

# Guia de rastreamento CRS Quick para a versão 3.x e 4.0.x

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Antes que você começar](#)

[Palavras-chave](#)

[Traços a girar sobre](#)

[Informação de rastreamento geral](#)

[Traços do padrão CR 4.0.x](#)

[Traços mínimos](#)

[Categoria de sintoma](#)

[Edições da administração do aplicativo](#)

[Edições da transferência de arquivo pela rede ou da configuração do aplicativo do script](#)

[Carga e falhas de invocação do aplicativo](#)

[Edições ASR/TTS/VXML](#)

[ASR](#)

[TTS](#)

[VXML](#)

[Edições do Desktop/Controle de chamadas](#)

[Edições e Controle de chamadas da área de trabalho do agente](#)

[Edições gerais com o supervisor desktop de Cisco](#)

[Edições do estado de agente com o supervisor desktop de Cisco \(exemplo: Agentes faltantes\)](#)

[Relatando edições com supervisor desktop de Cisco](#)

[Problemas relacionados IPIVR \(ICM\)](#)

[Relatando edições](#)

[Edições históricas do relatório](#)

[Edições do relatório do tempo real](#)

[Atendimentos colados na fila](#)

[Edições do comportamento do script](#)

[Os subsistemas emitem para baixo](#)

[Elevação ou problemas de instalação](#)

[Elevação e edições das BARRAS](#)

[Problemas de instalação](#)

[Edições do monitoramento voip e da gravação](#)

[Informações Relacionadas](#)

# Introdução

Este documento fornece diretrizes para o traçado rápido em um server das soluções de resposta do cliente Cisco (CR) em um ambiente do Cisco Unified Contact Center Express. Este documento serve somente como guia, e não cobre todas as situações. A fim de pesquisar defeitos em alguma situação, você pode precisar de recolher mais dados do que o que este documento menciona.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### Componentes Utilizados

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

- Versão do CallManager da Cisco 3.x ou 4.x
- Versão do Cisco CRS 3.x ou 4.x Refira a matriz no [software das soluções de resposta do cliente Cisco \(CR\) e no guia da compatibilidade de hardware](#) para obter informações sobre a compatibilidade completa entre o CallManager da Cisco e os CR, e as versões de CRS envolvidas nesta solução. Cisco CR fornece um único, consistente, e fácil-à-controlar a plataforma para estes produtos: Edição do Cisco Unified Contact Center Express (IPCC expresso) Cisco IP Interactive Voice Response (IVR DE IP) Cisco IP Queue Manager (IP QM)

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.

## Antes que você começar

Cada agravamento tem determinados requisitos mínimos. Antes de um agravamento, execute estas etapas:

- Gire sobre os traços apropriados (veja os [traços para girar sobre a](#) seção).
- Reproduza o problema se possível.
- Recolha os logs para cada categoria de sintoma (veja a seção da [tabela da categoria de sintoma](#)).

- Examine entra o detalhe e pesquisam defeitos detalhado antes que você escale a edição.

## Palavras-chave

Estão aqui algumas palavras-chave a procurar nos logs quando você pesquisa defeitos:

- Exceção
- Erro
- Falha
- Falha
- OOS, OUT\_OF\_SERVICE ou fora de serviço.
- RECOVERY\_DETECTED, assim que significam que a última restauração não terminou. A fim tentar e resolver este problema, execute o processo da restauração outra vez.
- POTENTIAL\_DEADLOCK\_DETECTED, assim que significam que se você vê POTENTIAL\_DEADLOCK\_DETECTED nos logs, mas não veem DEADLOCK\_AVOIDED, tentam resolver o problema com um reinício do motor.

## Traços a girar sobre

Esta seção alista os traços que você deve girar sobre antes de um agravamento.

### Informação de rastreamento geral

Todo o traçado do servidor CRS denota o debug tracing. Por exemplo, quando o seguimento CR indica ICD\_HDM, gire sobre o debug tracing CR para ICD\_HDM.

