

Aanbevolen traceringsniveaus voor CVP/ISN

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Niveaus Voice-browser-tracering instellen](#)

[Toepassingsservertraceringniveaus instellen](#)

[VRUTrace-logs ophalen](#)

[VRU PIM-transportniveau instellen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document biedt het aanbevolen niveau van sporen voor het product Customer Voice Portal (CVP) of Internet Service Node (ISN) om te helpen bepalen of bepaalde kwesties betrekking hebben op Cisco CVP of ISN, Cisco Intelligent Contact Management (ICM) of Cisco IOS.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco ICM-functie
- Cisco CVP-functionaliteit
- Netwerkachtergrond

Gebruikte componenten

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

- Cisco ICM versie 4.6.2 en hoger
- Cisco ISN 2.1 of CVP 3.0 en 3.1

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.

Niveaus Voice-browser-tracering instellen

Vul vanuit de Perifeer Gateway (PG) waar CVP of ISN is geïnstalleerd deze stappen in om sporen in te stellen:

1. Kies voor CVP **Start > Programma's > Cisco Customer Voice Portal > Voice browser > VB Admin**. Kies voor ISN **Start > Programma's > Cisco Internet Service Node > Voice browser > VB Admin**.
2. Geef de **setcalltrace** *op de* opdracht uit. uitschakelen.
3. Geef de **setinterface** *op bevel*. uitschakelen.
4. Geef de **seth323-overtrek** *uit onder* commando. uitschakelen.
5. Verhoog de logbestanden voor de Voice-browser. **Opmerking:** Raadpleeg [Tracing](#) inschakelen voor informatie over het inschakelen van overtrekken. Deze worden voorgesteld: EMSAllLogFileMax = 500 MB EMSAllLogFileCount = 1000 EMSLogFileMax = 10 MB EMSDisplayToScreen = 0
6. U kunt de logbestanden verkrijgen: Open een opdrachtprompt venster aan de betreffende folder om het Voice browser-logbestand op te nemen voor de desbetreffende tijd: Het repertorium voor CVP is:

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

De folder voor ISN is:

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

Dit is een voorbeeld:

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

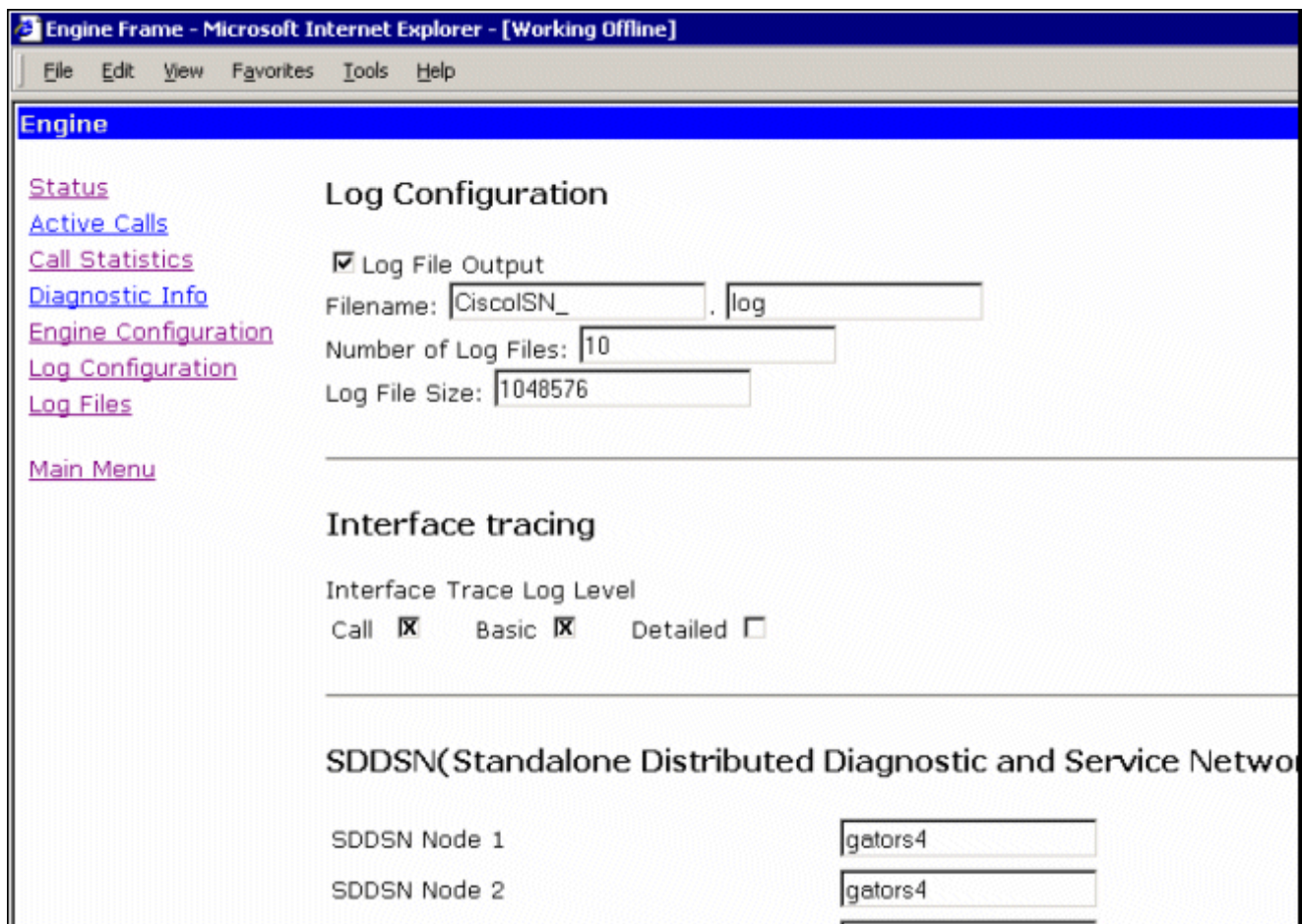
Gebruik het [dummyprogramma](#) om de browser ISN/CVP Voice te verzamelen.

