

Cisco IPCC Express トレースの設定、表示、収集

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[2.x 環境のためのトレースを設定し、収集して下さい](#)

[トレースを有効に して下さい](#)

[3.x 環境のためのトレースを設定し、収集して下さい](#)

[トレースを有効に して下さい](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

Cisco IPCC Express Edition は、次の内容をカバーする製品スイート プラットフォームです。

- IP Interactive Voice Response (IP-IVR)
- IP Integrated Contact Distribution (IP ICD)
- IP Queue Manager (IP-QM)
- IP AutoAttendant
- 拡張サービス

それは別名 Customer Response Solutions (CRS) および Customer Response Applications (CRA) です。

この資料に Cisco Technical Assistance Center (TAC) から支援におけるトラブルシューティング問題の準備で Cisco Unified Contact Center Express のためのトレースを有効にし収集する方法を説明されています。

[AVVID TAC ケースを参照して下さい](#): 特定の問題を解決するために有効になるように追加情報のための[トラブルシューティング情報を収集します](#)トレースレベル。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Microsoft Windows 2000 管理

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco IPCC Express バージョン 3.x
- Cisco はサービス 2.x および 3.x を拡張しました
- Cisco Customer Response Application 2.x

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

2.x 環境のためのトレースを設定し、収集して下さい

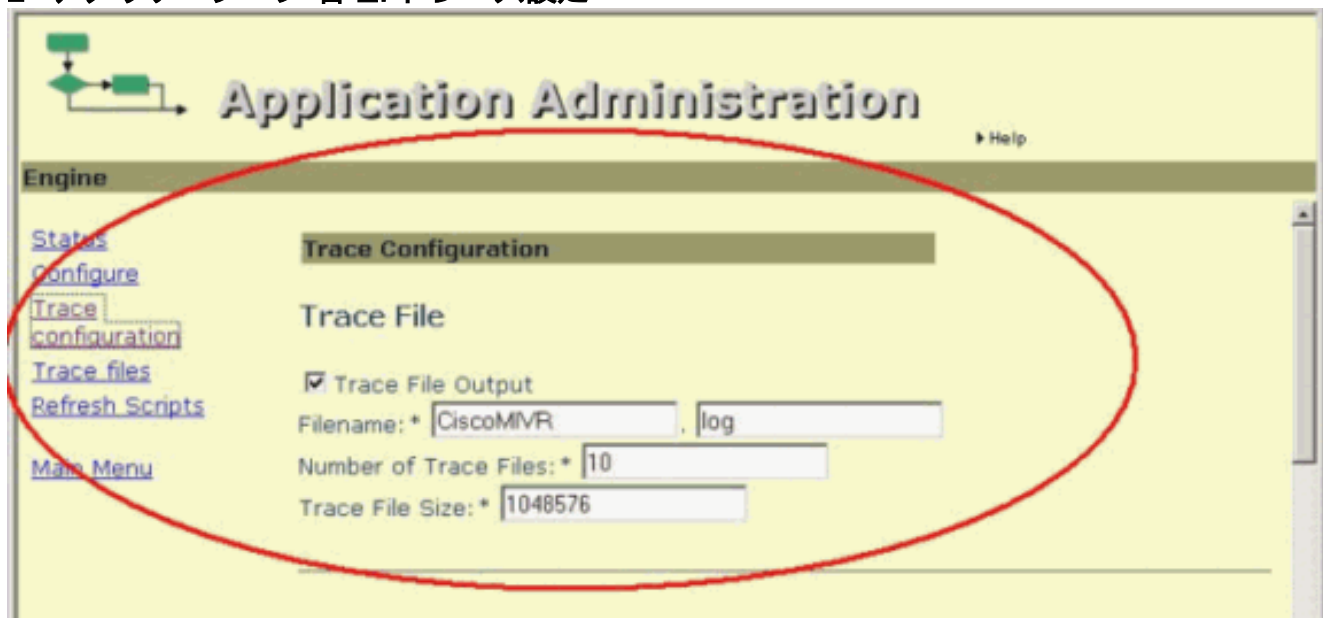
トレースを有効にして下さい

次の手順を実行します。

1. ブラウザを開いて下さい。Application Administration ページのための URL を入力して下さい。次に、例を示します。
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. 管理者 アカウントへのログオン。
3. 『Engine』 をクリックして下さい。 [図 1 を参照してください。](#) **図 1-アプリケーション 管理: エンジン**

