

# IVR トランスレーション ルーティング用の推奨されるトレース レベル

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[関連製品](#)

[表記法](#)

[MIVR のトレース レベルの設定](#)

[IP IVR/IP QM 3.x](#)

[IP IVR/IP QM 4.x](#)

[JTAPI のトレース レベルの設定](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、キューイングにトランスレーション ルーティングを使用する Cisco Unified Contact Center Express ( IPCC Express ) の Cisco IP Interactive Voice Response ( IP IVR ) および Cisco IP Queue Manager ( IP QM ) 環境で、簡単にトレースを行うためのガイドラインを示します。

**注:** このドキュメントはあくまでガイドとして使用するものであり、すべての状況については説明しません。トラブルシューティングする状況によっては、このドキュメントで概説していないデータも追加で集める必要があります。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions ( CRS ) ( IP IVR または IP QM )

### 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 CallManager バージョン 3.x および 4.x

- Cisco CRS バージョン 3.X または 4.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。

## 関連製品

Cisco CallManager と CRS の適合性、また、このソリューションに必要な CRS のバージョンについての完全な情報は、「[Customer Response Solutions \(CRS\) Software and Hardware Compatibility Guide](#)」を参照してください。

Cisco CRS は、以下の製品のために、管理しやすい統一された 1 つのプラットフォームを提供します。

- Cisco IPCC Express Edition ( IPCC Express )
- Cisco IP IVR
- Cisco IP QM

## 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。

# MIVR のトレース レベルの設定

## IP IVR/IP QM 3.x

IP IVR または IP QM の MIVR トレースをオンにするには、次の手順を実行してください。

1. CRA Administrator メニューバーから [System] > [Engine] を選択します。エンジン Web ページが表示されます。
2. 左側のパネルの [Trace Configuration] ハイパーリンクをクリックします。[Trace Configuration] Web ページが表示されます。
3. トレース ファイルの数を 100 に、各ファイル サイズを 5 MB に増やします ( 推奨 )。
4. 次の MIVR デバッグ トレース レベルをオンにします。SS\_TELSS\_ICMLIB\_ICMシステムは、MIVR ログを生成して保存します。ログ ファイルの名前は CiscoMIVRxxx.log です。ここで xxx はシーケンス番号を表わします。このログ ファイルは C:\Program files\wfavvid\log に置かれます。注: MIVR ログのファイル数とファイル サイズの変更を反映するために、CRA エンジンが必要に応じて再起動してください。

