

Guida rapida di CRS per le versioni 3.x e 4.0.x

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Operazioni preliminari](#)

[Parole chiave](#)

[Tracce da attivare](#)

[Informazioni di traccia generali](#)

[CRS 4.0.x Tracce predefinite](#)

[Tracce minime](#)

[Categoria sintomo](#)

[Problemi di amministrazione delle applicazioni](#)

[Problemi di caricamento dello script o di configurazione dell'applicazione](#)

[Errori di caricamento e chiamata dell'applicazione](#)

[Problemi ASR/TTS/VXML](#)

[ASR](#)

[TTS](#)

[VXML](#)

[Problemi del desktop/Controllo delle chiamate](#)

[Problemi del desktop dell'agente e controllo delle chiamate](#)

[Problemi generali del Cisco Supervisor Desktop](#)

[Problemi di stato dell'agente con Cisco Supervisor Desktop \(esempio: Agenti mancanti\)](#)

[Segnalazione dei problemi con Cisco Supervisor Desktop](#)

[Problemi correlati a IPIVR \(ICM\)](#)

[Segnalazione dei problemi](#)

[Problemi cronologici dei report](#)

[Problemi di reporting in tempo reale](#)

[Chiamate bloccate in coda](#)

[Problemi relativi al comportamento degli script](#)

[Problemi relativi ai sottosistemi inattivi](#)

[Problemi di aggiornamento o installazione](#)

[Problemi relativi all'aggiornamento e alle barre](#)

[Problemi di installazione](#)

[Problemi di registrazione e monitoraggio VOIP](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento offre linee guida per la traccia rapida su un server Cisco Customer Response Solutions (CRS) in un ambiente Cisco Unified Contact Center Express. Questo documento funge solo da guida e non copre tutte le situazioni. Per risolvere un problema, potrebbe essere necessario raccogliere più dati di quelli menzionati nel documento.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Componenti usati

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

- Cisco CallManager versione 3.x o 4.x
- Cisco CRS versione 3.x o 4.x Per informazioni sulla compatibilità completa tra Cisco CallManager e CRS e le versioni CRS interessate da questa soluzione, consultare la matrice della [guida alla compatibilità software e hardware delle soluzioni Cisco Customer Response \(CRS\)](#). Cisco CRS fornisce una piattaforma singola, coerente e facile da gestire per questi prodotti: Cisco Unified Contact Center Express Edition (IPCC Express) Cisco IP Interactive Voice Response (IP IVR) Cisco IP Queue Manager (IP QM)

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](#).

Operazioni preliminari

Ogni escalation ha determinati requisiti minimi. Prima di un'escalation, effettuare le seguenti operazioni:

- Attivare le tracce appropriate (vedere la sezione [Tracce da attivare](#)).
- Riprodurre il problema, se possibile.
- Raccogliere i log per ogni categoria di sintomi (vedere la [sezione Tabella delle categorie di sintomi](#)).

- Esaminare attentamente i registri e risolvere i problemi prima di procedere all'escalation.

Parole chiave

Di seguito sono riportate alcune parole chiave da cercare nei registri durante la risoluzione dei problemi:

- Eccezione
- Errore
- Non riuscito
- Errore
- OS, OUT_OF_SERVICE o fuori servizio.
- RECOVERY_DETECTED, ovvero l'ultimo ripristino non è stato completato. Per provare a risolvere il problema, eseguire di nuovo il processo di ripristino.
- POTENZIALE_DEADLOCK_DETECTED, ovvero se nei log viene visualizzato POTENZIALE_DEADLOCK_DETECTED, ma DEADLOCK_AVOIDED non è visibile, provare a risolvere il problema con un riavvio del motore.

Tracce da attivare

In questa sezione sono elencate le tracce che è necessario attivare prima di un'escalation.

Informazioni di traccia generali

Tutte le tracce del server CRS indicano le tracce di debug. Ad esempio, quando la traccia CRS indica ICD_HDM, attivare la traccia di debug CRS per ICD_HDM.