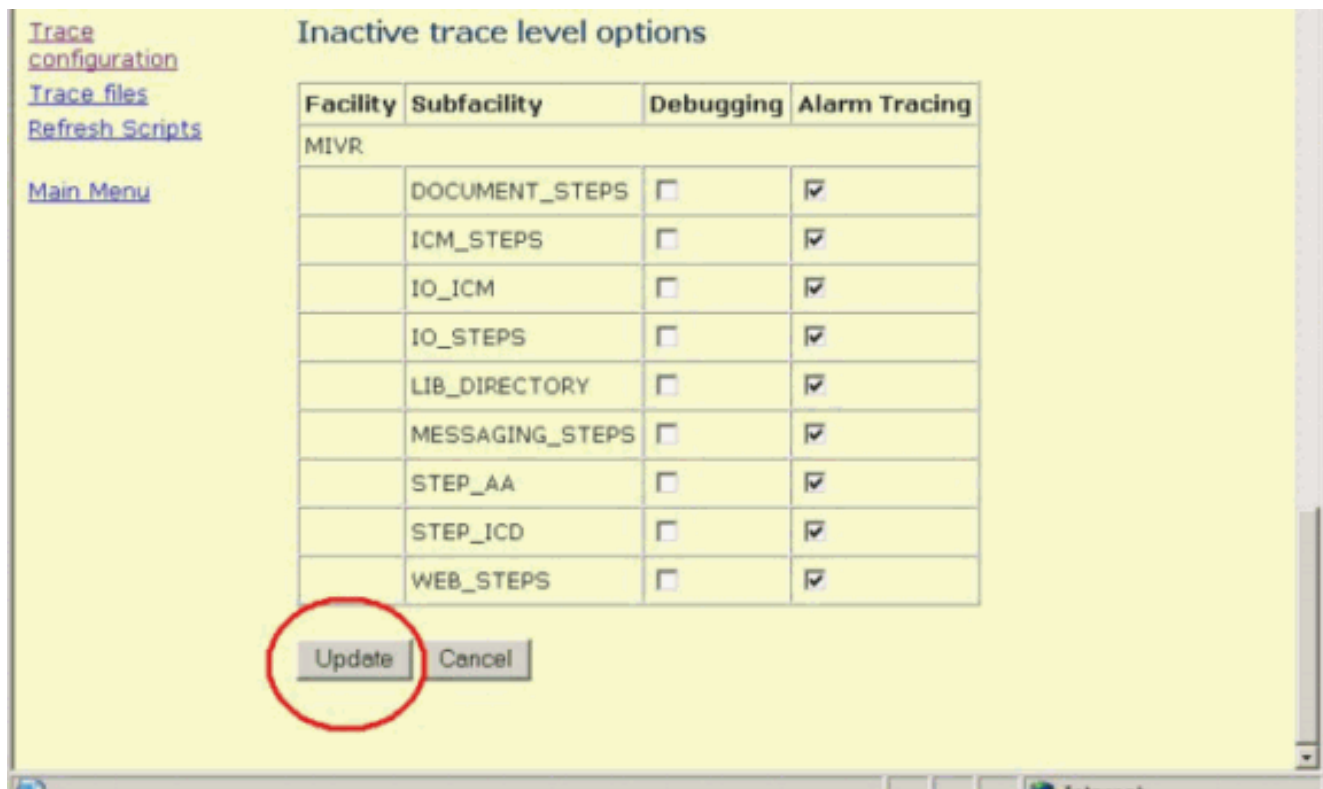


4. Engine ページで『Trace Configuration』を選択して下さい。図 2 を参照してください。図 2-アプリケーション 管理: トレース設定



注: トレース設定は生成されるファイルのファイル名プレフィクス、拡張、サイズおよび数を定義するように要求します。Cisco 駐在 技術 員によって指示されるようにだけ調整して下さい。ログは日付およびファイルの最大数が達する時間に基づいて最も古いファイルを上書きします。

5. Trace Configuration ページの Alarm Tracing カラムのすべてのチェックボックスを選択して下さい。図 3 を参照してください。図 3-非アクティブ トレース レベル オプション



6. Debugging カラムのすべての必要なチェックボックスを選択して下さい。
7. ページの一番下に『Update』 をクリックして下さい。 [図 3 を参照してください。](#) 注: エンジン新しい一組のトレースを生成するために再起動するように Engine ページのステータスハイパーリンクをクリックして下さい。
8. トレースファイルを表示するために『Trace Files』 をクリックして下さい。 [図 4 を参照してください。](#) **図 4 -アプリケーション 管理: トレース ファイル**



