

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Estabelecer e recolhe traços para os ambientes 2.x](#)

[Habilitar rastreamento](#)

[Estabelecer e recolhe traços para os ambientes 3.x](#)

[Habilitar rastreamento](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

A edição do Cisco IPCC express é uma plataforma do conjunto de produtos que cubra:

- Resposta de voz interativa IP (IP-IVR)
- Integrated Contact Distribution IP (IP ICD)
- Gerenciador de fila IP (IP-QM)
- AutoAttendant IP
- Serviços estendido

Igualmente sabe-se como o Customer Response Solutions (CR) e o Customer Response Applications (CRA).

Este documento explica como permitir e recolher traços para o IPCC expresso à vista dos problemas do Troubleshooting com assistência do centro de assistência técnica da Cisco (TAC).

Refira [casos de TAC AVVID: Recolhendo a informação de Troubleshooting](#) para obter informações adicionais sobre de que níveis de rastreamento para permitir de pesquisar defeitos um problema particular.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda ter conhecimento deste tópico:

- A administração do Microsoft Windows 2000

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do Cisco IPCC Express 3.x
- Serviços estendido 2.x e 3.x de Cisco
- Cisco Customer Response Application 2.x

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de

laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Estabelecer e recolhe traços para os ambientes 2.x

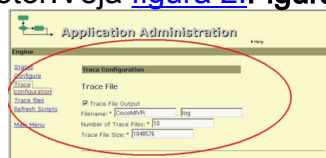
### Habilitar rastreamento

Conclua estes passos:

1. Abra um navegador. Incorpore a URL para a página da administração do aplicativo. Por exemplo:
2. Fazer login à conta de administrador.
3. Motor do clique. Veja [figura 1](#). Figura 1? A administração do aplicativo: Mecanismo



