

# Níveis de rastreamento recomendados para o roteamento de tradução IVR

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Produtos Relacionados](#)

[Convenções](#)

[Ajuste níveis de rastreamento MIVR](#)

[IVR DE IP /IP QM 3.x](#)

[IVR DE IP /IP QM 4.x](#)

[Ajuste níveis de rastreamento do JTAPI](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento fornece diretrizes para o traçado rápido em um ambiente de Cisco IP Interactive Voice Response (IVR DE IP) e de Cisco IP Queue Manager (IP QM) o Cisco Unified Contact Center Express (IPCC expresso) que usa o roteamento de tradução para enfileirar-se.

**Nota:** Este documento serve somente como guia e não cobre todas as situações. Quando você pesquisar defeitos algumas situações, você pôde precisar de recolher mais dados do que o que é esboçado neste documento.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Solução de resposta do cliente Cisco (CR) (IVR DE IP ou IP QM)

### [Componentes Utilizados](#)

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

- Versão do CallManager da Cisco 3.x e 4.x
- Versão do Cisco CRS 3.x ou 4.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.

## Produtos Relacionados

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-controla a plataforma para este Produtos:

- Edição do Cisco IPCC express (IPCC expresso)
- Cisco IP IVR
- IP QM de Cisco

## Convenções

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

## Ajuste níveis de rastreamento MIVR

### IVR DE IP /IP QM 3.x

Termine estas etapas a fim girar sobre o traço MIVR para o IVR DE IP ou o IP QM:

1. Selecione o **sistema > Engine da** barra de menus do administrador de CRA.O página da web do motor publica-se.
2. Clique o hipervínculo da **configuração do traço** no painel esquerdo.O página da web da configuração do traço publica-se.
3. Aumente o número de arquivos de rastreamento a 100 e de cada tamanho do arquivo ao 5 MB (sugerido).
4. Gire sobre estes níveis de debug do traço MIVR:SS\_TELSS\_ICMLIB\_ICMO sistema gerencie e armazena o log MIVR. O nome do arquivo de registro é CiscoMIVRxxx.log, onde xxx representam o número de sequência. O arquivo de registro reside em C:\Program files\wfavvid\log para o IVR DE IP/QM 3.x.**Nota:** Reinicie o Engine de CRA se for necessário para refletir as mudanças no número de arquivos e de tamanhos do arquivo para logs MIVR.

### IVR DE IP /IP QM 4.x

Termine estas etapas a fim girar sobre o traço MIVR para o IVR DE IP ou o QM:

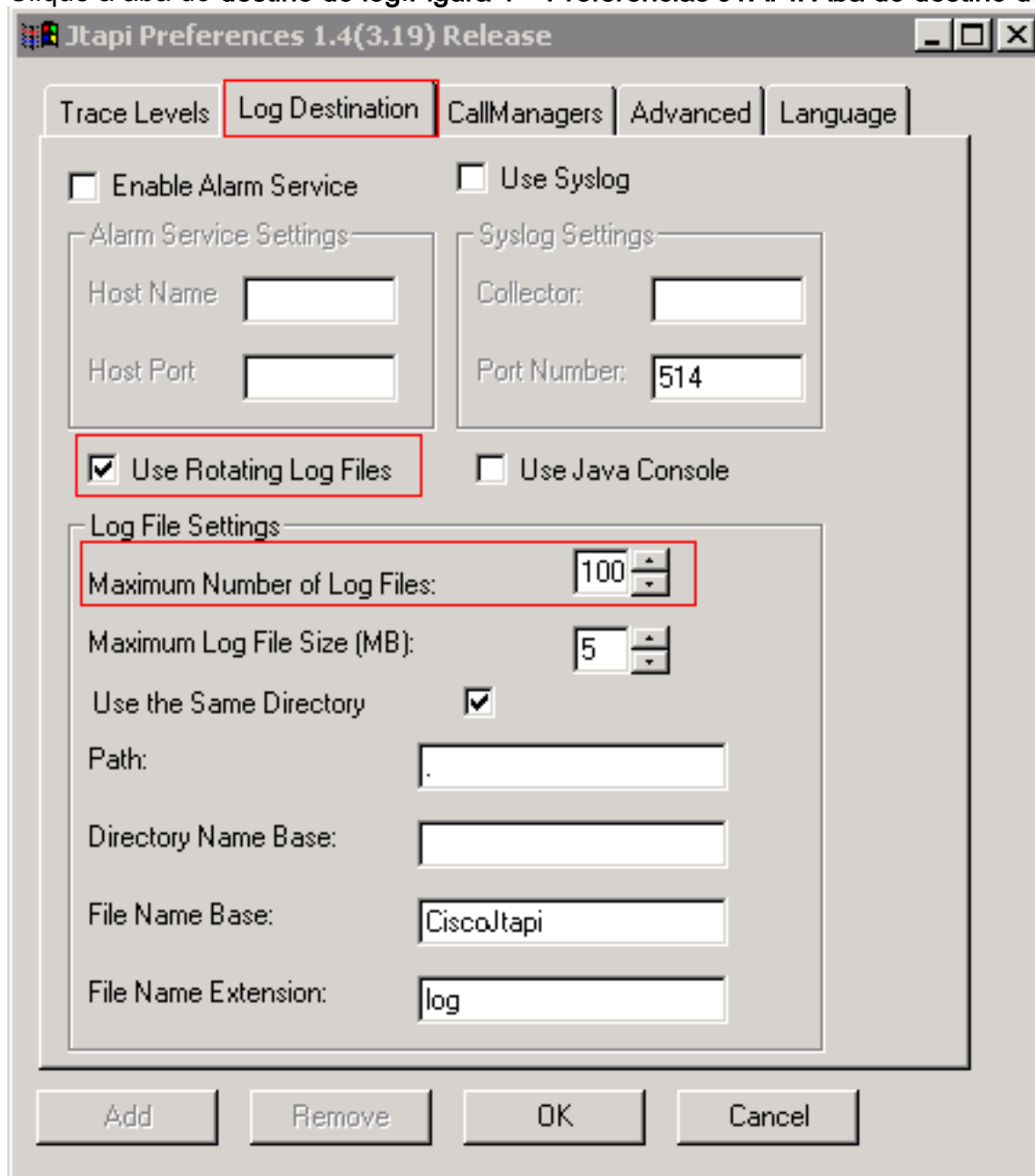
1. Abra o **AppAdmin**.
2. Selecione o **sistema > seguindo > Engine de CRS > configuração do traço**.
3. Traçado Enable:Sob SUBSISTEMAS, gire sobre estes níveis de debug do traço MIVR:SS\_TELSS\_ICMSob VARIADO, gire sobre este nível de debug do traço

MIVR:INGLÊSSob BIBLIOTECAS, gire sobre este nível de debug do traço MIVR:LIB\_ICMO sistema gerencie e armazena o log MIVR. O nome do arquivo de registro é CiscoMIVRxxx.log, onde xxx representam o número de sequência. O arquivo de registro reside em C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR.

