

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:

Categoria principal	Subcategoria
Edições da administração do aplicativo	Transferência de arquivo pela rede ou configuração do aplicativo do script
Carga do aplicativo e edição da invocação	Carga do aplicativo e edição da invocação
ASR/TTS/VXML	<ul style="list-style-type: none"> • ASR • TTS • VXML
Edições e Controle de chamadas do Desktop	<ul style="list-style-type: none"> • 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)	Problemas relacionados IPIVR (ICM)
Relatando edições	<ul style="list-style-type: none"> • Edições históricas do relatório • Edições do relatório do tempo real • Atendimentos colados na fila
Edições do comportamento	Edições do comportamento do script

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

[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\wfvavvid\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\wfvavvid\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\wfavvid\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\wfavvid\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](#)