4. Selecione a configuração do traço na página do motor. Veja [figura 2](#). Figura 2? A



administração do aplicativo: Configuração do traço

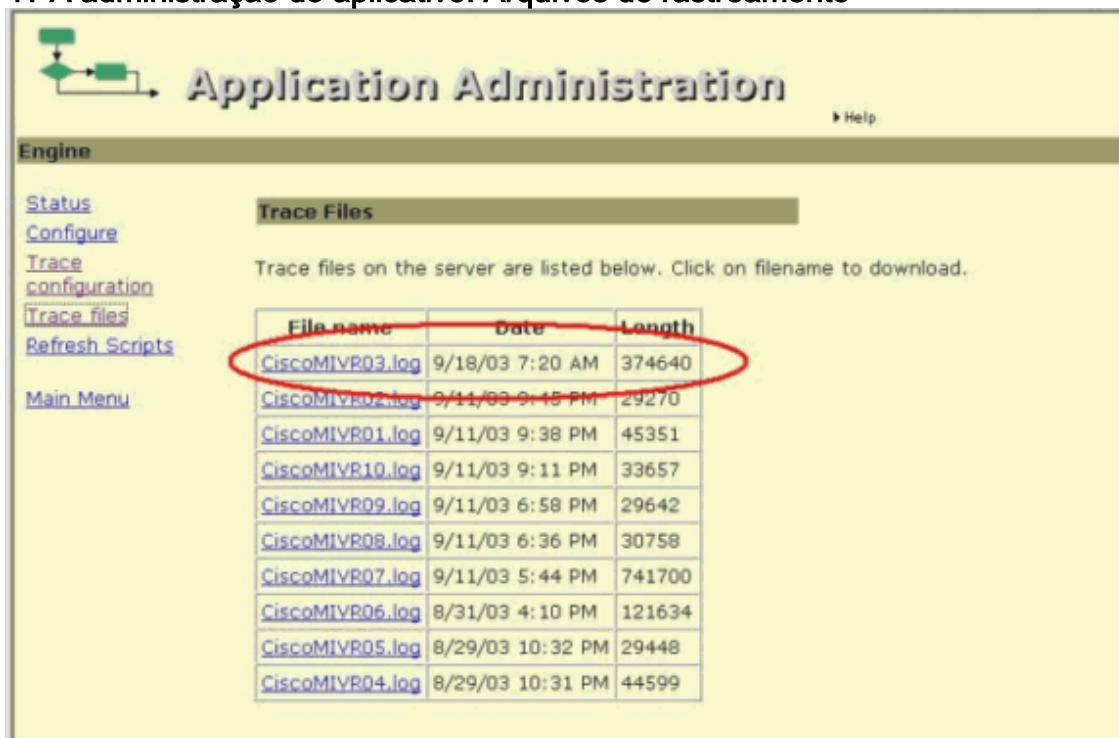
Nota: A

configuração do traço exige-o definir o prefixo, a extensão, o tamanho, e o número do nome de arquivo de arquivos gerados. Faça somente ajustes como instruídos por seu representante técnico de Cisco. Os logs overwrite os arquivos os mais velhos baseados na data e na hora em que o número máximo de arquivos é alcançado.

5. Selecione todas as caixas de seleção na coluna de seguimento do alarme na página de configuração do traço. [Consulte a figura 3.](#) **Figura 3? Opções inativas do nível de rastreamento**



6. Selecione todas as caixas de seleção necessárias na coluna da eliminação de erros.
