



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