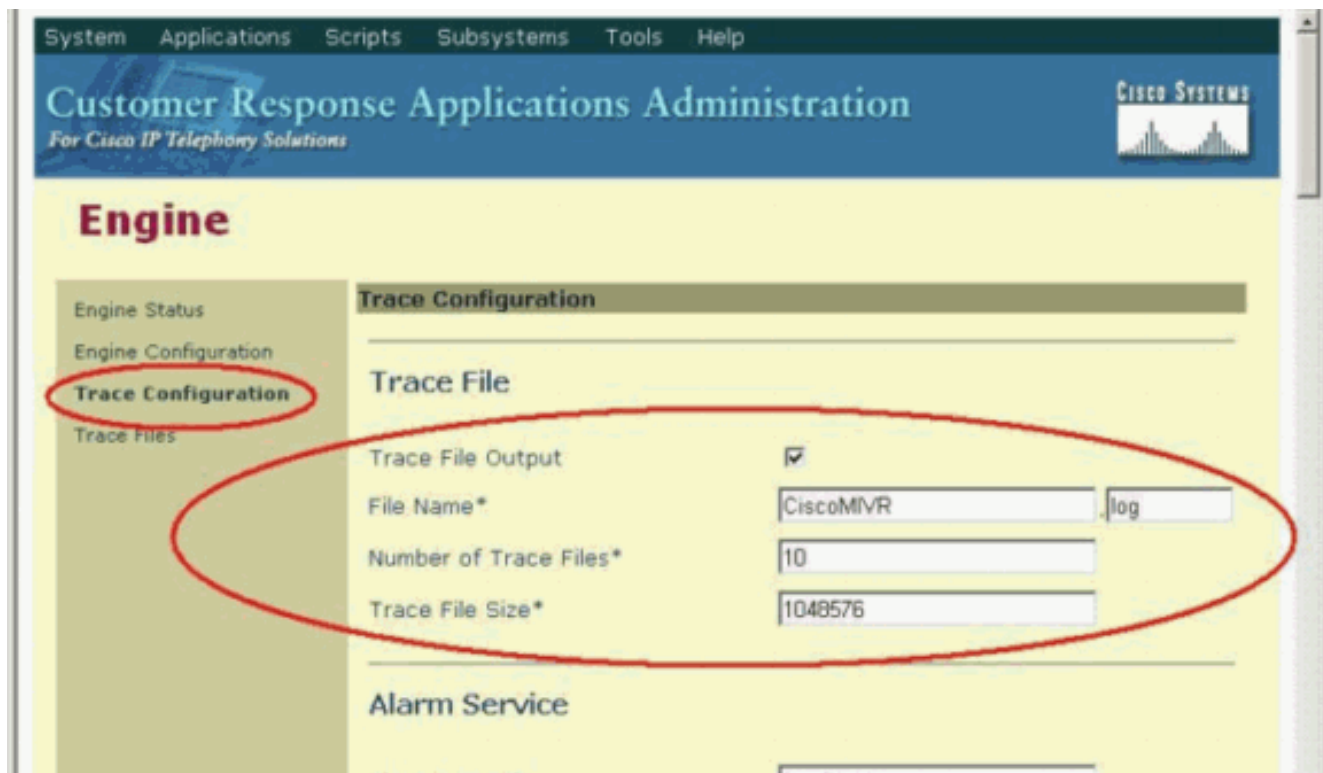
Attenersi alla seguente procedura:

1. Aprire un browser. Immettere l'URL per la pagina Amministrazione applicazione. Ad esempio:
`http://10.1.1.1/AppAdmin`

Vedere la [Figura 5](#). **Figura 5 - Amministrazione delle applicazioni Cisco**

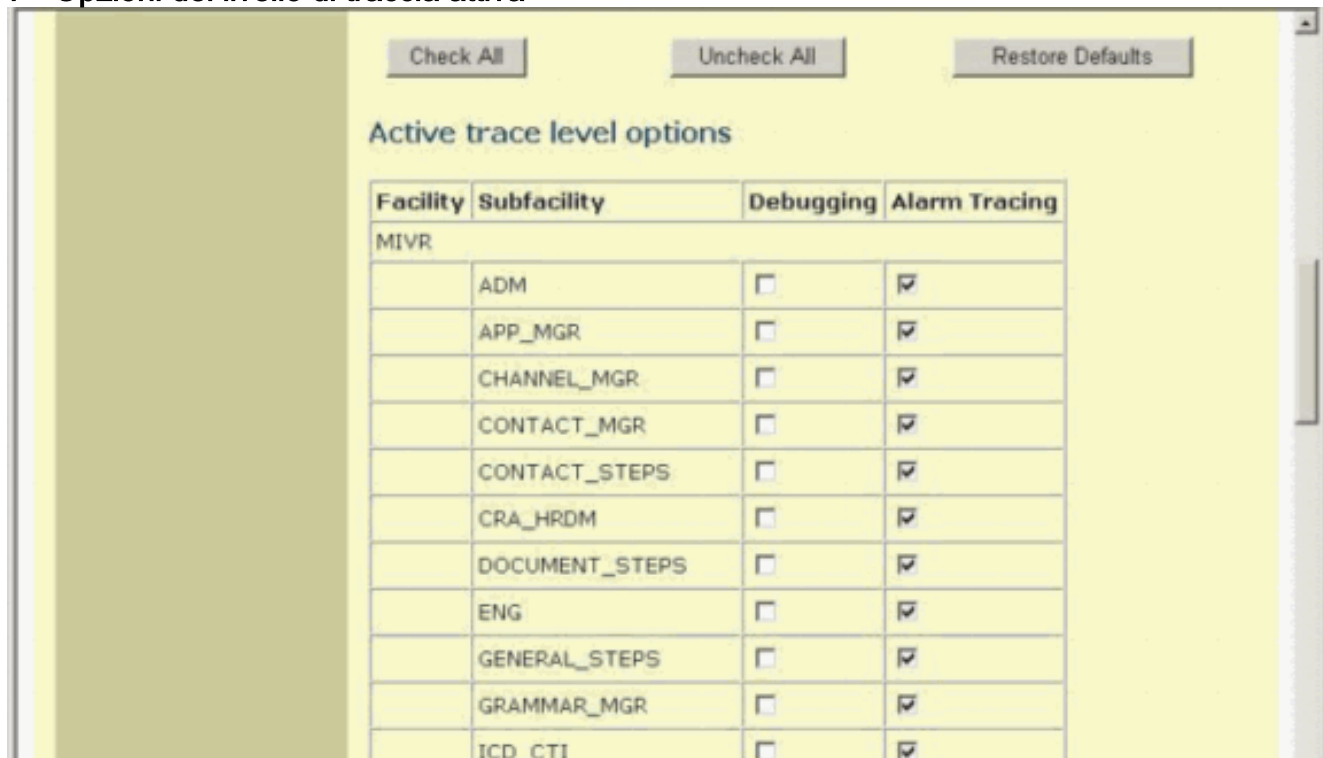


2. Accedere all'account amministratore.
3. Scegliete **Sistema > Motore**.
4. Selezionare **Tracce Configuration**. Vedere la [Figura 6](#). **Figura 6 - Amministrazione delle applicazioni di risposta del cliente: Configurazione traccia**

