

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

[はじめに](#)

[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 トレースレベルを設定して下さい](#)

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

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

[JTAPI トレースレベルを設定して下さい](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

この資料は Cisco IP 音声自動応答装置 (IP IVR) および Cisco IP Queue Manager (IP QM) 環境の速いトレースに Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified Contact Center Express) をキューイングのための変換ルーティングを使用してガイドラインを提供したものです。

注: この資料はガイドとしてだけ動作し、すべての状況を取り扱っていません。いくつかの状況を解決する間、説明されている何がこの資料でより多くのデータを収集する必要があるかもしれません。

[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 カスタマ 応答ソリューション (CRS) (IP IVR か 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 カスタマ 応答ソリューション \(CRS \)](#) の行列 Cisco CallManager と CRS 間の完全な互換性の情報に関しては[ソフトウェアおよびハードウェア 互換性 ガイド](#)、とこのソリューションに関連する CRS バージョンを参照して下さい。

Cisco CRS はこれらの製品に単一の一貫した、および管理が容易なプラットフォームを提供します:

- Cisco IPCC Express版 (Cisco Unified Contact Center 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 トレース レベルを設定して下さい

IP IVR/IP QM 3.x

IP IVR または IP QM のための MIVR トレースをつけるためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CRA 管理者メニュー・バーから System > Engine の順に選択して下さい。エンジン Web ページは出ます。
2. 左パネルのトレース設定ハイパーリンクをクリックして下さい。トレース設定 Web ページは出ます。
3. 100 にトレースファイルの数および 5 MB に各ファイル サイズを増加して下さい (提案される)。
4. これらの MIVR トレース デバッグ レベルをつけて下さい:**SS_TELSS_ICMLIB_ICM**システムは MIVR ログを生成し、保存します。ログ ファイルの名前は xxx がシーケンス番号を表す CiscoMIVRxxx.log です。ログ ファイルは IP IVR/QM 3.x のための C:\Program files\wfavvid\log に常駐します。注: MIVR ログのためのファイルおよびファイル サイズの数の変更を示すために CRA エンジンを必要であれば再起動して下さい。

IP IVR/IP QM 4.x

IP IVR か QM のための MIVR トレースをつけるためにこれらのステップを完了して下さい:

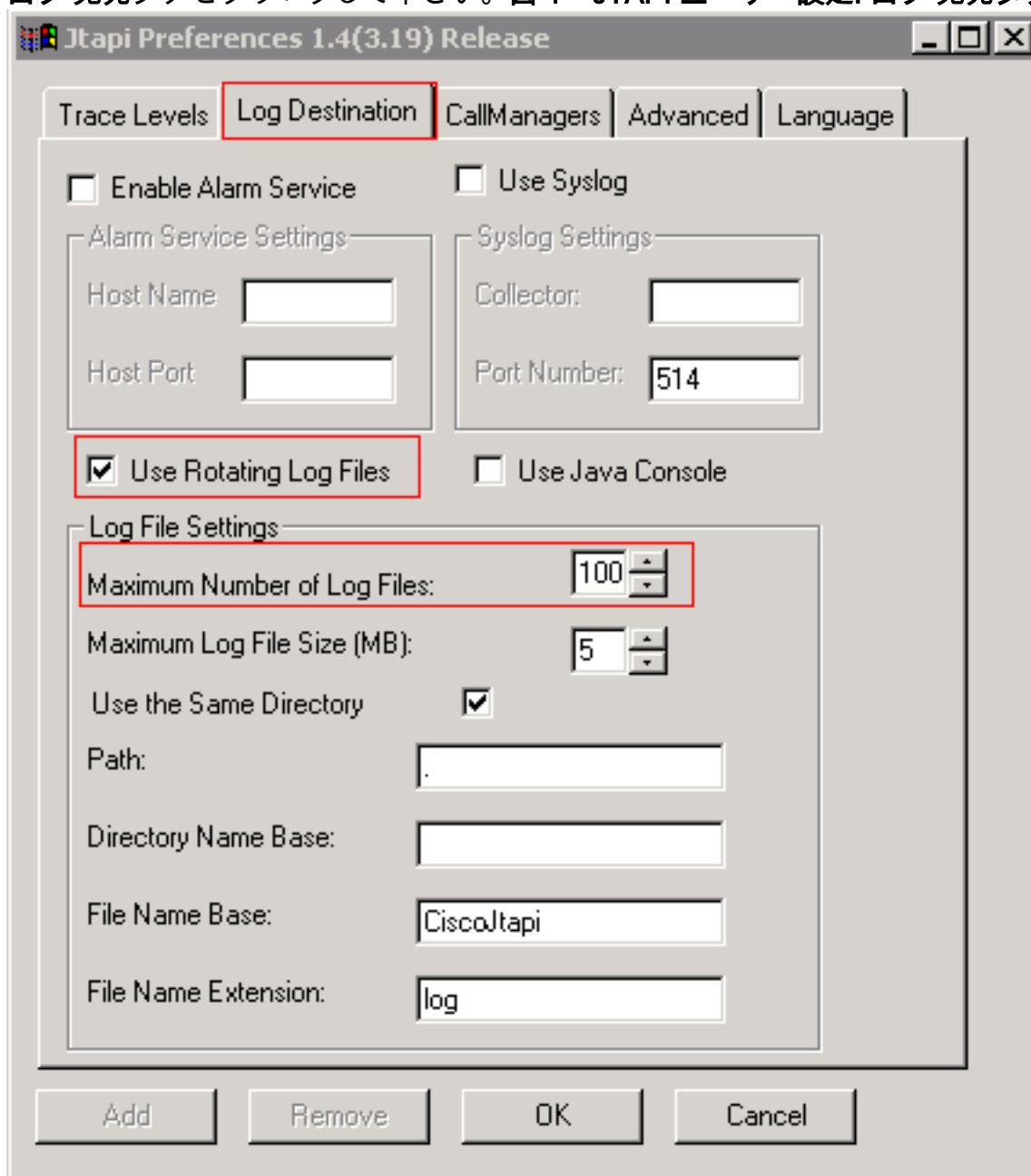
1. AppAdmin を開いて下さい。
2. システム > トレース > CRS エンジン > トレース設定を選択して下さい。