## Ajuste níveis de rastreamento do JTAPI

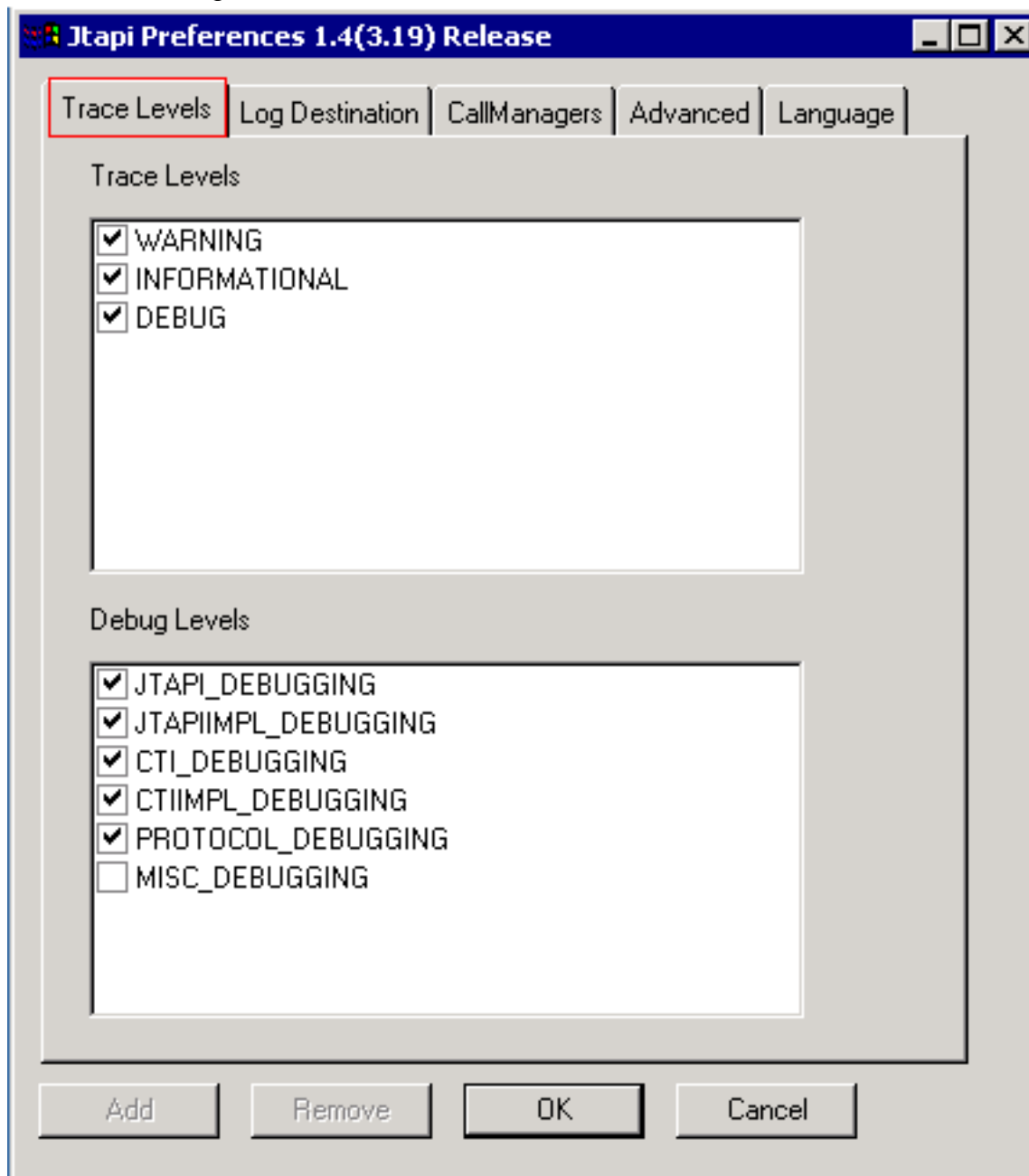
Termine estas etapas a fim girar sobre o traço do JTAPI:

1. Clique o **Start > Programs > o JTAPI > a preferência JTAPI de Cisco**.A janela de preferências do jtapi aparece (veja [figura 1](#)).
2. Clique a aba do **destino do log**.**Figura 1 – Preferências JTAPI: Aba do destino do log**



3. Verifique a caixa de verificação dos **arquivos de Log rotativo do uso**.
4. Aumente o número máximo de arquivos de registro a 100 na seção dos ajustes do arquivo de registro. (Sugerido)
5. Clique a aba dos **níveis de rastreamento** (veja [figura 2](#)).
6. Verifique o **AVISO**, **INFORMATIVO**, e **DEBUGAR** caixas de seleção na seção dos níveis de

rastreamento. Figura 2 – Preferências JTAPI: Níveis de rastreamento



7. Verifique estas caixas de seleção na seção dos níveis de debug: JTAPI\_DEBUGGING, JTAPIIMPL\_DEBUGGING, CTI\_DEBUGGING, CTIIMPL\_DEBUGGING, PROTOCOL\_DEBUGGING. Nota: Não verifique MISC\_DEBUGGING a menos que o tac Cisco pedir explicitamente ele. O sistema gerencia e armazena o início de uma sessão do JTAPI neste lugar: IVR DE IP / IP QM 3.x: C:\Program Files\wfaavid\log\IVR DE IP / IP QM 4.x: C:\Program Files\wfaavid\log\JTAPI\O nome do arquivo de registro é CiscoJTAPIxx.log, onde xx representam o número de sequência. O reinício do subsistema JTAPI é exigido para os ajustes do traço e os tamanhos do arquivo a ser refletidos no JTAPI seguem. Se uma janela de comando pisca e a caixa de diálogo das preferências do jtapi não carrega, obtenha a transferência JRE destas URL: <http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (se a ferramenta de relatório realtime será executada) <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html> (se a ferramenta de relatório realtime não será executado). Depois que você termina os testes, puxe o apropriado os logs, certificam-se do tempo do incidente esteja coberto nos logs e fornecem-se os logs ao Suporte técnico de Cisco.

## Informações Relacionadas

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