Trace Configuration セクションで設定に従ってプレフィクスおよび拡張を用いるファイルを見つけして下さい。

9. ログを調べるためにファイルをクリックして下さい。

10. ログを集めるためにマイ・コンピュータを右クリックして下さい。
11. 『Explore』 を選択して下さい。
12. >詳細 『View』 を選択して下さい。
13. サブディレクトリ c:\Program Files\wfavvid を見つけて下さい。修正日時および日付に基づいてファイルを見つけて下さい。

3.x 環境のためのトレースを設定し、収集して下さい

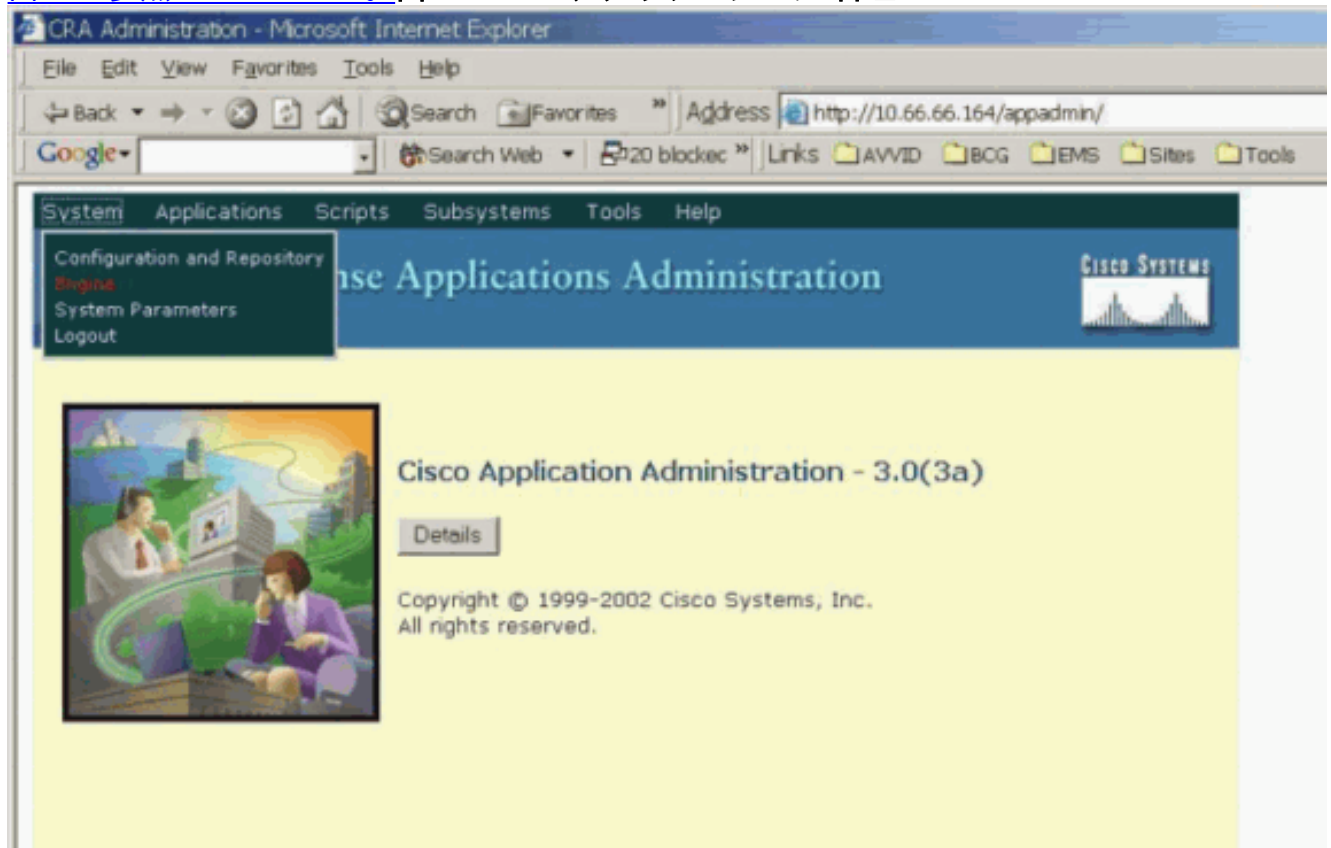
トレースを有効に して下さい

次の手順を実行します。

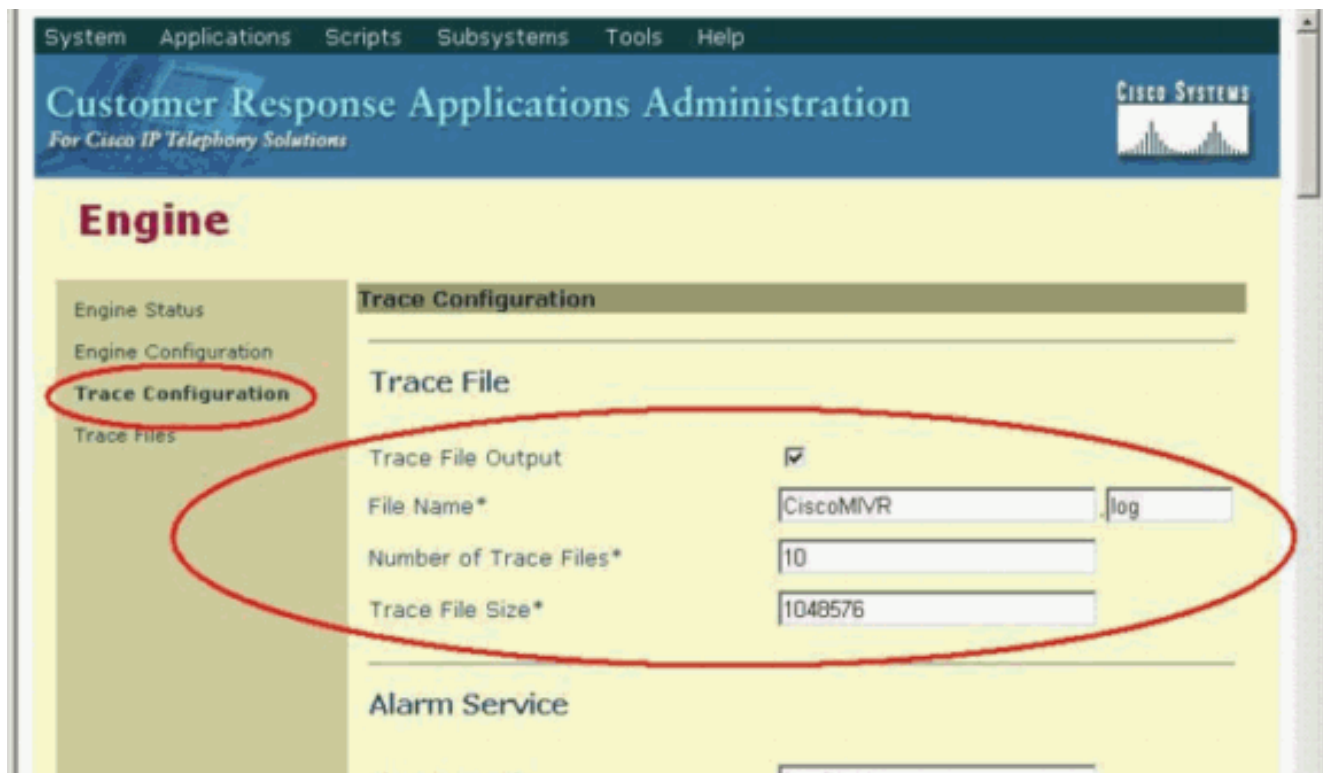
1. ブラウザを開いて下さい。Application Administration ページのための URL を入力して下さい。次に、例を示します。