7. Clique a **atualização** na parte inferior da página. [Consulte a figura 3.](#) **Nota:** Clique o **hyperlink de status** na página do motor para reiniciar o motor a fim gerar um grupo novo de traços.
8. Clique **arquivos de rastreamento** para ver os arquivos de rastreamento. [Veja a figura 4.](#) **Figura 4? A administração do aplicativo: Arquivos de rastreamento**



arquivo com o prefixo e a extensão de acordo com seus ajustes na seção de configuração do traço.

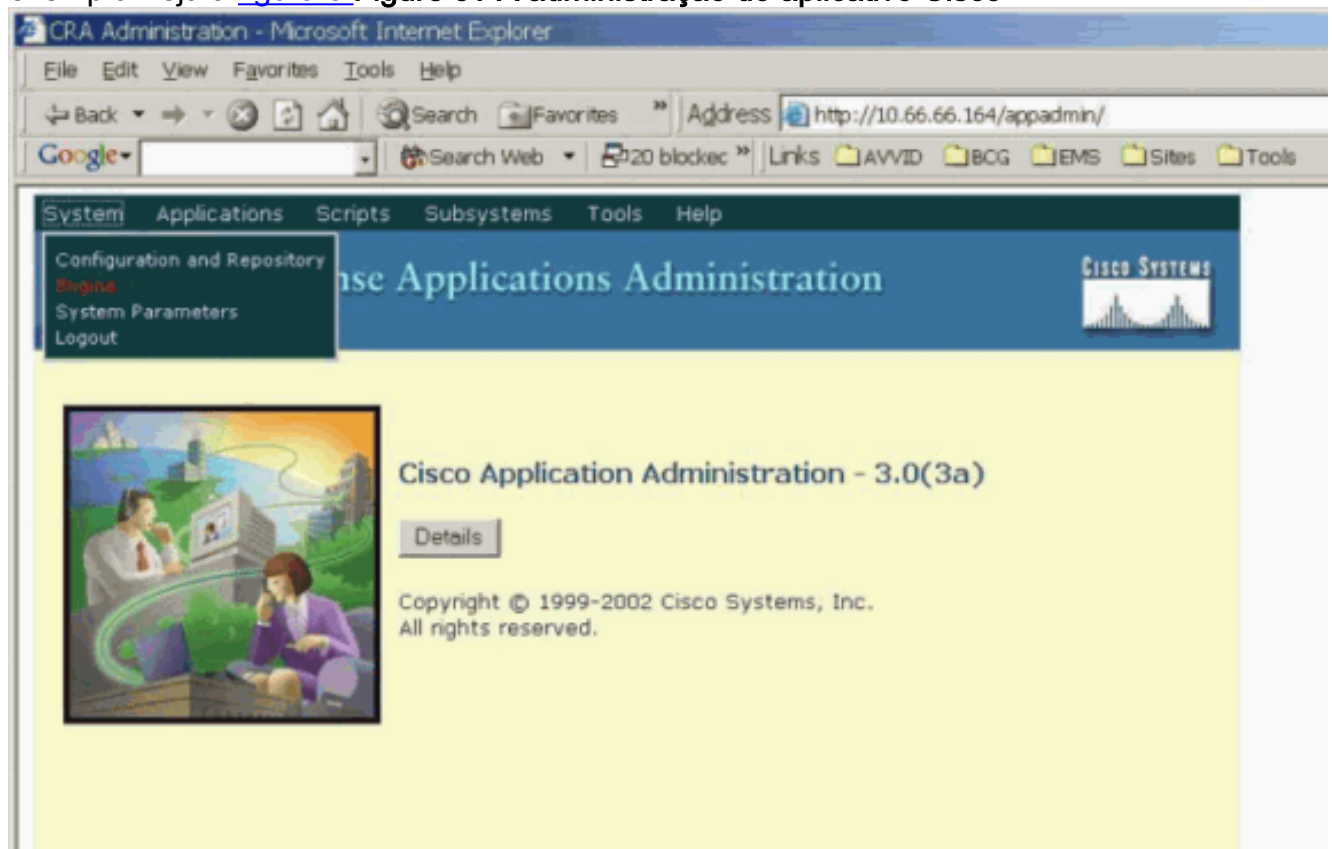
9. Clique sobre o arquivo para ver o log.
10. Clicar com o botão direito o **meu computador** para recolher os logs.
11. Seleto **explore**.
12. Escolha a **vista > os detalhes**.
13. Encontre o sub-diretório c:\Program Files\wfavvid.Encontre os arquivos baseados nas horas e data alteradas.

