

# Níveis de rastreamento recomendados para o CVP/ISN

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Ajuste níveis de rastreamento do navegador de voz](#)

[Ajuste níveis de rastreamento do server de aplicativo](#)

[Obtenha logs de VRUTrace](#)

[Ajuste níveis de rastreamento VRU PIM](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento fornece o nível recomendado dos traços para que o produto do portal (CVP) ou do Internet Service Node da Voz de cliente (ISN) ajude a determinar se as edições estão relacionadas a Cisco CVP ou ISN, Cisco Intelligent Contact Management (ICM), ou Cisco IOS.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Funcionalidade Cisco ICM
- Funcionalidade de Cisco CVP
- Background de rede

### [Componentes Utilizados](#)

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

- Versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado
- 2.1 de Cisco ISN, ou 3.0 e 3.1 CVP

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.

## Ajuste níveis de rastreamento do navegador de voz

De Peripheral Gateway (PG) onde o CVP ou o ISN são instalados, termine estas etapas a fim ajustar traços:

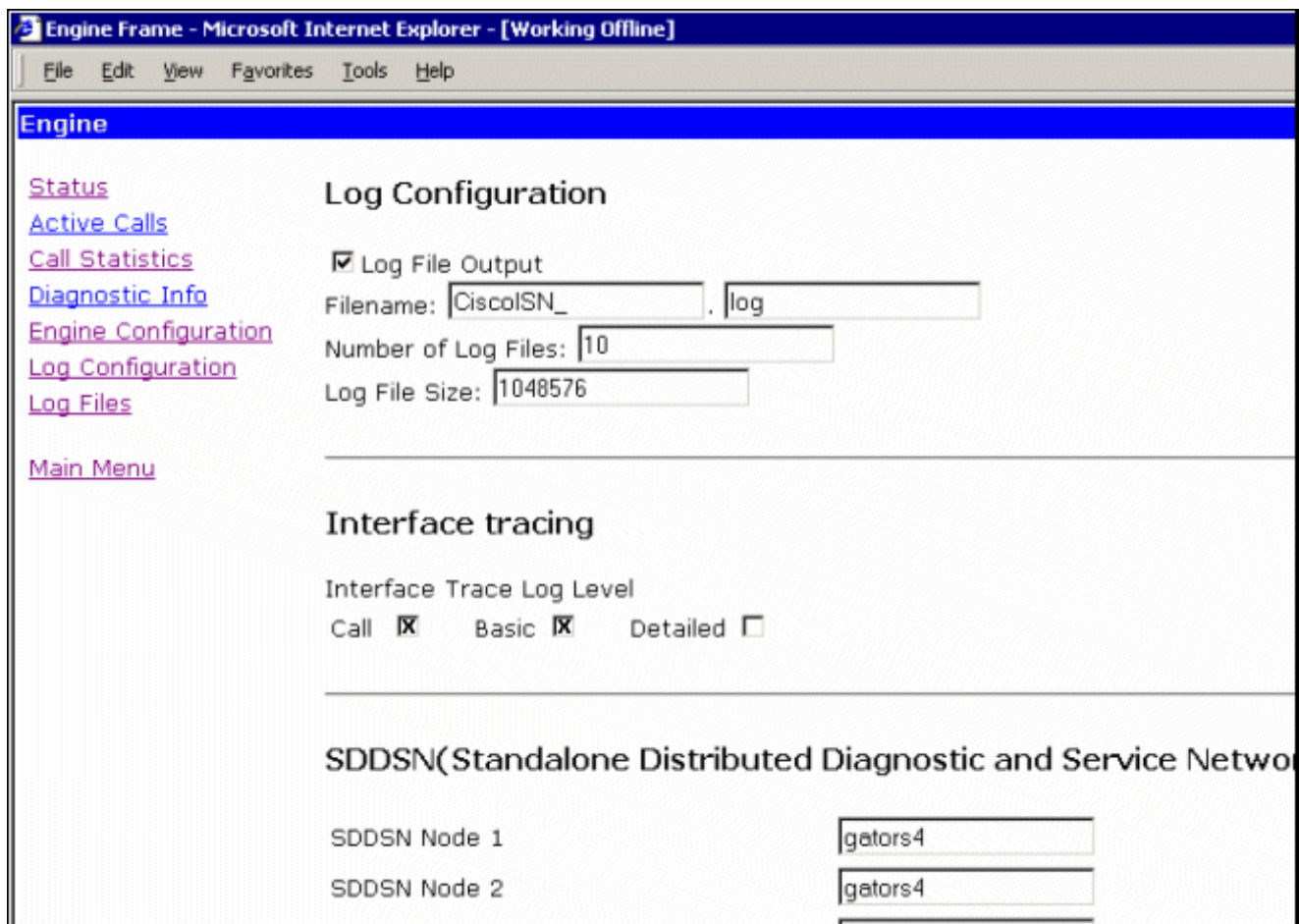
1. Para o CVP, escolha o **Start > Programs > o navegador de voz > o VB Admin da Voz de cliente Cisco portal >**. Para o ISN, escolha o **Start > Programs > o Cisco Internet Service Node > o navegador de voz > o VB Admin**.
2. Emita o **comando setcalltrace on**. Use *fora* para desativar.
3. Emita o **comando setinterfacetrace on**. Use *fora* para desativar.
4. Emita o **seth323trace no** comando. Use *fora* para desativar.
5. Aumente os arquivos de registro para o navegador de voz. **Nota:** Refira o [gerencio acima do seguimento](#) para obter informações sobre do gerencio acima do seguimento. Estes são sugeridos: EMSAIlLogFileMax = 500 MBEMSAIlLogFileCount = 1000 EMSLogFileMax = 10 MBEMSDisplayToScreen = 0
6. Obtenha os arquivos de registro: Abra uma janela de prompt de comando ao diretório relevante para capturar o log do navegador de voz pelo tempo particular na pergunta: O diretório para o CVP é: C:\Cisco\CVP\VoiceBrowser\logFiles > dumplog vb /bt "time" / et "time" /of pimtest.txt O diretório para o ISN é: C:\Cisco\ISN\VoiceBrowser\logFiles > dumplog vb /bt "time" / et "time" /of pimtest.txt Este é um exemplo: dumplog vb /bt 14:00 /et 15:00 /of vb1\_1400\_1500.txt Use o [utilitário dumplog](#) para recolher os arquivos de registro do navegador de voz ISN/CVP.