Quando si imposta la traccia JTAPI (Java Telephony API), aumentare il numero di file registro a 100 e selezionare tutti i livelli di debug ad eccezione di MISC_DEBUGGING. Ricordatevi di riavviare il motore. Accertarsi che l'opzione **Usa file di registro rotanti** sia selezionata.

Quando la traccia CRS indica CCM, è possibile dedurre che per il servizio CallManager e per il servizio CTIManager:

- L'opzione **Traccia su** è selezionata
- Il livello di traccia del debug è impostato su **Dettagliato**
- Tutte le altre tracce sono impostate sui valori predefiniti

Inoltre, è necessario raccogliere i seguenti registri CCM da tutti i nodi CCM:

- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CCM (file di traccia SDL)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CTI (file di traccia SDL)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CCM (file di traccia CCM)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CTI (file di traccia CTI)

CRS 4.0.x Tracce predefinite

Per ottenere una corrispondenza con la traccia predefinita di CRS 4.0.x, attivare questi debug sul sistema CRS 3.0.x:

- SS_CM
- SS_RM
- SS_RMCM
- S_TEL

Tracce minime

Di seguito è riportato il livello minimo di tracce necessario:

- Tracce: Traccia predefinita per 4.0.x (per CRS 3.x vedere [Traccia predefinita CRS 4.0.x](#))
- Registri: MIVRMCVD

Sono necessarie tracce minime per tutti i problemi. Tutte le altre problematiche richiedono tracce minime, oltre alle tracce specifiche menzionate nelle varie categorie.

Categoria sintomo

Di seguito è riportata la tabella delle categorie dei sintomi:

Categoria principale	Sottocategoria
Problemi di amministrazione delle applicazioni	Caricamento script o configurazione applicazione
Problema di caricamento e richiamo dell'applicazione	Problema di caricamento e richiamo dell'applicazione
ASR/TTS/VXML	<ul style="list-style-type: none"> • ASR • TTS • VXML
Problemi del desktop e controllo delle chiamate	<ul style="list-style-type: none"> • Problemi del desktop dell'agente e controllo delle chiamate • Problemi generali del Cisco Supervisor Desktop • Problemi di stato dell'agente con Cisco Supervisor Desktop (esempio: Agenti mancanti) • Segnalazione dei problemi con Cisco Supervisor Desktop
Problemi correlati a IPIVR (ICM)	Problemi correlati a IPIVR (ICM)
Segnalazione dei problemi	<ul style="list-style-type: none"> • Problemi cronologici dei report • Problemi di reporting in tempo reale • Chiamate bloccate in coda
Problemi relativi al comportamento	Problemi relativi al comportamento degli script

degli script	
Problemi relativi ai sottosistemi inattivi	Problemi di inattività dei sottosistemi (inclusi problemi di riavvio del computer/del motore)
Problemi di aggiornamento e installazione	<ul style="list-style-type: none"> • Problemi relativi all'aggiornamento e alle barre • Problemi di installazione
Problemi di registrazione e monitoraggio VOIP	Problemi di registrazione e monitoraggio VOIP

[Problemi di amministrazione delle applicazioni](#)

Di seguito sono riportati i livelli minimi di tracce e log necessari per i problemi di amministrazione delle applicazioni:

- TracceServer CRSSIGNORAADM_CFG (ADM in 3.x)LIB_CFG (solo CRS 4.x)LIB_AXL (solo CRS 4.x - Solo per elementi di configurazione JTAPI).
- LogServer CRSMADM (solo 4.x)C:\Program Files\wfvavid\tomcat_appadmin\logs* (solo CRS 3.x)CCM - Provider JTAPI primarioC:\Program Files\Cisco\Trace\AXL* (solo per elementi di configurazione JTAPI)

[Problemi di caricamento dello script o di configurazione dell'applicazione](#)

Raccogliere le tracce e i log elencati nella sezione [Problemi di amministrazione dell'applicazione](#) insieme alle tracce e ai log seguenti:

- TracceServer CRSMIVRGESTIONE_APPSCRIPT_MGR (solo CRS 4.x)PROMPT_MGR (necessario solo per problemi di caricamento dei prompt)ENG
- LogServer CRSMIVRMADM (solo CRS 4.x)C:\Program Files\wfvavid\tomcat_appadmin\logs* (solo CRS 3.x)

[Errori di caricamento e chiamata dell'applicazione](#)

Ecco le tracce e i log necessari:

- TracceServer CRSMIVRGESTIONE_APPENG
- LogServer CRSMIVR

[Problemi ASR/TTS/VXML](#)

[ASR](#)

Le tracce e i log riportati di seguito sono necessari per risolvere i problemi relativi all'ASR:

- TracceServer CRSMIVRSS_MRCP_ASR (solo Xdebugging1 CRS)

4.x)TRACELEVEL.MIVR.SS_NUAN_ASR.XDEBUGGING=true nel file C:\Program Files\wfvavvid\system.properties (solo CRS

3.x)TRACELEVEL.MIVR.SS_NUAN_TTS.XDEBUGGING=true nel file C:\Program Files\wfvavvid\system.properties (solo CRS 3.x)

Nota: per rendere effettive le ultime due tracce, è necessario riavviare il motore CRS.

- LogServer CRSMIVR (per il livello di debug)Speech Server (solo CRS 3.x)C:\Program Files\Cisco Systems\WFNuance SpeechServer\Logs*. * - Raccogli da tutti i server di sintesi vocale configurati. Questi registri possono essere collocati insieme al CRS.

TTS

Le tracce e i registri seguenti sono necessari per la risoluzione dei problemi relativi alla sintesi vocale:

- TracceServer CRSMIVRSS_MRCP_TTS (solo Xdebugging1 CRS 4.x)TRACELEVEL.MIVR.SS_NUAN_ASR.XDEBUGGING=true nel file C:\Program Files\wfvavvid\system.properties (solo CRS 3.x)TRACELEVEL.MIVR.SS_NUAN_TTS.XDEBUGGING=true nel file C:\Program Files\wfvavvid\system.properties (solo CRS 3.x)**Nota:** per rendere effettive le ultime due tracce, è necessario riavviare il motore CRS.
- LogServer CRSMIVR (per il livello di debug)Speech Server (solo CRS 3.x)C:\Program Files\Cisco Systems\WFNuance SpeechServer\Logs*. * - Raccogli da tutti i server di sintesi vocale configurati. Questi registri possono essere collocati insieme al CRS.

VXML

Le tracce e i registri seguenti sono necessari per la risoluzione dei problemi VXML:

- TracceServer CRSMIVRSS_VBSTEP_VOICEBROWSER (solo in CRS 3.x)
- LogServer CRSMIVR

Problemi del desktop/Controllo delle chiamate

Problemi del desktop dell'agente e controllo delle chiamate

I problemi con Cisco Agent Desktop o il controllo delle chiamate richiedono le seguenti tracce e log:

- TracceServer CRSJTAPIMIVRICD_CTIAgent DesktopLevel=305 (level = 204 per CRS 3.x) (C:\program files\cisco\desktop\config\agent.ini (3.x = fastcalllocal.ini)). In CRS 3.x, è necessario chiudere e riaprire Cisco Agent Desktop per impostare la traccia. In CRS 4.x le tracce vengono impostate dinamicamente.
- LogServer CRSJTAPIMIVRAgent DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent*. *C:\program files\cisco\desktop\log\ciscojtapi*. * (questo file esiste solo in CRS 3.x e non in CRS 4.x.)

