

# CRS Quick Tracing-gids voor versie 3.x en 4.0.x

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Voordat u begint](#)

[Belangrijkste woorden](#)

[Aanzetten overtrekken](#)

[Algemene traceringsinformatie](#)

[Standaard CRS 4.0.x-traceringen](#)

[Minimale overtrekken](#)

[Symptocategorie](#)

[Toepassingsbeheerproblemen](#)

[Problemen met betrekking tot het uploaden van scripts of Application Configuration](#)

[Problemen bij het laden en invullen van toepassingen](#)

[ASR/TTS/VXML-problemen](#)

[ASR](#)

[TTS](#)

[VXML](#)

[Desktopproblemen/gespreksbeheer](#)

[Agent-desktopproblemen en gespreksbeheer](#)

[Algemene problemen met de Cisco Supervisor Desktop](#)

[Agent State Issues met Cisco Supervisor Desktop \(voorbeeld: Vermiste agents\)](#)

[Meldingen van problemen met Cisco Supervisor Desktop](#)

[IPIVR \(ICM\)-gerelateerde kwesties](#)

[Rapportagekwesties](#)

[Problemen met historische rapportage](#)

[Realtime meldingsproblemen](#)

[Stopt in wachtrij](#)

[Gedragskwesties met scripts](#)

[Subsystemen Onderwerp](#)

[Upgradeproblemen of installatieproblemen](#)

[Problemen met upgrade en BARS](#)

[Installatieproblemen](#)

[Problemen met VOIP-bewaking en -opname](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## Inleiding

Dit document bevat richtlijnen voor snel overtrekken op een Cisco Customer Response Solutions (CRS) server in een Cisco Unified Contact Center Express-omgeving. Dit document dient alleen als richtlijn en bestrijkt niet alle situaties. Om een probleem in een bepaalde situatie op te lossen, moet u mogelijk meer gegevens verzamelen dan waarover dit document gaat.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS-S

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco CallManager versie 3.x of 4.x
- Cisco CRS versie 3.x of 4.x Raadpleeg de matrixprinter in [Cisco Customer Response Solutions \(CRS\) software en hardwarecompatibiliteitsgids](#) voor informatie over volledige compatibiliteit tussen Cisco CallManager en CRS en CRS-versies die bij deze oplossing betrokken zijn. Cisco CRS biedt één enkel, consistent en gemakkelijk te beheren platform voor deze producten: Cisco Unified Contact Center Express Edition (IPCC Express) Cisco IP Interactive Voice Response (IP IVR) Cisco IP-wachtrij Manager (IP QM)

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

### Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

## Voordat u begint

Elke escalatie heeft bepaalde minimumvereisten. Voer voor een escalatie de volgende stappen uit:

- Draai de gewenste sporen in (zie de sectie [Traces to On](#)).
- Herhaal het probleem indien mogelijk.
- Verzamel de logbestanden voor elke symptoomcategorie (zie het gedeelte [Tabel voor Symptoom categorie](#)).
- Controleer de logbestanden in detail en probeer de problemen op te lossen voordat u de

kwestie escaleert.

## Belangrijkste woorden

Hier zijn een paar sleutelwoorden om in logbestanden te zoeken wanneer u een probleemoplossing hebt:

- Uitzondering
- Fout
- falen
- fout
- OOS, OUT\_OF\_SERVICE of out of out van service.
- RECOVERY\_DETECTED, wat betekent dat het laatste herstel niet voltooid was. Om dit probleem op te lossen, voert u het herstelproces opnieuw uit.
- POTENTIAL\_DEADLOCK\_DETECTED, wat betekent dat als u POTENTIAL\_DEADLOCK\_DETECTED in de logbestanden ziet, maar DEADLOCK\_AVOIDED niet ziet, probeer dan het probleem met een motor opnieuw op te lossen.

## Aanzetten overtrekken

Dit gedeelte beschrijft de sporen die u moet inschakelen voordat de escalatie optreedt.

### Algemene traceringsinformatie

Alle CRS server-overtrekkingspunten debug-overtrekken. Wanneer bijvoorbeeld het CRS-overtrekken ICD\_HDM aangeeft, schakelt u CRS-debug-overtrekken voor ICD\_HDM in.