## Estabelecer e recolhe traços para os ambientes 3.x

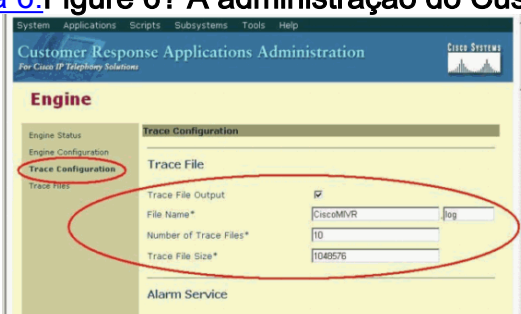
### Habilitar rastreamento

Conclua estes passos:

1. Abra um navegador.Incorpore a URL para a página da administração do aplicativo. Por exemplo:Veja a [figura 5](#).**Figure 5? A administração do aplicativo Cisco**



2. Fazer login à conta de administrador.
3. Escolha o **sistema > Engine**.
4. Selecione a **configuração do traço**.Veja a [figura 6](#).**Figure 6? A administração do Customer**

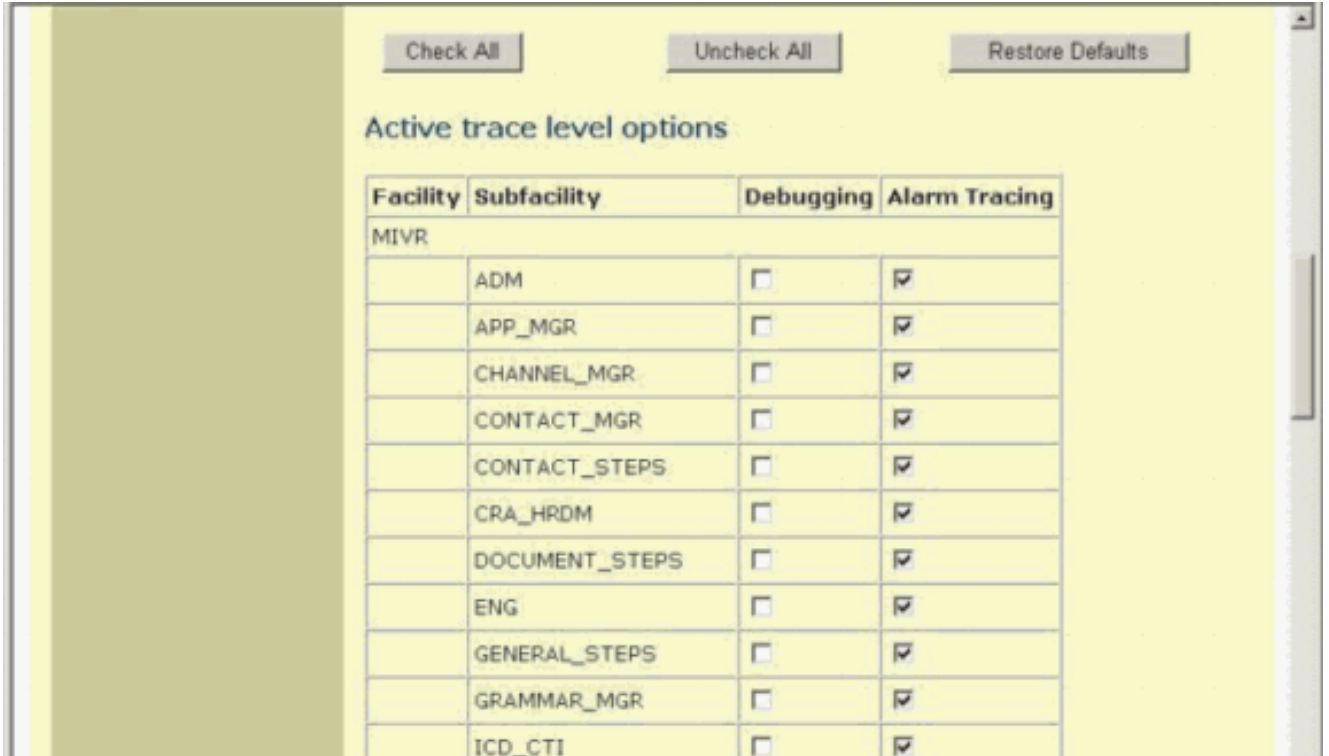


Response Applications: Configuração do traço

Nota: A

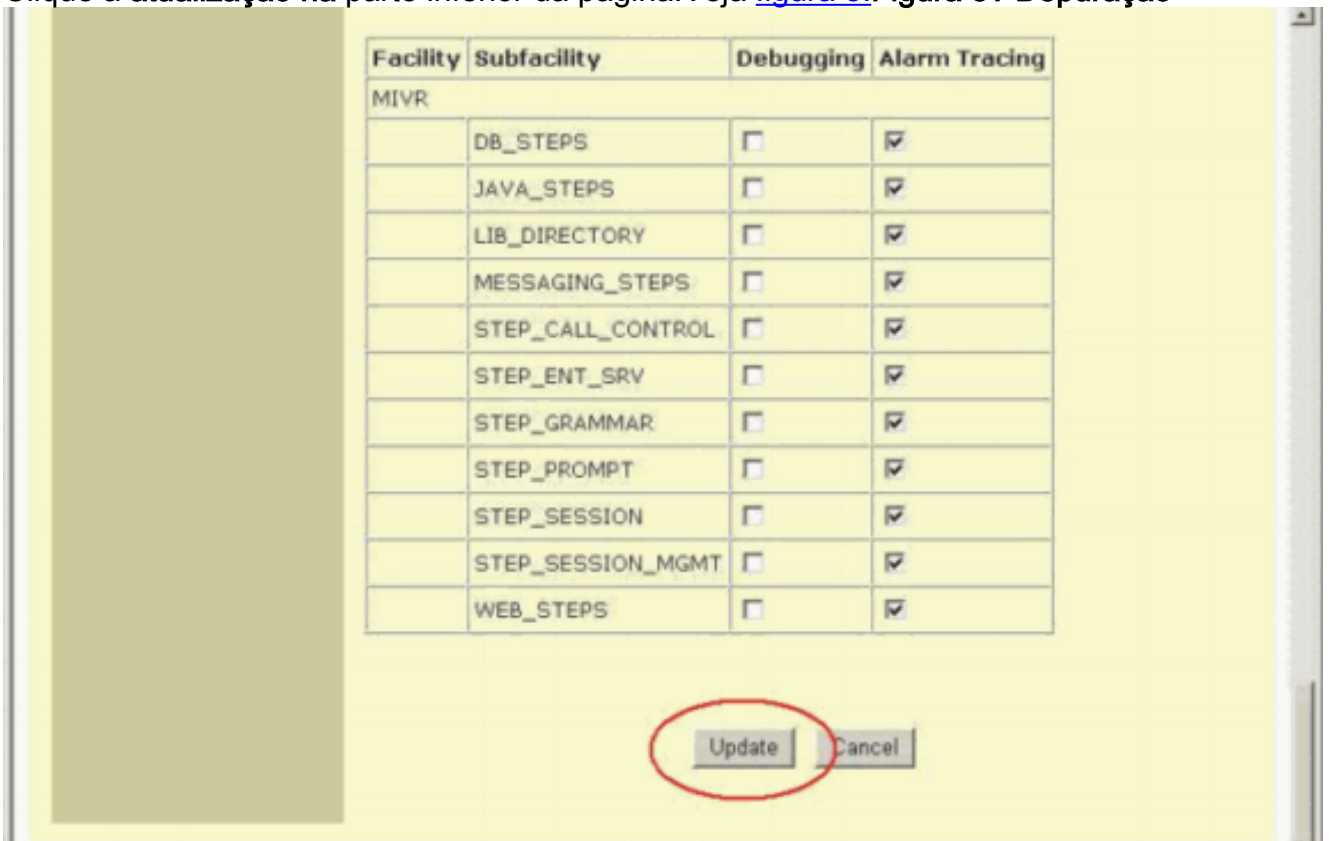
configuração do traço exige-o definir o prefixo, a extensão, o tamanho, e o número do nome de arquivo de arquivos gerados. Faça somente ajustes como instruídos por seu representante técnico de Cisco. Os logs overwrite os arquivos os mais velhos baseados na data e hora em que o número máximo de arquivos é alcançado.

5. **Padrões da restauração do clique** na página de configuração do traço. Isto restaura todas as caixas de seleção na coluna de seguimento do alarme. Veja a [figura 7](#). **Figure 7? Opções ativas do nível de rastreamento**



6. Selecione todas as caixas necessárias na coluna da eliminação de erros contra o Subfacilities necessário. Veja a [figura 7](#).

7. Clique a **atualização** na parte inferior da página. Veja [figura 8](#). **Figura 8? Depuração**



**Nota:** Clique o **hyperlink de status** na página do motor para reiniciar o motor a fim gerar um grupo novo de traços.

8. Clique **arquivos de rastreamento** para ver os traços.
9. Encontre o arquivo com o prefixo e a extensão de acordo com os ajustes de configuração do traço.
10. Clique sobre o arquivo para ver o log.
11. Clicar com o botão direito o **meu computador** para recolher os logs.
12. Seleto **explore**.
13. Escolha a **vista > os detalhes**.
14. Vá ao sub-diretório c:\Program Files\wfavvid\log.
15. Encontre os arquivos baseados nas horas e data alteradas.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Listas de verificação de suporte do Cisco IPCC Express](#)
- [Guia de recuperação e manutenção do Cisco IPCC Express](#)
- [Traços estabelecidos do CallManager da Cisco para o TAC](#)
- [Casos de TAC AVVID: Recolhendo a informação de Troubleshooting](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)