<http://10.1.1.1/AppAdmin>

[図 5 を参照してください。](#) **図 5 – Ciscoアプリケーション 管理**

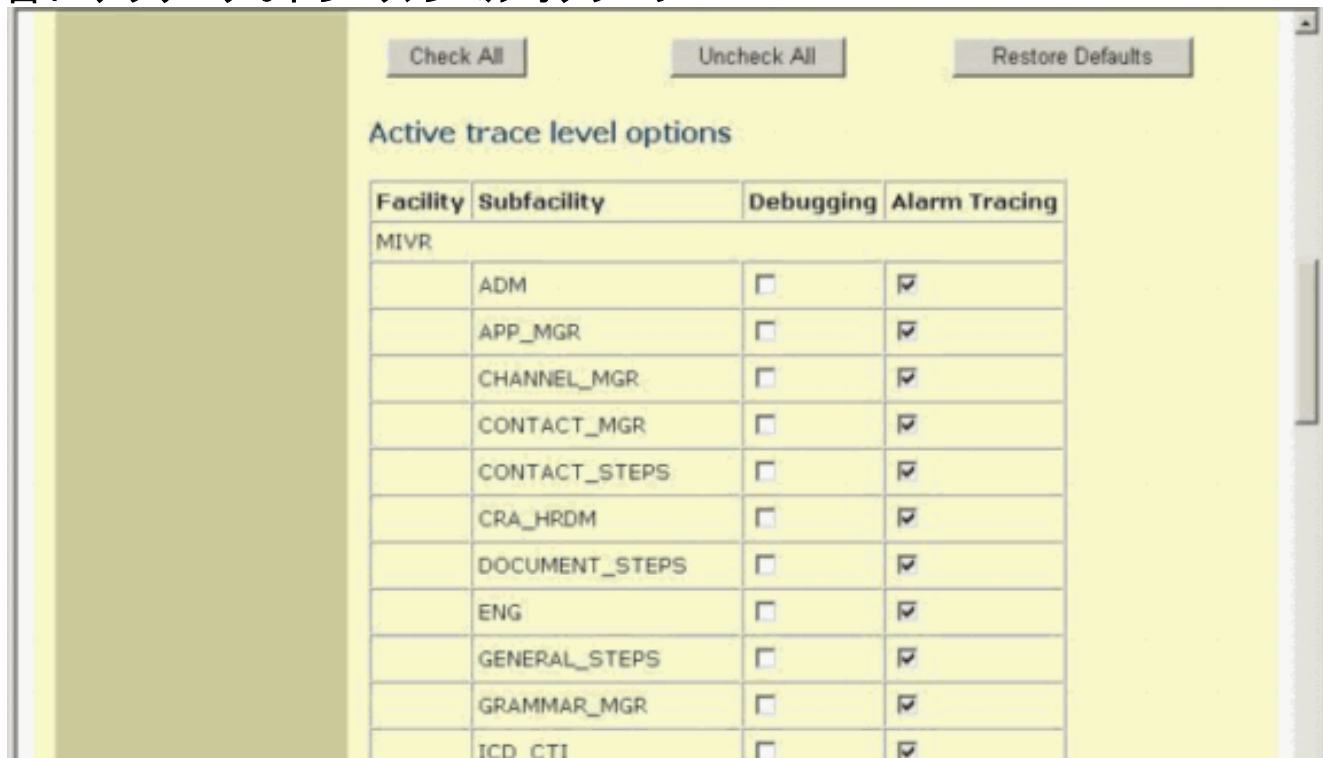


2. 管理者 アカウントへのログオン。
3. System > Engine の順に選択して下さい。
4. 『Trace Configuration』 を選択して下さい。 [図 6](#) を参照してください。 **図 6 – Customer Response Applications 管理: トレース設定**