Wanneer u Java Telephony API (JTAPI) overtrekt, verhoog u het aantal logbestanden naar 100 en selecteer alle debug-niveaus behalve MISC\_DEBUGING. Vergeet niet de motor opnieuw op te starten. Zorg ervoor dat de optie **Bestanden draaien** is ingeschakeld.

Wanneer CRS-overtrekken op CCM wijst, kunt u dat voor zowel de CallManager-service als de CTIManager-service insluiten:

- De optie **Overtrekken** is ingeschakeld
- Het niveau Debug Trace is ingesteld op **Gedetailleerd**
- Alle andere sporen zijn ingesteld op de standaardinstellingen

Daarnaast moet u deze CCM-logbestanden van alle CCM-knooppunten verzamelen:

- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CCM (SDL-spoorbestanden)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CTI (SDL-spoorbestanden)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CCM (CCM-sporenbestanden)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CTI (CTI-overzichten)

### Standaard CRS 4.0.x-traceringen

Zorg er voor dat u deze debugs in het CRS 3.0.x-systeem inschakelt om aan te passen aan standaard CRS 4.0.x:

- SS\_CM
- SS\_RM
- SS\_RMCM
- SS\_TEL

## Minimale overtrekken

Hier is het minimum niveau van sporen dat nodig is:

- Traces: Standaard tracing voor 4.0.x (voor CRS 3.x zie [CRS 4.0.x standaardtracing](#))
- Logs: MIVRMCVD

Minimale sporen zijn noodzakelijk voor alle kwesties. Alle andere kwesties hebben de minimumsporen nodig, plus de specifieke sporen die in de verschillende categorieën worden vermeld.

## Symptocategorie

Dit is de symptoomcategorie tabel:

Hoofdcategorie	Subcategorie
<a href="#">Toepassingsbeheer problemen</a>	<a href="#">Configuratie van scripts of toepassingen</a>
<a href="#">Probleem bij laden en invullen van toepassingen</a>	<a href="#">Probleem bij laden en invullen van toepassingen</a>
<a href="#">ASR/TTS/VXML</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">ASR</a></li> <li>• <a href="#">TTS</a></li> <li>• <a href="#">VXML</a></li> </ul>
<a href="#">Desktopproblemen en gespreksbeheer</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Agent-desktopproblemen en gespreksbeheer</a></li> <li>• <a href="#">Algemene problemen met de Cisco Supervisor Desktop</a></li> <li>• <a href="#">Agent State Issues met Cisco Supervisor Desktop (voorbeeld: Vermiste agents)</a></li> <li>• <a href="#">Meldingen van problemen met Cisco Supervisor Desktop</a></li> </ul>
<a href="#">IPIVR (ICM)-gerelateerde kwesties</a>	<a href="#">IPIVR (ICM)-gerelateerde kwesties</a>
<a href="#">Rapportagekwesties</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Problemen met historische rapportage</a></li> <li>• <a href="#">Realtime rapportage</a></li> <li>• <a href="#">Stopt in wachtrij</a></li> </ul>
<a href="#">Gedragskwesties met scripts</a>	<a href="#">Gedragskwesties met scripts</a>
<a href="#">Subsystemen</a>	<a href="#">Subsystemen Down Issues</a>

<a href="#">Onderwerp</a>	(waaronder problemen bij het opnieuw starten van de machine/het opstarten van de motor)
<a href="#">Problemen met upgrade en installatie</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Problemen met upgrade en BARS</a></li> <li>• <a href="#">Installatieproblemen</a></li> </ul>
<a href="#">Problemen met VOIP-bewaking en -opname</a>	<a href="#">Problemen met VOIP-bewaking en -opname</a>

## [Toepassingsbeheerproblemen](#)

Dit zijn de minimumniveaus van sporen en stammen die nodig zijn voor de toediening van de applicaties:

- TracesCRS-serverMADMADM\_CFG (ADM in 3.x)LIB\_CFG (alleen CRS 4.x)LIB\_AXL (alleen CRS 4.x - alleen voor JTAPI-configuratieopties).
- LogsCRS-serverMADM (alleen 4.x)C:\Program Files\wfavvid\tomcat\_appadmin\logs\\* (alleen CRS 3.x)CCM - Primaire JTAPI-providerC:\Program Files\Cisco\Trace\AXL\\* (alleen voor JTAPI-configuratieopties)