## IP IVR/IP QM 4.x

IP IVR または QM の MIVR トレースをオンにするには、次の手順を実行してください。

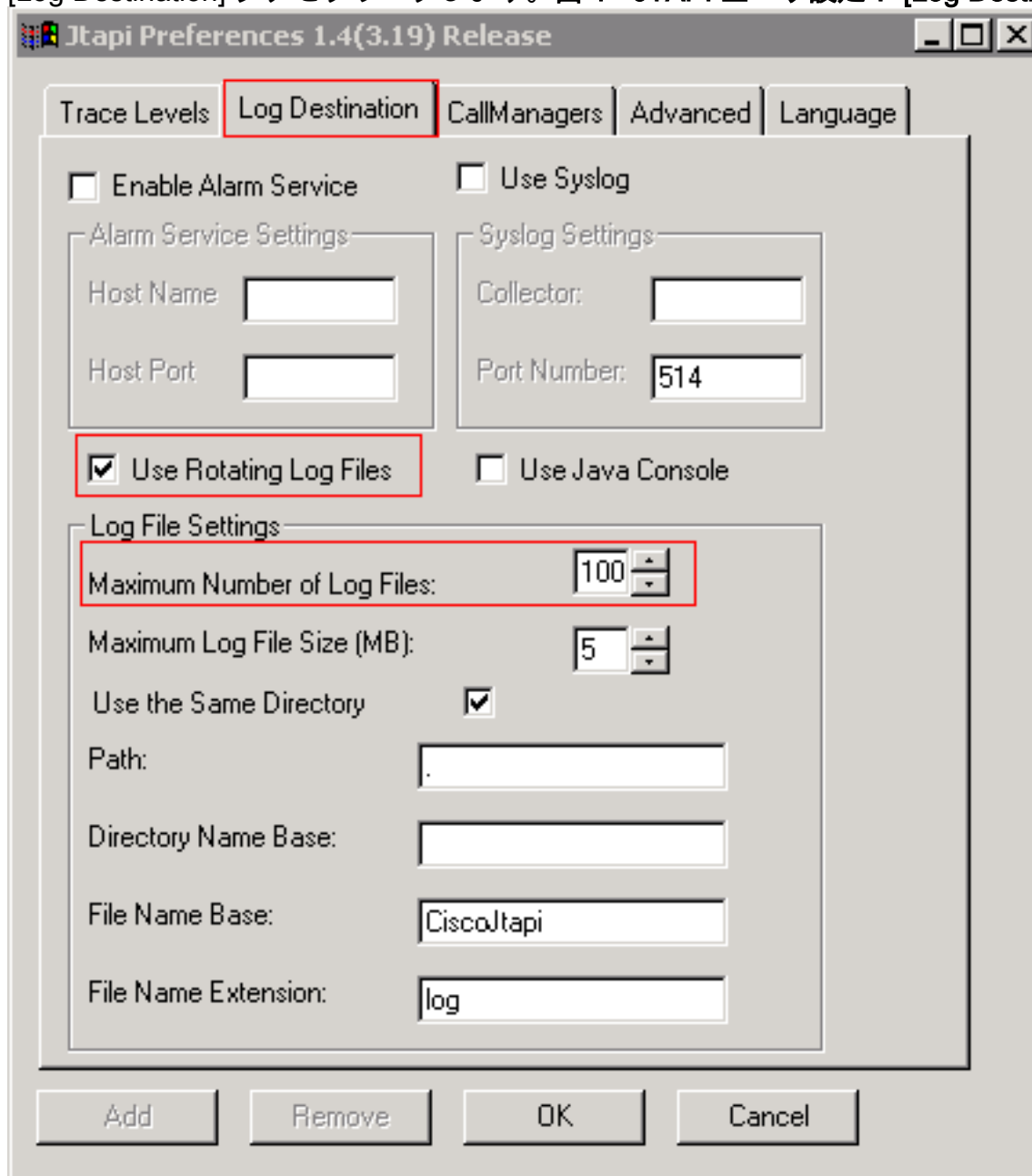
1. [AppAdmin] を開きます。
2. [System] > [Tracing] > [CRS Engine] > [Trace Configuration] を選択します。
3. 次のように、トレースを有効化します。[SUBSYSTEMS] で次の MIVR デバッグ トレース レベルをオンにします。SS\_TELSS\_ICM[MISCELLANEOUS] で次の MIVR デバッグ トレー

スレベルをオンにします。ENG[LIBRARIES] で次の MIVR デバッグ トレース レベルをオンにします。LIB\_ICMシステムは、MIVR ログを生成して保存します。ログ ファイルの名前は CiscoMIVRxxx.log です。ここで xxx はシーケンス番号を表わします。このログ ファイルは C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR に置かれます。

