

Fundação, visão, e coleta de traços expressos de Cisco IPCC

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: `http://10.10.10.1/appadmin`
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** Encontre o 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: <http://10.1.1.1/AppAdmin> Veja a [figura 5](#). **Figura 5 – A administração do aplicativo Cisco**
2. Fazer logon à conta de administrador.
3. Escolha o **sistema > Engine**.
4. Selecione a **configuração do traço**. Veja a [figura 6](#). **Figura 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](#). **Figura 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 – Debugar** 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\wfvavid\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](#)