## [Problemen met betrekking tot het uploaden van scripts of Application Configuration](#)

Verzamel de sporen en stammen die in het gedeelte [Toepassingsbeheer](#) staan samen met deze sporen en stammen:

- TracesCRS-serverMIVRAPP\_MGRSCRIPT\_MGR (alleen CRS 4.x)PROMPT\_MGR (Alleen nodig voor problemen met direct uploaden)ENG
- LogsCRS-serverMIVRMADM (alleen CRS 4.x)C:\Program Files\wfavvid\tomcat\_appadmin\logs\\* (alleen CRS 3.x)

## [Problemen bij het laden en invullen van toepassingen](#)

Hier zijn sporen en blogs nodig:

- TracesCRS-serverMIVRAPP\_MGRENG
- LogsCRS-serverMIVR

## [ASR/TTS/VXML-problemen](#)

### [ASR](#)

Deze sporen en logbestanden zijn nodig om ASR-problemen op te lossen:

- TracesCRS-serverMIVRSS\_MRCP\_ASR (Xdebugging1 CRS 4.x alleen)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_ASR.XDEBUGGING=True in bestand C:\Program Files\wfavvid\system.properties (alleen CRS

3.x)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_TTS.XDEBUGING=True in bestand C:\Program Files\wfvavvid\system.properties (alleen CRS 3.x)**Opmerking:** De laatste twee sporen vereisen een nieuwe start van de CRS-motor om van kracht te kunnen worden.

- LogsCRS-serverMIVR (voor Debug Level)Speech Server (alleen CRS 3.x)C:\Program Files\Cisco Systems\WFNuance SpeechServer\Logs\\*. \* - Verzamel alle geconfigureerde Speech Server. Deze logbestanden kunnen samen met CRS worden geplaatst.

## TTS

Deze sporen en logbestanden zijn nodig om TTS-problemen op te lossen:

- TracesCRS-serverMIVRSS\_MRCP\_TTS (Xdebugging1 CRS 4.x alleen)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_ASR.XDEBUGING=True in bestand C:\Program Files\wfvavvid\system.properties (alleen CRS 3.x)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_TTS.XDEBUGING=True in bestand C:\Program Files\wfvavvid\system.properties (alleen CRS 3.x)**Opmerking:** De laatste twee sporen vereisen een nieuwe start van de CRS-motor om van kracht te kunnen worden.
- LogsCRS-serverMIVR (voor Debug Level)Speech Server (alleen CRS 3.x)C:\Program Files\Cisco Systems\WFNuance SpeechServer\Logs\\*. \* - Verzamel alle geconfigureerde Speech Server. Deze logbestanden kunnen samen met CRS worden geplaatst.

## VXML

Deze sporen en logbestanden zijn nodig om VXML-problemen op te lossen:

- TracesCRS-serverMIVRSS\_VBSTEP\_VOICEBROWSER (alleen in CRS 3.x)
- LogsCRS-serverMIVR

## Desktopproblemen/gespreksbeheer

### Agent-desktopproblemen en gespreksbeheer

Bij problemen met de Cisco Agent-desktop- of gespreksbeheer zijn deze sporen en logbestanden vereist:

- TracesCRS-serverJTAPIMIVRICD\_CTIAgent-desktopNiveau=305 (niveau = 204 voor CRS 3.x) (C:\program files\cisco\desktop\config\agent.ini (3.x = fastcalllocal.ini). In CRS 3.x, moet u de Desktop van Cisco Agent sluiten en opnieuw openen om het overtrekken in te stellen. Bij CRS 4.x worden de sporen dynamisch ingesteld.
- LogsCRS-serverJTAPIMIVRAgent-desktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent\*. \*C:\program files\cisco\desktop\log\ciscojtapi\*. \* (Dit bestand bestaat alleen in CRS 3.x en niet in CRS 4.x.)