Problemi generali del Cisco Supervisor Desktop

Per i problemi generali con Cisco Supervisor Desktop, sono necessari le seguenti tracce e log:

- TracceCisco Supervisor DesktopLevel=305 (level = 204 for for CRS 3.x) C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini. In CRS 3.x è necessario chiudere e riaprire Cisco Supervisor Desktop per impostare la traccia. In CRS 4.x le tracce vengono impostate in modo dinamico.Livello = 4ICD_CTI
- LogCisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent*. *C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor*. *

[Problemi di stato dell'agente con Cisco Supervisor Desktop \(esempio: Agenti mancanti\)](#)

Per qualsiasi problema dell'agente con Cisco Supervisor Desktop, raccogliere queste tracce insieme alle tracce e ai log menzionati nella sezione [Problemi generali del Cisco Supervisor Desktop](#):

- TracceCisco Supervisor DesktopLevel=4 per C:\program files\cisco\desktop\config\FCCServer.cfg

[Segnalazione dei problemi con Cisco Supervisor Desktop](#)

Sono necessari le seguenti tracce e registri:

- TracceServer CRSMIVRICD_RTDM Debug (tutte le versioni CRS) + Xdebugging 1 (solo CRS 4.x)Impostare flag TRACELEVEL.MIVR.ICD_RTDM.XDEBUGGING=true nel file C:\Program Files\wfaavid\system.properties (solo CRS 3.x)ICD_CTI
- LogCisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log*.logC:\program files\cisco\desktop\log*.dbgServer CRSMIVR

[Problemi correlati a IPIVR \(ICM\)](#)

Le tracce e i log riportati di seguito sono necessari per i problemi relativi a IPIVR:

- TracceServer CRSMIVRSS_ICMLIB_ICM
- LogServer CRSMIVR

[Segnalazione dei problemi](#)

[Problemi cronologici dei report](#)

I problemi di reporting cronologico richiedono le seguenti tracce e registri:

- TracceClient di report cronologiciC:\program files\cisco cra cronologico\scheduler\sch.ini
Modificare il livello di registro=4C:\program files\cisco cra reporting cronologico\hrcConfig.ini
Modificare il livello di registro=3Server CRSMIVRICD_HDMCRA_HRDM
- LogClient di report cronologiciC:\program files\cisco report cronologici auto\logs*C:\program files\cisco report cronologici auto\scheduler\ciscosch.logC:\program files\cisco cra reporting

cronologico\scheduler\historicalreportscheduler.mdbServer CRSMIVRServer di report cronologico (non necessario per problemi di accesso client)Esporta dati dal database in file di testo normale.

Problemi di reporting in tempo reale

I problemi di reporting in tempo reale richiedono le seguenti tracce e registri:

- TracceServer CRSMIVR ICD_RTDM Debug (tutte le versioni CRS) + Xdebugging 1 (solo CRS 4.x)Impostare flag TRACELEVEL.MIVR.ICD_RTDM.XDEBUGGING=true nel file C:\Program Files\wfavvid\system.properties (solo CRS 3.x)
- LogServer CRSMIVRSchermata che mostra il problema con il timestamp

Chiamate bloccate in coda

Le chiamate bloccate nella coda richiedono le seguenti tracce e registri:

- TracceServer CRSMIVR ICD_RTDM Debug (tutte le versioni CRS) + Xdebugging 1 (solo CRS 4.x)Impostare flag TRACELEVEL.MIVR.ICD_RTDM.XDEBUGGING=true nel file C:\Program Files\wfavvid\system.properties (solo CRS 3.x)ICD_CTIJTAPICallManagerCCM
- Log**Nota:** acquisire i registri dal momento in cui la chiamata è iniziata al momento in cui la chiamata è rimasta bloccata.Client di reportingScreenshot dei report in tempo reale su Contacts e ICD Stats di CSQ IP.Schermata che mostra il problema con il timestampServer CRSJTAPIscript aef.CallManagerCCM

Problemi relativi al comportamento degli script

Per qualsiasi problema relativo al comportamento dello script, sono necessari i seguenti registri e tracce:

- TracceServer CRSMIVR GESTIONE_APPENGSCRIPT_MGR (solo CRS 4.x)Selezionare la traccia relativa alla fase e al sottosistema.Ad esempio, per i problemi correlati al passo DB:S_DBSTEPS_DB (DB_STEPS in CRS 3.x)
- LogServer CRSMIVR

Problemi relativi ai sottosistemi inattivi

I problemi di inattività dei sottosistemi includono il riavvio della macchina e i problemi di avvio del motore. Sono necessari le seguenti tracce e registri:

- TracceServer CRSMIVRDebug del sottosistema corrispondenteENG
- LogServer CRSMIVRSe il motore non si avvia, sono necessari i registri delle applicazioni di Windows e del Visualizzatore eventi di sistema**Nota:** utilizzate sempre l'opzione Salva con nome (Save As) e salvate il file in formato .txt. Non salvare il file in formato evt. Inoltre, NON utilizzare l'opzione Esporta.