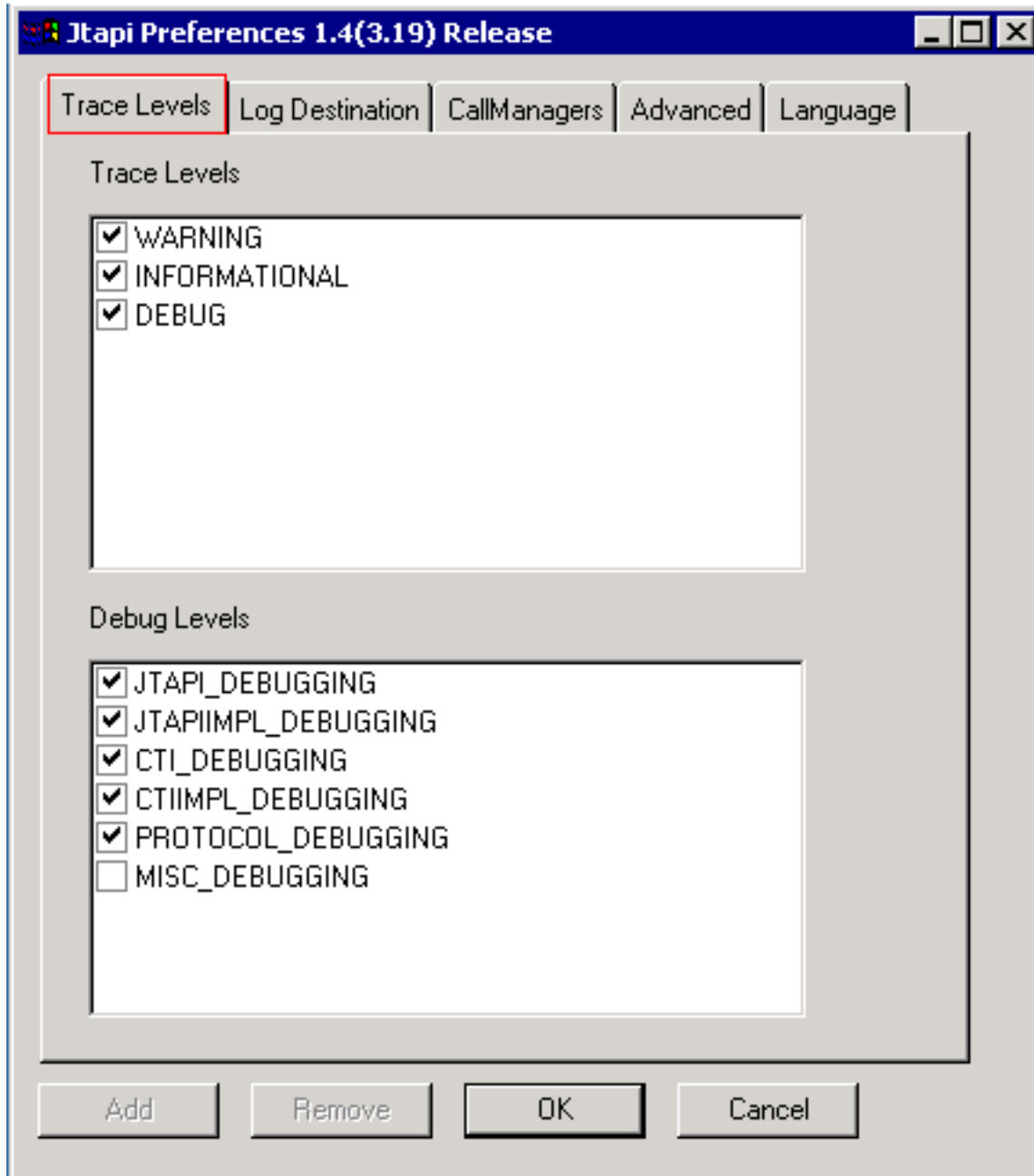
## JTAPI のトレース レベルの設定

JTAPI のトレースをオンにするには、次の手順を実行します。

1. [Start] > [Programs] > [Cisco JTAPI] > [JTAPI Preference] をクリックします。[Jtapi Preferences] ウィンドウが表示されます ( [図 1](#) を参照 )。
2. [Log Destination] タブをクリックします。 [図 1 - JTAPI ユーザ設定 : \[Log Destination\] タブ](#)



3. [Use Rotating Log Files] チェックボックスをオンにします。
4. [Log File Settings] のセクションで、ログ ファイルの最大数を 100 に増やします ( 推奨 )。
5. [Trace Levels] のタブをクリックします ( [図 2](#) を参照 )。
6. [Trace Levels] のセクションで、[WARNING]、[INFORMATIONAL]、および [DEBUG] のチェックボックスをオンにします。 [図 2 - JTAPI ユーザ設定 : トレース レベル](#)



7. [Debug Levels] のセクションの次のチェックボックスをオンにします。  
JTAPI\_DEBUGGING JTAPIIMPL\_DEBUGGING CTI\_DEBUGGING CTIIMPL\_DEBUGGING PRO  
TOCOL\_DEBUGGING 注: Cisco TAC から明示的に依頼された場合を除き、  
[MISC\_DEBUGGING] はオンにしないでください。システムは JTAPI ログを以下の場所に生  
成して保存します。IP IVR/IP QM 3.x : C:\Program Files\wfavvid\log\IP IVR/IP QM  
4.x : \Program Files\wfavvid\log\JTAPI\ログ ファイルの名前は CiscoJTAPIxx.log です。ここ  
で xx はシーケンス番号を表わします。トレース設定やファイル サイズを JTAPI トレースに  
反映させるために、JTAPI サブシステムの再起動が必要です。コマンド ウィンドウがフラ  
ッシュし、JTAPI の [Preferences] ダイアログボックスがロードされない場合は、次の URL  
から JRE をダウンロードしてください。http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html ( リア  
ルタイム レポート ツールを使用できる場合  
) http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html ( リアルタイム レポート ツールを使用でき  
ない場合 ) テストが終わったら、適切なログを取得してインシデントの発生時刻がログに含  
まれていることを確認し、それらのログをシスコ テクニカル サポートに提供してください  
。

## 関連情報

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)