Depois que você termina os testes, puxe os logs apropriados do navegador de voz e forneça os logs ao Suporte técnico de Cisco.

## Ajuste níveis de rastreamento do server de aplicativo

Do PG onde o server de aplicativo é instalado, termine estas etapas a fim ajustar traços:

1. Para o CVP, escolha o **Start > Programs > o server de aplicativo > o administrador de aplicativo da Voz de cliente Cisco portal >**. Para o ISN, escolha o **Start > Programs > o Cisco Internet Service Node > o server de aplicativo > o administrador de aplicativo**.
2. Entre como o administrador do Microsoft Windows 2000.
3. Escolha o **motor da página principal**.
4. Escolha a **configuração do log**.
5. Verifique as caixas de seleção para ver se há o **atendimento e básico na seção traça da relação**.



6. Aumente o **número de arquivos de registro** a um número apropriado depois que você verifica o espaço livre em seu disco rígido. (Sugerido: 100 arquivos do 10 MB cada um para um total de 500 MB)
7. Enrole para baixo a página.
8. Escolha o **botão Update Button** no fundo da página para que os parâmetros novos do traço tomem o efeito.

ICM Step	<input type="checkbox"/>
If Step	<input type="checkbox"/>
Label Step	<input type="checkbox"/>
On Exception Goto Step	<input type="checkbox"/>
Output Step	<input type="checkbox"/>
Parse Input Step	<input type="checkbox"/>
Set Step	<input type="checkbox"/>
Start Step	<input type="checkbox"/>

Se você precisa de capturar um arquivo de log grande, você precisa de alterar o tamanho do arquivo de registro. Aumente o valor no campo do tamanho do arquivo de registro sob a configuração do log. Isto é ficado situado no mesmo link para o server de aplicativo.

Depois que você termina os testes, puxe os logs apropriados do navegador de voz e forneça os logs ao Suporte técnico de Cisco.

## [Obtenha logs de VRUTrace](#)

Refira [como usar o utilitário vrutrace](#) para obter informações sobre de como recolher os arquivos de registro do traço VRU.

## [Ajuste níveis de rastreamento VRU PIM](#)

Do PG onde o CVP ou o ISN são instalados, use o [utilitário procmon](#) para girar sobre estes níveis de rastreamento:

**Nota:** Os comandos são diferenciando maiúsculas e minúsculas.

1. `procmon>>>trace *.* /off` (para desligar)
2. `procmon>>>ltrace` (para verificar ajustes esteja)
3. `cti* /on do procmon>>>trace`
4. `opc* /on do procmon>>>trace`
5. `*ecc* /on do procmon>>>trace`
6. `*session* /off do procmon>>>trace`
7. `*heartbeat* /off do procmon>>>trace`
8. `procmon>>>ltrace /trace`
9. `procmon>>>quit`
10. Use o [utilitário dumplog](#) para recolher os arquivos de registro PIM. Este é um

```
exemplo:C:\icm\"customername\"pg#letter\"logfiles
        dumplog piml /bt "time" /et "time" /of pimtest.txt
```

Depois que você termina os testes, puxe os logs apropriados de VRUTrace, VRU PIM, de server de aplicativo e de navegador de voz, 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](#)