### Algemene problemen met de Cisco Supervisor Desktop

Voor algemene kwesties met Cisco Supervisor Desktop, hebt u deze sporen en logboeken nodig:

- TracesCisco supervisor-desktopNiveau=305 (niveau = 204 voor CRS 3.x) C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini. In CRS 3.x moet u Cisco Supervisor Desktop sluiten en opnieuw openen om overtrekken in te stellen. In CRS 4.x worden de sporen dynamisch ingesteld. Niveau = 4ICD\_CTI
- LogsCisco supervisor-desktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent\*. \*C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor\*.\*

## Agent State Issues met Cisco Supervisor Desktop (voorbeeld: Vermiste agents)

Voor elke agent die problemen heeft met Cisco Supervisor Desktop, verzamel deze sporen samen met de sporen en loggen die in de [Algemene kwesties met de](#) sectie [van de Desktop van de Cisco supervisor worden vermeld](#):

- TracesCisco supervisor-desktopLevel=4 voor C:\program files\cisco\desktop\config\FCCServer.cfg

## Meldingen van problemen met Cisco Supervisor Desktop

Je hebt deze sporen en stammen nodig:

- TracesCRS-serverMIVRICD\_RTDM Debug (alle CRS-versies) + Xdebugging 1 (alleen CRS 4.x) Stel vlag TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=True in bestand C:\Program Files\wfvaid\system.properties (alleen CRS 3.x) in.ICD\_CTI
- LogsCisco supervisor-desktopC:\program files\cisco\desktop\log\\*.logC:\program files\cisco\desktop\log\\*.dbgCRS-serverMIVR

## IPIVR (ICM)-gerelateerde kwesties

Deze sporen en stammen zijn nodig voor kwesties die verband houden met IPIVR:

- TracesCRS-serverMIVRSS\_ICMLIB\_ICM
- LogsCRS-serverMIVR

## Rapportagekwesties

### Problemen met historische rapportage

Historische rapportagekwesties vereisen deze sporen en logboeken:

- TracesHistorische clientC:\program files\cisco cra historical reporting\scheduler\sch.ini Wijzig logniveau=4C:\program files\cisco cra historical reporting\hrcConfig.ini Verander logniveau=3CRS-serverMIVRICD\_HDMCRA-HRDM
- LogsHistorische clientC:\program files\cisco cra historical reporting\logs\\*C:\program files\cisco cra historical reporting\scheduler\ciscosch.logC:\program files\cisco cra historical reporting\scheduler\historicalreportscheduler.mdbCRS-serverMIVRHistorische rapportageserver (niet nodig voor inlogkwesties op client)Gegevens van database exporteren naar onbewerkte tekstbestanden.

## Realtime meldingsproblemen

Realtime rapportagekwesties vereisen deze sporen en logboeken:

- TracesCRS-serverMIVRICD\_RTDM Debug (alle CRS-versies) + Xdebugging 1 (alleen CRS 4.x)Stel vlag TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=True in bestand C:\Program Files\wfavvid\system.properties (alleen CRS 3.x) in.
- LogsCRS-serverMIVREen screenshot dat het probleem met de tijdstempel toont

## Stopt in wachtrij

De oproepen die in de rij vastzitten vereisen deze sporen en logboeken:

- TracesCRS-serverMIVRICD\_RTDM Debug (alle CRS-versies) + Xdebugging 1 (alleen CRS 4.x)Stel vlag TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=True in bestand C:\Program Files\wfavvid\system.properties (alleen CRS 3.x) in.ICD\_CTI.JTAPICallManagerCCM
- Logs**Opmerking:** Capture logs vanaf het moment dat de oproep begon tot het moment dat de oproep stopte.RapportageclientScreenshots van contactgegevens en van CSQ IP ICD Stats realtime rapporten.Een screenshot dat het probleem met de tijdstempel toontCRS-serverJTAPIAef script.CallManagerCCM

## Gedragskwesties met scripts

Voor kwesties met het script gedrag zijn deze sporen en logs nodig:

- TracesCRS-serverMIVRAPP\_MGRENGSCRIPT\_MGR (alleen CRS 4.x)Selecteer de corresponderende stap- en subsysteemtracering.Bijvoorbeeld voor kwesties in verband met de stappen van DB:SS\_DBSTEPS\_DB (DB\_STEPS in CRS 3.x)
- LogsCRS-serverMIVR

## Subsystemen Onderwerp

Uitgebreide subsystemen zijn onder andere het opnieuw starten van de machine en problemen met het opstarten van de motor. Je hebt deze sporen en stammen nodig:

- TracesCRS-serverMIVROvereenkomend subsysteem debugENG
- LogsCRS-serverMIVRAIs de motor niet start, hebt u Windows-logboeken voor toepassingen en systeemgebeurtenissen nodig**N.B.:** Gebruik altijd de optie Opslaan als en bewaar het bestand in de .txt-indeling. Sla het bestand niet op in de .evt-indeling. Gebruik ook de optie Exporteren NIET.