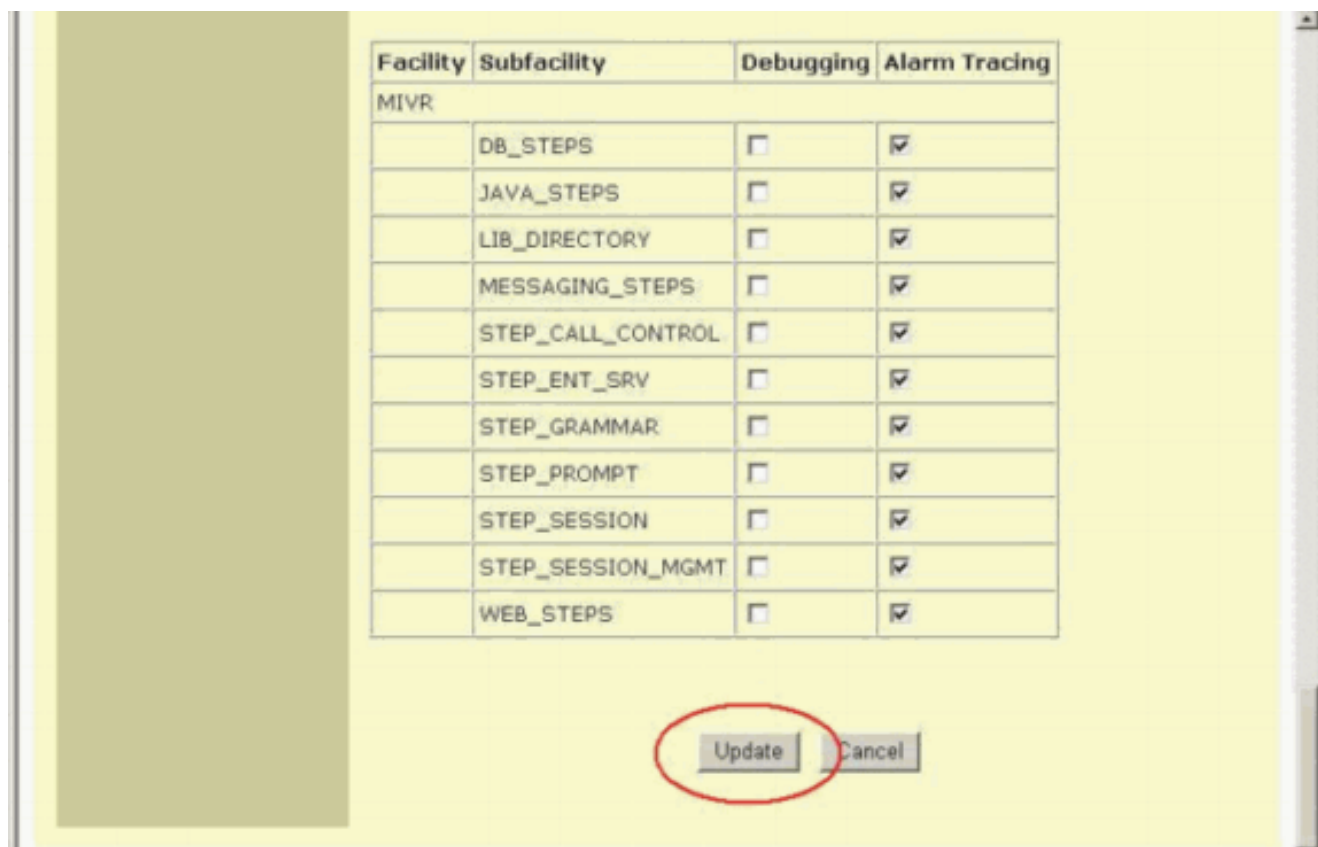


Nota: Trace Configuration richiede la definizione del prefisso del nome file, dell'estensione, della dimensione e del numero di file generati. Apportare le modifiche solo come indicato dal rappresentante tecnico Cisco. I registri sovrascrivono i file meno recenti in base alla data e all'ora in cui è stato raggiunto il numero massimo di file.

5. Fare clic su **Ripristina valori predefiniti** nella pagina Configurazione traccia. Verranno reimpostate tutte le caselle di controllo nella colonna Traccia avvisi. Vedere la [Figura 7](#). **Figura 7 - Opzioni del livello di traccia attiva**



6. Selezionare tutte le caselle necessarie nella colonna Debug in base alle strutture secondarie necessarie. Vedere la [Figura 7](#).
7. Fare clic su **Aggiorna** nella parte inferiore della pagina. Vedere la [Figura 8](#). **Figura 8 - Debug**



Nota: fare clic sul collegamento ipertestuale **Stato** nella pagina Motore per riavviare il motore e generare un nuovo set di tracce.

8. Fare clic su **File di tracce** per visualizzare le tracce.
9. Individuare il file con il prefisso e l'estensione in base alle impostazioni di Configurazione traccia.
10. Fare clic sul file per visualizzare il registro.
11. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Risorse del computer** per raccogliere i registri.
12. Selezionare **Esplora**.
13. Scegliete **Visualizza > Dettagli**.
14. Andare alla sottodirectory c:\Programmi\wfavvid\log.
15. Individuare i file in base alla data e all'ora di modifica.

[Informazioni correlate](#)

- [Checklist del supporto IPC Express di Cisco](#)
- [Guida al ripristino e alla manutenzione di Cisco IPC Express](#)
- [Configurazione delle tracce di Cisco CallManager per il TAC](#)
- [Casi TAC AVVID: Raccolta di informazioni sulla risoluzione dei problemi](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)