Quando você ajustou o Java Telephony API (JTAPI) que segue, aumente o número de arquivos de registro a 100, e selecione todos os níveis de debug exceto MISC\_DEBUGGING. Recorde reiniciar o motor. Assegure-se de que a opção dos **arquivos de Log rotativo do uso** esteja verificada.

Quando o seguimento CR indica o CCM, você pode pressupor que para o serviço do CallManager e o serviço do CTIManager:

- **O traço na opção é verificado**
- O nível de rastreamento debugar é ajustado a **detalhado**
- Todos traços restantes são ajustados aos padrões

Além, você deve recolher estes logs CCM de todos os nós de CCM:

- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CCM (arquivos de rastreamento SDL)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CTI (arquivos de rastreamento SDL)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CCM (arquivos de rastreamento CCM)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CTI (arquivos de rastreamento CTI)

### Traços do padrão CR 4.0.x

A fim combinar o traçado do padrão CR 4.0.x, assegure-se de que você gire sobre estes debugue no sistema CR 3.0.x:

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

## Traços mínimos

Está aqui o nível mínimo dos traços que é necessário:

- Traços: Padrão que segue para 4.0.x (para CR 3.x veem o [traçado do padrão CR 4.0.x](#))
- Logs: MIVRMCVD

Os traços mínimos são necessários para todas as edições. Todas edições restantes precisam os traços mínimos, mais os traços específicos mencionados nas várias categorias.

## Categoria de sintoma

Está aqui a tabela da categoria de sintoma:

<b>Categoria principal</b>	<b>Subcategoria</b>
<a href="#">Edições da administração do aplicativo</a>	<a href="#">Transferência de arquivo pela rede ou configuração do aplicativo do script</a>
<a href="#">Carga do aplicativo e edição da invocação</a>	<a href="#">Carga do aplicativo e edição da invocação</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="#">Edições e Controle de chamadas do Desktop</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Edições e Controle de chamadas da área de trabalho do agente</a></li> <li>• <a href="#">Edições gerais com o supervisor desktop de Cisco</a></li> <li>• <a href="#">Edições do estado de agente com o supervisor desktop de Cisco (exemplo: Agentes faltantes)</a></li> <li>• <a href="#">Relatando edições com supervisor desktop de Cisco</a></li> </ul>
<a href="#">Problemas relacionados IPIVR (ICM)</a>	<a href="#">Problemas relacionados IPIVR (ICM)</a>
<a href="#">Relatando edições</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Edições históricas do relatório</a></li> <li>• <a href="#">Edições do relatório do tempo real</a></li> <li>• <a href="#">Atendimentos colados na fila</a></li> </ul>
<a href="#">Edições do comportamento</a>	<a href="#">Edições do comportamento do script</a>

<a href="#">do script</a>	
<a href="#">Os subsistemas emitem para baixo</a>	<a href="#">Os subsistemas emitem para baixo</a> (incluindo reinícios da máquina/problemas de inicialização do motor)
<a href="#">Promova e instale edições</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Elevação e edições das BARRAS</a></li> <li>• <a href="#">Problemas de instalação</a></li> </ul>
<a href="#">Edições do monitoramento voip e da gravação</a>	<a href="#">Edições do monitoramento voip e da gravação</a>

## [Edições da administração do aplicativo](#)

Estes são os níveis mínimos dos traços e dos logs necessários para edições da administração do aplicativo:

- TraçosServidor CRSMADMADM\_CFG (ADM em 3.x)LIB\_CFG (CR 4.x somente)LIB\_AXL (CR 4.x somente – Para artigos de configuração de rede JTAPI somente).
- LogsServidor CRSMADM (4.x somente)\_appadmin de C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ logs \ \* (CR 3.x somente)CCM - Provedor de JAPI preliminarC:\Program Files\Cisco\Trace\AXL\ \* (para artigos de configuração de rede JTAPI somente)

## [Edições da transferência de arquivo pela rede ou da configuração do aplicativo do script](#)

Recolha os traços e os logs alistados na seção das [edições da administração do aplicativo](#) junto com estes seguem e registram:

- TraçosServidor CRSMIVRAPP\_MGRSCRIPT\_MGR (CR 4.x somente)PROMPT\_MGR (necessário somente para edições alertas da transferência de arquivo pela rede)INGLÊS
- LogsServidor CRSMIVRMADM (CR 4.x somente)\_appadmin de C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ logs \ \* (CR 3.x somente)

## [Carga e falhas de invocação do aplicativo](#)

Estão aqui os traços e os logs necessários:

- TraçosServidor CRSMIVRAPP\_MGRINGLÊS
- LogsServidor CRSMIVR

## [Edições ASR/TTS/VXML](#)

### [ASR](#)

Estes traços e logs são necessários para pesquisar defeitos edições ASR:

- TraçosServidor CRSMIVRSS\_MRCP\_ASR (Xdebugging1 CR 4.x somente)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_ASR.XDEBUGGING=true no arquivo C:\Program Files\wfaavid\system.properties (CR 3.x somente)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_TTS.XDEBUGGING=true no arquivo C:\Program Files\wfaavid\system.properties (CR 3.x somente)**Nota:** Os últimos dois traços exigem um reinício do Enginde de CRS a fim tomar o efeito.
- LogsServidor CRSMIVR (para o nível de debug)Servidor de discurso (CR 3.x somente)Sistemas de C:\Program Files\Cisco \WFNuance SpeechServer \ logs \ \*.\* - recolha de todos os servidores de discurso configurados. Estes logs podem ser coimplantados com CR.

## TTS

Estes traços e logs são necessários para pesquisar defeitos edições TTS:

- TraçosServidor CRSMIVRSS\_MRCP\_TTS (Xdebugging1 CR 4.x somente)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_ASR.XDEBUGGING=true no arquivo C:\Program Files\wfaavid\system.properties (CR 3.x somente)TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_TTS.XDEBUGGING=true no arquivo C:\Program Files\wfaavid\system.properties (CR 3.x somente)**Nota:** Os últimos dois traços exigem um reinício do Enginde de CRS a fim tomar o efeito.
- LogsServidor CRSMIVR (para o nível de debug)Servidor de discurso (CR 3.x somente)Sistemas de C:\Program Files\Cisco \WFNuance SpeechServer \ logs \ \*.\* - recolha de todos os servidores de discurso configurados. Estes logs podem ser coimplantados com CR.

## VXML

Estes traços e logs são necessários para pesquisar defeitos edições VXML:

- TraçosServidor CRSMIVRSS\_VBSTEP\_VOICEBROWSER (em CR 3.x somente)
- LogsServidor CRSMIVR

## Edições do Desktop/Controle de chamadas

### Edições e Controle de chamadas da área de trabalho do agente

As edições com o Cisco Agent Desktop ou o Controle de chamadas exigem estes traços e logs:

- TraçosServidor CRSJTAPIMIVRICD\_CTIÁrea de trabalho do agenteLevel=305 (nível = 204 para CR 3.x) (C:\program files\cisco\desktop\config\agent.ini (3.x = fastcalllocal.ini)). Em CR 3.x, você deve fechar e reabrir o Cisco Agent Desktop a fim ajustar o seguimento. Em CR 4.x os traços são ajustados dinamicamente.
- LogsServidor CRSJTAPIMIVRÁrea de trabalho do agenteC:\program files\cisco\desktop\log\agent \*.\*C:\program files\cisco\desktop\log\ciscojtapi \*.\* (este arquivo existe somente em CR 3.x., e não em CR 4.x.)