## Upgradeproblemen of installatieproblemen

### Problemen met upgrade en BARS

Bij problemen met het upgrade- of back-upsysteem (BARS) moeten deze sporen en loggen



worden gevonden:

- TracesStandaard CRS 4.x
- LogsLogs van BARS Backup Server (meestal CallManager Publisher):**Opmerking:** Zip deze bestanden en noem het bestand, **BARS.zip**.C:\Program Files\cisco\trace\BARS\\*. \*C:\Program Files\common files\Cisco\logs\BARS\\*. \* (inclusief de \BACKUP en \RESTORE mappen)C:\winnt\system32\barbi.logVan elke CRS-server**N.B.:** Zip deze bestanden en noem het bestand CRSodeX.zip, waarin X het CRS-knooppunt nummer aangeeft.Kopieer deze bestanden naar de c:\ Drive:C:\CallInstall.logC:\CRSAutorun.logC:\CRSMsiInstallLog.txtC:\CRSMsdeInstallLog.txtC:\CRSMsiUnregister.log (indien aanwezig)C:\UpdateTool.logC:\SQLInstallLog.txtC:\jcuLog.txtC:\SQLUtil.logC:\Updatetool.log Kopieert deze bestanden naar een map met de naam **CRSInstall**C:\Documents and Settings\<Aanmelden op account, doorgaans "beheerder">\Local Settings\Temp\CRSInstallation\\*. \* ("beheerder" in de meeste gevallen)Kopieert deze bestanden naar een map met de naam **WINNT**C:\Winnt\\*. \***Opmerking:** Deze set bestanden bevat alle bestanden die zijn gemaakt op de datum van de installatie-storing, bij de wortel van WINNT, en uiteraard niet de volledige map of alle bestanden.Kopieer deze bestanden naar een map met de naam **MCVD**:**Opmerking:** Deze bestanden kunnen al dan niet bestaan, afhankelijk van het onderdeel in het proces dat de fout heeft aangetroffen.C:\Program Files\wfavvid\log\MCVD\\*. \*Kopieert deze bestanden naar een map met de naam **MIVR**:**Opmerking:** Deze bestanden kunnen al dan niet bestaan, afhankelijk van het onderdeel in het proces dat de fout heeft aangetroffen.C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR\\*. \*Kopieert deze bestanden naar een map met de naam **MARC**:C:\Documents and Settings\<Aanmelden op account, doorgaans "beheerder">\Local Settings\Temp\log\MARC\\*. \*Windows-logboeken voor toepassingen en systeemgebeurtenissen**N.B.:** Gebruik altijd de optie Opslaan als en bewaar het bestand in de .txt-indeling. Sla het bestand niet op in de .evt-indeling. Gebruik ook de optie Exporteren NIET.

## Installatieproblemen

Voor installatie-problemen moeten deze sporen en logboeken worden gebruikt:

- TracesStandaard CRS 4.x
- LogsU hebt dezelfde logbestanden nodig als het gedeelte [Upgradeproblemen en BARS-problemen](#), behalve dat u de logbestanden van het Windows-venster voor toepassingen en systeemgebeurtenissen niet nodig hebt.

## Problemen met VOIP-bewaking en -opname

Deze sporen en stammen zijn nodig:

- TracesCisco supervisor-desktopNiveau=8000 C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini)CRS-serverC:\Program Files\Cisco\Desktop\config\FCVoipmonsrv.cfg ingesteld niveau = 2 (dynamisch)C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\FCRasSvr.cfg ingesteld bereik = 1-4, 50,3000-8000
- LogsCisco supervisor-desktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent\*. \*C:\program

files\cisco\desktop\log\supervisor\*. \*CRS-serverC:\Program

Files\Cisco\Desktop\log\FCVoipmon\*. \*C:\Program Files\Cisco\Desktop\log\ FCRas\*. \*

Snellere sporen zijn vaak nodig om te bepalen of u de juiste audio stromen ontvangt.

- Opnemen: Snijd het deksel van de Desktop van de Agent en van de Opname server.
- Zo controleert u: Snijd het deksel van de Desktop van de Agent en van de Desktop van Cisco van de supervisor.

## [Gerelateerde informatie](#)

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)