Nadat u de test(s) hebt voltooid, trekt u de juiste Voice browser(s) aan en geeft u de logbestanden aan Cisco Technical Support.

Toepassingsservertraceringniveaus instellen

Voltooi de volgende stappen vanuit de PG waar de Application Server is geïnstalleerd om sporen in te stellen:

1. Kies voor CVP **Start > Programma's > Cisco Customer Voice Portal > Application Server > Application Administrator**. Kies voor ISN **Start > Programma's > Cisco Internet Service Node > Application Server > Toepassingsbeheerder**.
2. Inloggen als beheerder van Microsoft Windows 2000.
3. Kies **Engine** uit de hoofdpagina.
4. Kies **de logconfiguratie**.
5. Controleer de vinkjes voor **Bel** en **Basis** in de sectie Interfacetraining.



6. Vergroot het **aantal logbestanden** naar een geschikt aantal nadat u de vrije ruimte op de harde schijf hebt gecontroleerd. (Aanbevolen: 100 bestanden van 10 MB elk voor een totaal van 500 MB)
7. Scrollt door de pagina.
8. Klik op de knop Update onder op pagina om de nieuwe opties voor overtrekken in te voeren.

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"/>

Als u een groot logbestand wilt opnemen, moet u de grootte van het logbestand wijzigen. Vergroot de waarde in het veld Bestandsgrootte loggen onder de configuratie van het logboek. Dit bevindt zich op dezelfde link voor de Application Server.

Nadat u de test(s) hebt voltooid, trekt u de juiste Voice browser(s) aan en geeft u de logbestanden

aan Cisco Technical Support.

[VRUTrace-logs ophalen](#)

Raadpleeg [Hoe de blogfunctie](#) van [bloggers te gebruiken](#) voor informatie over het verzamelen van de logbestanden van het VRU-onderdeel.

[VRU PIM-transportniveau instellen](#)

Vanaf de PG waar CVP of ISN is geïnstalleerd, gebruik het [procmon-hulpprogramma](#) om deze spoor niveaus in te zetten:

Opmerking: de opdrachten zijn hoofdlettergevoelig.

1. Aankondigen>>Opsporen *.* /uit (om uit te schakelen)
2. Aankondigen>>Leren (om te controleren of de instellingen niet zijn ingeschakeld)
3. procmon>>cti* /on overtrekken
4. Aankondigen>>Opc*/op overtrekken
5. Aankondigen>>Opsporen *ecc** /op
6. Aankondigen>>*sessie*/uit zoeken
7. Aankondigen>>Centrifugeren *hart*/uit
8. Aankondigen>>Zoeken/overtrekken
9. Aanschaffen>>ophouden
10. Gebruik het [afvalbeheerprogramma](#) om de PIM logbestanden te verzamelen. Dit is een

voorbeeld:

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

Nadat u de test(s) hebt voltooid, trekt u de juiste VRUTrace, VRU PIM, Application Server en Voice browser log(s) terug, controleert u of de incident tijd in de logs is gedekt en geeft u de logbestanden aan Cisco Technical Support.

[Gerelateerde informatie](#)

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