3. 有効トレース:サブシステムの下で、これらの MIVR トレース デバッグ レベルをつけて下さい:**SS_TELSS_ICMMISC** の下で、この MIVR トレース デバッグ レベルをつけて下さい
:ENGライブラリの下で、この MIVR トレース デバッグ レベルをつけて下さい:**LIB_ICM**システムは MIVR ログを生成し、保存します。ログ ファイルの名前は xxx がシーケンス番号を表す CiscoMIVRxxx.log です。ログ ファイルは C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR に常駐します。

JTAPI トレース レベルを設定して下さい

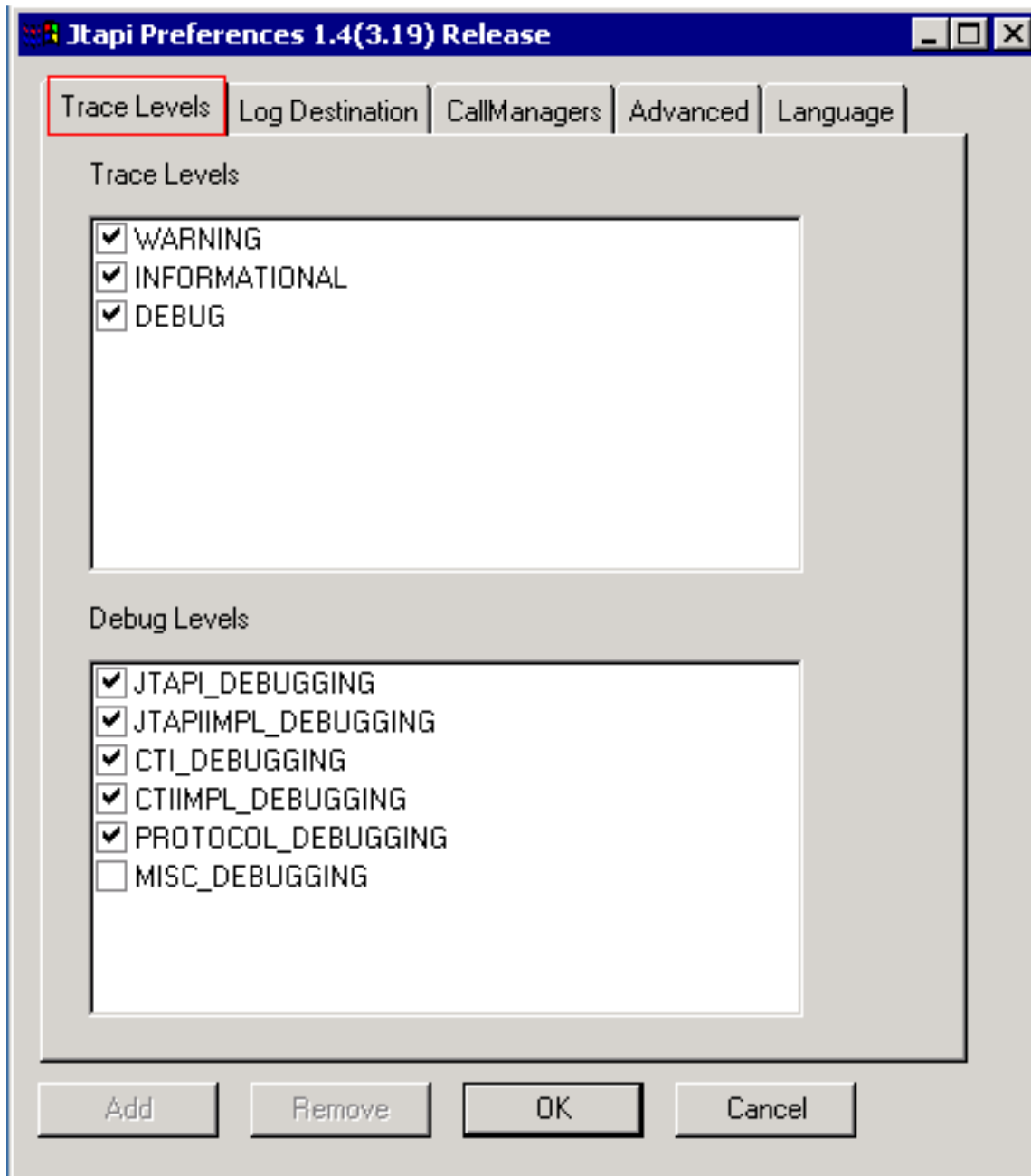
JTAPI トレースをつけるためにこれらのステップを完了して下さい:

1. > Cisco JTAPI > JTAPI プリファレンス 『Start > Programs』 をクリックして下さい。Jtapi Preferences ウィンドウは現われます ([図を 1](#)) 参照して下さい。
2. **ログ宛先タブ**をクリックして下さい。 **図 1-JTAPI ユーザー設定: ログ宛先タブ**



3. 使用 **回転ログ ファイル** チェックボックスをチェックして下さい。
4. ログ ファイル設定セクションの 100 にログ ファイルの最大数を高めて下さい。(提案される)

5. トレース レベル タブをクリックして下さい ([図を 2](#)) 参照して下さい。
6. トレース レベル セクションの警告、INFORMATIONAL およびデバッグ チェックボックスをチェックして下さい。 [図 2 - JTAPI ユーザー設定: トレース レベル](#)