## Edições gerais com o supervisor desktop de Cisco

Para edições gerais com supervisor desktop de Cisco, você precisa estes traços e logs:

- TraçosCisco Supervisor DesktopLevel=305 (nível = 204 para para CR 3.x) C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini. Em CR 3.x você deve fechar e reabrir o supervisor desktop de Cisco para ajustar o seguimento. Em CR 4.x, os traços são ajustados dinamicamente.Nível = 4ICD\_CTI
- LogsCisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent \*.\*C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor \*.\*

## Edições do estado de agente com o supervisor desktop de Cisco (exemplo: Agentes faltantes)

Para todas as edições do agente com supervisor desktop de Cisco, recolha estes traços junto com os traços e os logs mencionados nas [edições gerais com a](#) seção do [supervisor desktop de Cisco](#):

- TraçosCisco Supervisor DesktopLevel=4 para C:\program files\cisco\desktop\config\FCCServer.cfg

## Relatando edições com supervisor desktop de Cisco

Você precisa estes traços e logs:

- TraçosOs CR separamMIVRICD\_RTDM debugam (todas as versões de CRS) + Xdebugging 1 (CR 4.x somente)Ajuste a bandeira TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true no arquivo C:\Program Files\wfaavid\system.properties (CR 3.x somente)ICD\_CTI
- LogsCisco Supervisor Desktop\*.log de C:\program files\cisco\desktop\log\C:\program files\cisco\desktop\log\\*.dbgServidor CRSMIVR

## Problemas relacionados IPIVR (ICM)

Estes traços e logs são necessários para as edições relativas ao IPIVR:

- TraçosOs CR separamMIVRSS\_ICMLIB\_ICM
- LogsServidor CRSMIVR

## Relatando edições

### Edições históricas do relatório

As edições históricas do relatório exigem estes traços e logs:

- TraçosCliente de relatório históricoRelatório do cra de C:\program files\cisco \ mudança históricos do planejador \ sch.ini o log Level=4Mudança histórica do relatório do cra de C:\program files\cisco \ hrcConfig.ini o log Level=3Servidor CRSMIVRICD\_HDMCRA\_HRDM

- LogsCliente de relatório históricoRelatório do cra de C:\program files\cisco \ logs históricos \ \*Relatório histórico do cra de C:\program files\cisco \ planificador \ ciscosch.logRelatório histórico do cra de C:\program files\cisco \ planificador \ historicalreportscheduler.mdbServidor CRSMIVRServidor de relatório histórico (não necessário para edições do login do cliente)Dados da exportação do base de dados aos arquivos de texto simples.

## Edições do relatório do tempo real

As edições do relatório do tempo real exigem estes traços e logs:

- TraçosServidor CRSMIVRICD\_RTDM debugam (todas as versões de CRS) + Xdebugging 1 (CR 4.x somente)Ajuste a bandeira TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true no arquivo C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CR 3.x somente)
- LogsServidor CRSMIVRUm tiro de tela que mostre o problema com o timestamp

## Atendimentos colados na fila

Chama que é colado na fila exige estes traços e logs:

- TraçosServidor CRSMIVRICD\_RTDM debugam (todas as versões de CRS) + Xdebugging 1 (CR 4.x somente)Ajuste a bandeira TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true no arquivo C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CR 3.x somente)ICD\_CTI.JTAPICallManagerCCM
- Logs**Nota:** Capture logs do tempo em que o atendimento começou ao tempo em que o atendimento recebido colou.Relatando o clienteScreenshots dos contatos e dos relatórios de tempo real dos ICD stat IP CSQ.Um tiro de tela que mostre o problema com o timestampServidor CRSJTAPIscript .aef.CallManagerCCM

## Edições do comportamento do script

Para todas as edições com o comportamento do script, estes traços e logs são necessários:

- TraçosOs CR separamMIVRAPP\_MGRINGLÊSSCRIPT\_MGR (CR 4.x somente)Selecione o traçado relacionado da etapa e do subsistema.Exemplo, para problemas relacionados da etapa DB:SS\_DBSTEPS\_DB (DB\_STEPS em CR 3.x)
- LogsServidor CRSMIVR

## Os subsistemas emitem para baixo

As edições dos subsistemas para baixo incluem reinícios da máquina e problemas de inicialização do motor. Você precisa estes traços e logs:

- TraçosOs CR separamMIVRO subsistema correspondente debugaINGLÊS
- LogsServidor CRSMIVRSe o motor não começa, você precisa logs do visor do aplicativo do Windows e do evento do sistema**Nota:** Use sempre a salvaguarda como a opção, e salvar o arquivo no formato de .txt. Não salvar o arquivo no formato .evt. Também, não use a opção da exportação.



