



ID документа: 117572

Обновлено: 21 апреля 2014

Внесенный Скоттом Хиллсом, специалистом службы технической поддержки Cisco.



[PDF загрузки](#)



[Печать](#)

[Feedback](#)

Родственные продукты

- [Cisco Unity Connection](#)

Содержание

[Введение](#)

[Разрешите трассировки](#)

[Запустите и соберите трассировки](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Связанные обсуждения Сообщества Cisco Support](#)

Введение

Этот документ описывает наиболее распространенные трассировки, которые разрешены на Unity Connection и PBX IP Media Gateway (PIMG), когда вы устраняете проблему с Центром технической поддержки (TAC). Это трассировки, которые вы могли разрешить для устранения проблемы или перед открытием кейса TAC (Центра технической поддержки) для ускорения процесса.

Разрешите трассировки

Выполните эти шаги для разрешения трассировок на Unity Connection:

1. Перейдите к удобству обслуживания Unity Connection.
2. Выберите **Trace> Macro Traces**.
3. Разверните **управление вызовами (Miu) трассировки**.
4. Проверьте флажок **For SIP Systems**.

Затем, выполните эти шаги для разрешения трассировок на PIMG/TIMG (медиашлюз IP T1):

1. На PIMG/TIMG перейдите к Интерфейсу администрирования и выберите **Diagnostics>**

Trace/Logging.

2. Около Трассировки нажмите **Configure**. Cisco рекомендует включить эти трассировки: Tel - проверяет флажок **Event**. Voip - проверяет флажок **Prot**. Если вы устраните неполадки Идентификатора обработки Вызова (CPID) правила, знаток - проверяет флажок **ALL**. SI - проверяет флажок **ALL** при использовании кабеля последовательного порта с конфигурацией и если у вас есть проблемы с вызовами, которые переходят к начальному приветствию или корректному почтовому ящику.
3. **Нажмите кнопку Submit (Отправить)**.

Теперь вы готовы воспроизвести проблему. Когда вы воспроизводите проблему, обращаете внимание на время, номер вызывающего абонента и номер вызываемого абонента. Кроме того, быть в состоянии предоставить хорошее описание опытной проблемы.

Запустите и соберите трассировки

Выполните эти шаги, чтобы запустить и собрать трассировки на PIMG/TIMG:

1. На PIMG/TIMG перейдите к Интерфейсу администрирования и выберите **Diagnostics> Trace/Logging**.
2. Около Трассировки нажмите **Start** и сделайте тестовый вызов после того, как достаточно времени передало это, вы ожидаете, что вызов должен был прокрутиться к голосовой почте.
3. **Щелкните Stop (Остановить)**.
4. Нажмите **Download** для получения файла трассировки.

Выполните эти шаги для собирания файлов трассировки из того же периода времени от Unity Connection:

1. Открытый инструмент контроля в реальном времени (RTMT).
2. Перейдите к трассировке и регистрируйте центральный.
3. Соберите файлы.
4. Соединитесь с менеджером диалога.
5. **Нажмите кнопку Next**.
6. Нажмите **Next** снова.
7. Отрегулируйте временной диапазон под Временем Набора для адаптации времени теста.
8. В Опциях файла Загрузки измените Каталог файлов Загрузки на местоположение, которое можно найти.
9. **Нажмите кнопку Finish**. Файлы загружены к папке с названием вашего Сервера Unity Connection.

Дополнительные сведения

- [Диалогический сервисный центр](#) - Эта веб-страница требует, чтобы вы были зарегистрированы и вошли для просмотра статьи.
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)

Действительно ли этот документ был полезен? [Да](#) [Нет](#)

Спасибо за ваш отзыв.

[Адресовать вопрос техподдержке \(требуется контракт сервиса Cisco.🔒\)](#)

Связанные обсуждения Сообщества Cisco Support

[Сообщество Cisco Support](#) является форумом для вас, чтобы спросить и ответить на вопросы, общие предложения, и сотрудничать с вашими узлами.

См. [Cisco Technical Tips Conventions](#) для получения информации об условных обозначениях, используемых в этом документе.

Обновлено: 21 апреля 2014

ID документа: 117572