Problemi di aggiornamento o installazione

Problemi relativi all'aggiornamento e alle barre

I problemi relativi all'aggiornamento o al backup e ripristino del sistema (BARS) richiedono le seguenti tracce e registri:

- TracceCRS 4.x predefinito
- LogRegistri dal server di backup BARS (in genere il server di pubblicazione CallManager):**Nota:** Comprimere questi file e denominare il file **BARS.zip**.C:\Program Files\cisco\trace\BARS*. *C:\Program Files\common files\Cisco\logs\BARS*. * (incluse le cartelle \BACKUP e \RESTORE)C:\winnt\system32\barbi.logDa ciascun server CRS**Nota:** comprimere questi file e denominare il file CRSNodeX.zip, dove X indica il numero del nodo CRS.Copiare questi file nell'unità
c:\C:\CallInstall.logC:\CRSAutorun.logC:\CRSMsiInstallLog.txtC:\CRSMsdeInstallLog.txtC:\CRSMsiUnregister.log (se esiste)C:\UpdateTool.logC:\SQLInstallLog.txtC:\jcuLog.txtC:\SQLUtil.logC:\Updatetool.logCopiare questi file in una cartella denominata `CRSInstall`C:\Documents e Impostazioni\<Account di accesso, in genere "Amministratore">\Settings\Temp\CRSInstallation*. * (nella maggior parte dei casi "Amministratore")Copiare questi file in una cartella denominata `WINNT`C:\Winnt*. ***Nota:** questo gruppo di file include tutti i file creati alla data dell'errore di installazione, alla radice di WINNT e, ovviamente, non l'intera directory o tutti i file.Copiare questi file in una cartella denominata `MCVD`:**Nota:** questi file possono esistere o meno, a seconda della parte nel processo che ha rilevato l'errore.C:\Program Files\wfvavid\log\MCVD*. *Copiare questi file in una cartella denominata `MIVR`:**Nota:** questi file possono esistere o meno, a seconda della parte nel processo che ha rilevato l'errore.C:\Program Files\wfvavid\log\MIVR*. *Copiare questi file in una cartella denominata `MARC`:C:\Documents e Impostazioni\<Account di accesso, in genere "Amministratore">\Settings\Temp\log\MARC\ locale*. *Registri del Visualizzatore eventi di sistema e dell'applicazione Windows**Nota:** utilizzate sempre l'opzione Salva con nome (Save As) e salvate il file in formato .txt. Non salvare il file in formato evt. Inoltre, NON utilizzare l'opzione Esporta.

Problemi di installazione

I problemi di installazione richiedono le seguenti tracce e registri:

- TracceCRS 4.x predefinito
- LogÈ necessario disporre degli stessi registri della sezione [Problemi di aggiornamento e barre](#), ad eccezione del fatto che i registri del Visualizzatore eventi di sistema e dell'applicazione di Windows non sono necessari.

Problemi di registrazione e monitoraggio VOIP

Le tracce e i registri seguenti sono necessari:

- TracceCisco Supervisor DesktopLevel=8000 (C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini)Server CRSC:\Program Files\Cisco\Desktop\config\FCVoipmonsrv.cfg set Level = 2 (dinamico)C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\FCRasSrv.cfg set Range = 1-4, 50,3000-8000

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

Le tracce di sniffer sono spesso necessarie per determinare se si ricevono i flussi audio appropriati.

- Per registrare: Coperchio dello sniffer da Agent Desktop e dal server di registrazione.
- Per monitorare: Sniffer cap di Agent Desktop e Cisco Supervisor Desktop.

[Informazioni correlate](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)