## Elevação ou problemas de instalação

### Elevação e edições das BARRAS

As edições com elevação ou sistema alternativo e da restauração (BARRAS) exigem estes traços e logs:

- Traços Padrão CR 4.x
- Logs Logs do servidor de backup das BARRAS (tipicamente o editor do CallManager):**Nota:** Feche estes arquivos e nomeie o arquivo, **BARS.zip**. C:\Program Files\cisco\trace\BARS\ \*.\* C:\Program Files\common arquivos \ Cisco \ logs \ BARRAS \ \*.\* (incluir \ BACKUP e \ dobradores da RESTAURAÇÃO) C:\winnt\system32\barbi.log De cada servidor CRS **Nota:** Feche estes arquivos e nomeie o arquivo CRSNodeX.zip, onde X denota o número de nó CR. Copie estes arquivos à movimentação de c:\. C:\CallInstall.log C:\CRSAutorun.log C:\CRSMsiInstallLog.txt C:\CRSMsdelInstallLog.txt C:\CRSMsiUnregister.log (se existe) C:\UpdateTool.log C:\SQLInstallLog.txt C:\jcuLog.txt C:\SQLUtil.log C:\Updatetool.log Copie e estes arquivos a um dobrador nomeado `CRSInstall` C:\Documents and Settings\ < entrou a conta, tipicamente "administrador " > \ configurações local \ Temp \ CRSInstallation \ \*.\* (o "administrador" na maioria dos casos) Copie estes arquivos a um dobrador nomeado `WINNT` C:\Winnt\ \*.\* **Nota:** Este grupo de arquivos inclui todos os arquivos que sejam criados na data da falha de instalação, na raiz de WINNT, e obviamente não de diretório inteiro ou de todos os arquivos. Copie estes arquivos a um dobrador nomeado `MCVD`: **Nota:** Estes arquivos podem ou não podem existir, segundo a parte no processo que encontrou o erro. C:\Program Files\wfaavid\log\MCVD\ \*.\* Copie estes arquivos a um dobrador nomeado `MIVR`: **Nota:** Estes arquivos podem ou não podem existir, segundo a parte no processo que encontrou o erro. C:\Program Files\wfaavid\log\MIVR\ \*.\* Copie estes arquivos em uma pasta chamada `marc`: C:\Documents and Settings\ < conta entrada, tipicamente "administrador " > \ configurações local \ log \ MARC \ \*.\* Logs do visor do aplicativo do Windows e do evento do sistema **Nota:** Use sempre a salvaguarda como a opção, e salvar o arquivo no formato de .txt. Não salvar o arquivo no formato .evt. Também, não use a opção da exportação.

### Problemas de instalação

Os problemas de instalação exigem estes traços e logs:

- Traços Padrão CR 4.x
- Logs Você precisa os mesmos logs que a [elevação e BARRA](#) a seção das [edições](#), salvo que você não precisa os logs do visor do aplicativo do Windows e do evento do sistema.

## Edições do monitoramento voip e da gravação

Estes traços e logs são necessários:

- Traços Cisco Supervisor DesktopLevel=8000 C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini) Servidor CRSC:\Program

Files\Cisco\Desktop\config\FCVoipmonsvr.cfg ajustou o nível = 2 (dinâmico)Escala ajustada de C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\ FCRasSvr.cfg = 1 – 4, 50,3000 – 8000

- LogsCisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent \*.\*C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor \*.\*Servidor CRSC:\Program Files\Cisco\Desktop\log\ FCRas\*.\*

Os farejadores de rastreamento são frequentemente necessários para determinar se você recebe os fluxos de áudio apropriados.

- Para gravar: Tampão do sniffer da área de trabalho do agente e do server da gravação.
- Para monitorar: Tampão do sniffer da área de trabalho do agente e do supervisor desktop de Cisco.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)