

# Livelli di traccia consigliati per CVP/ISDN

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Imposta i livelli di traccia di Voice Browser](#)

[Imposta livelli di traccia server applicazioni](#)

[Ottieni log VRUTrace](#)

[Impostazione dei livelli di traccia PIM della VRU](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

Questo documento fornisce il livello consigliato di tracce per il prodotto Customer Voice Portal (CVP) o Internet Service Node (ISN) per determinare se i problemi sono correlati a Cisco CVP o ISDN, Cisco Intelligent Contact Management (ICM) o Cisco IOS.

## [Prerequisiti](#)

### [Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Funzionalità Cisco ICM
- Funzionalità Cisco CVP
- Sfondo rete

### [Componenti usati](#)

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

- Cisco ICM versione 4.6.2 e successive
- Cisco ISDN 2.1 o CVP 3.0 e 3.1

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](#).

## Imposta i livelli di traccia di Voice Browser

Dal gateway periferiche (PG) in cui è installato CVP o ISDN, completare i seguenti passaggi per impostare le tracce:

1. Per CVP, scegliere **Start > Programmi > Cisco Customer Voice Portal > Voice Browser > VB Admin**. Per ISDN, scegliere **Start > Programmi > Cisco Internet Service Node > Voice Browser > VB Admin**.
2. Eseguire il comando **setcalltrace**. Utilizzare **off** per disattivare.
3. Eseguire il comando **setinterfacetrace** su. Utilizzare **off** per disattivare.
4. Eseguire il comando **seth323traceon**. Utilizzare **off** per disattivare.
5. Aumentare i file di registro per il Voice Browser. **Nota:** per informazioni sull'[attivazione](#) della traccia, consultare il documento [sull'attivazione della traccia](#). Si suggerisce quanto segue: EMSAllLogFileMax = 500 MBEMSAllLogFileCount = 1000 EMSLogFileMax = 10 MBEMSDisplayToScreen = 0
6. Ottenere i file di registro: Aprire una finestra del prompt dei comandi nella directory appropriata per acquisire il registro di Voice Browser per il momento specifico in questione: La directory per CVP è:

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

La directory di ISDN è:

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

Questo è un esempio:

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

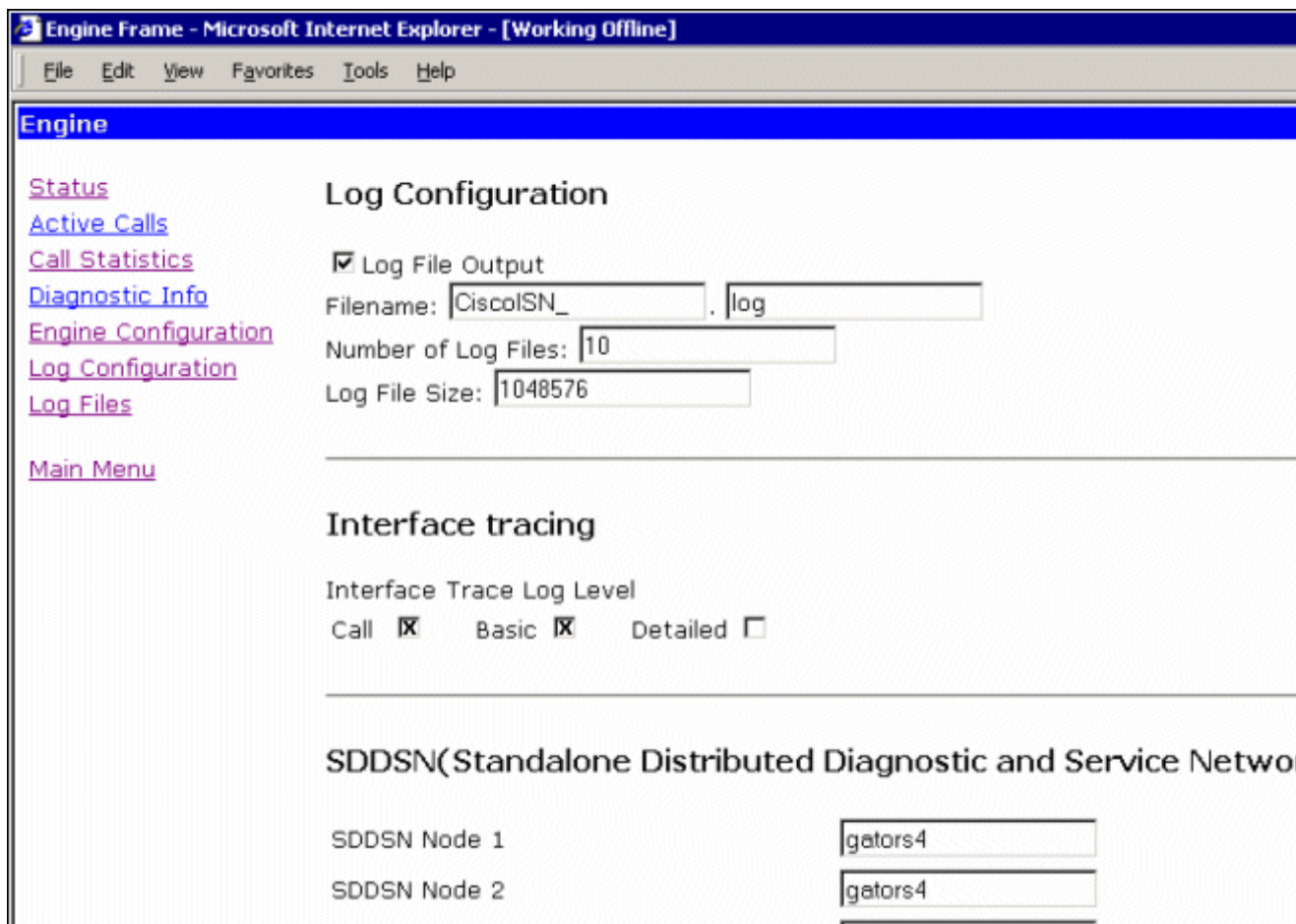
Utilizzare l'[utilità dumplog](#) per raccogliere i file di registro di ISDN/CVP Voice Browser.