7. デバッグ レベル セクションのこれらのチェックボックスをチェックして下さい
:JTAPI_DEBUGGINGJTAPIIMPL_DEBUGGINGCTI_DEBUGGINGCTIIMPL_DEBUGGINGP
ROTOCOL_DEBUGGING注: Cisco TAC がそれを明示的に頼まなかったら
MISC_DEBUGGING をチェックしないで下さい。システムは JTAPI ログインをこれらの場
所生成し、保存します:IP IVR/IP QM 3.x:C:\Program Files\wfavid\logIP IVR/IP QM
4.x:C:\Program Files\wfavid\logJTAPI\ログ ファイルの名前は XX がシーケンス番号を表す
CiscoJTAPIxx.log です。トレース設定に Jtapi サブシステムの再始動が必要となり、JTAPI
に反映されるべきファイル サイズはトレースします。Command ウィンドウが点滅し、
Jtapi Preferences ダイアログボックスがロードしなかったらこれらの URL から JRE ダウン
ロードを得て下さい: (リアルタイム レポート ツールが動作すれば)
<http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (リアルタイム レポート ツールが動作し
なければ) <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html>テストを完了した後、事件時間がロ
グでカバーされる Cisco テクニカル サポートに提供しますログを引っ張って下さいことを
適切なログ、確認し。

関連情報

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