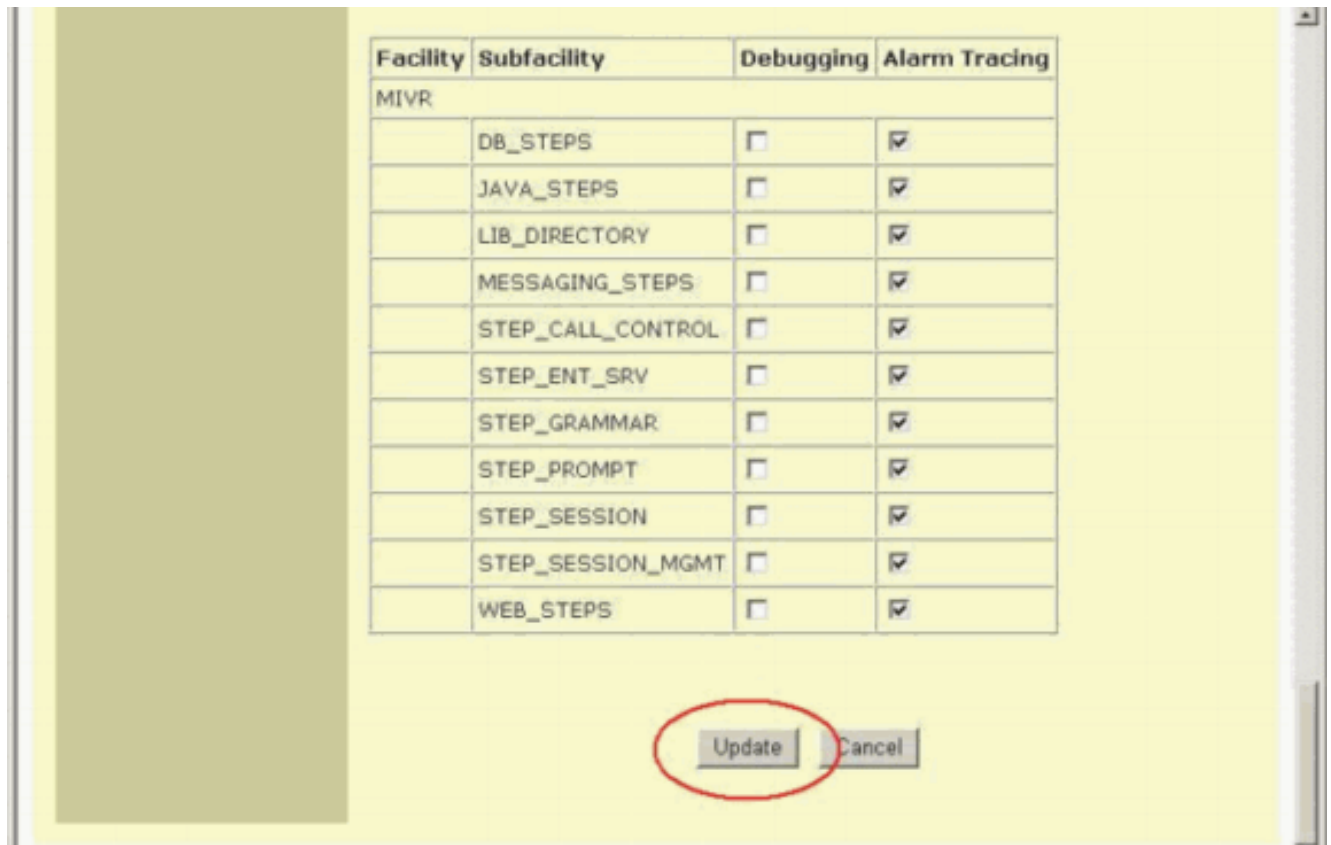


注: トレース設定は生成されるファイルのファイル名プレフィクス、拡張、サイズおよび数を定義するように要求します。Cisco 駐在 技術 員によって指示されるようにだけ調整をして下さい。ログはファイルの最大数が達する日時に基づいて最も古いファイルを上書きします。

- Trace Configuration ページで『Restore Defaults』 をクリックして下さい。これは Alarm Tracing カラムのすべてのチェックボックスをリセットします。 [図 7 を参照してください。](#)
図 7-アクティブなトレース レベル オプション



- 必要な Subfacilities に対して Debugging カラムのすべての必要なボックスを選択して下さい。 [図 7 を参照してください。](#)
- ページの一番下に『Update』 をクリックして下さい。 [図 8 を参照してください。](#) **図 8-デバッグ**



注: エンジン 新しい一組のトレースを生成するために再起動するように Engine ページのステータス ハイパーリンクをクリックして下さい。

8. トレースを表示するために『Trace Files』 をクリックして下さい。
9. トレース コンフィギュレーションの設定に従ってプレフィクスおよび拡張を用いるファイルを見つけて下さい。
10. ログを調べるためにファイルをクリックして下さい。
11. ログを集めるためにマイ・コンピュータを右クリックして下さい。
12. 『Explore』 を選択して下さい。
13. >詳細 『View』 を選択して下さい。
14. サブディレクトリ c:\Program Files\wfavvid\log に行ってください。
15. 修正日時および日付に基づいてファイルを見つけて下さい。

関連情報

- [Cisco IPCC Express のサポート チェックリスト](#)
- [Cisco IPCC Express のメンテナンスおよびリカバリ ガイド](#)
- [TAC のための設定 Cisco CallManagerトレース](#)
- [AVVID TAC ケース: トラブルシューティング情報の収集](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)