Dopo aver completato i test, estrarre i log di Voice Browser appropriati e fornirli al supporto tecnico Cisco.

## Imposta livelli di traccia server applicazioni

Dal PG in cui è installato l'Application Server, completare i seguenti passaggi per impostare le tracce:

1. Per CVP, scegliere **Start > Programmi > Cisco Customer Voice Portal > Application Server > Application Administrator**. Per ISDN, scegliere **Start > Programmi > Cisco Internet Service Node > Application Server > Application Administrator**.
2. Accedere come amministratore di Microsoft Windows 2000.
3. Scegliere **Motore** dalla pagina Principale.
4. Scegliere **Configurazione log**.
5. Selezionare le caselle di controllo **Call** e **Basic** nella sezione Interface tracing.



6. Aumentare il **numero di file registro** a un numero appropriato dopo aver controllato lo spazio disponibile sul disco rigido. (Consigliato: 100 file da 10 MB ciascuno per un totale di 500 MB)
7. Scorrere la pagina verso il basso.
8. Per rendere effettivi i nuovi parametri di traccia, scegliere il pulsante **Aggiorna** nella parte inferiore della pagina.

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"/>

Se è necessario acquisire un file di registro di grandi dimensioni, è necessario modificare le dimensioni del file. Aumentare il valore nel campo Dimensione file di log in Configurazione log. Si trova sullo stesso collegamento per Application Server.

Dopo aver completato i test, estrarre i log di Voice Browser appropriati e fornirli al supporto tecnico

Cisco.

## Ottieni log VRUTrace

Per informazioni su come raccogliere i file di log di traccia della VRU, consultare [Uso dell'utility vru](#).

## Impostazione dei livelli di traccia PIM della VRU

Dal PG in cui è installato CVP o ISDN, utilizzare l'[utilità procmon](#) per attivare questi livelli di traccia:

**Nota:** per i comandi viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole.

1. `procmon>>trace *.* /off` (per disattivare)
2. `procmon>>ltrace` (per verificare che le impostazioni siano disattivate)
3. `procmon>>trace cti* /on`
4. `procmon>>trace opc* /on`
5. `procmon>>trace *ecc* /on`
6. `procmon>>trace *session* /off`
7. `procmon>>trace *heartbeat* /off`
8. `procmon>>ltrace /trace`
9. `procmon>>esci`
10. Utilizzare l'[utilità dumplog](#) per raccogliere i file di registro PIM. Questo è un esempio:  

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

Dopo aver completato i test, estrarre i log VRUTrace, VRU PIM, Application Server e Voice Browser appropriati, verificare che l'ora dell'incidente sia inclusa nei log e fornire i log al supporto tecnico Cisco.

## Informazioni correlate

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