

Настройка, просмотр и сбор Cisco IPCC Express Traces

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Установите и соберите трассировки для 2.x среды](#)

[Трассировка включена](#)

[Установите и соберите трассировки для 3.x среды](#)

[Трассировка включена](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Экспресс-версия CISCO IPCC является платформой пакета продуктов, которая покрывает:

- IP-система интерактивного голосового ответа (IVR) (IP-IVR)
- Integrated Contact Distribution IP (ICD IP)
- Диспетчер очередей IP (IP-QM)
- IP AutoAttendant
- Расширенные сервисы

Это также известно как Customer Response Solution (CRS) и Customer Response Application (CRA).

Этот документ объясняет, как включить и собрать трассировки для IPCC Express при подготовке к устранению проблем с помощью со стороны Центра технической поддержки Cisco (TAC).

[Дополнительную информацию см. в разделе Обращения в центр технической поддержки AVVID: Сбор тот Сведений об устранении проблем](#) для дополнительных сведений, на который уровни трассировки включить для устранения проблем конкретной проблемы.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует ознакомиться с этой темой:

- Администрирование Microsoft Windows 2000

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Экспресс-версия CISCO IPCC 3. x
- Расширенные сервисы Cisco 2.x и 3. x
- Cisco Customer Response Application 2. x

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Установите и соберите трассировки для 2.x среды

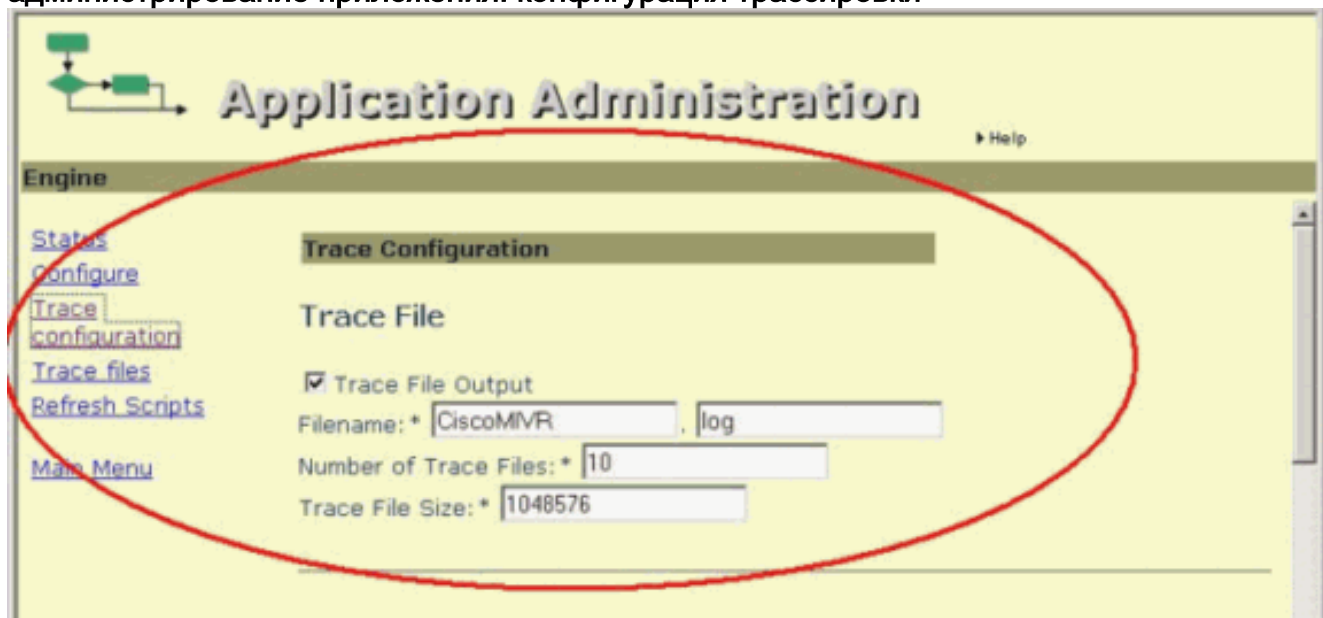
Трассировка включена

Выполните следующие действия:

1. Откройте браузер. Введите URL для страницы администрирования приложения.
Пример: `http://10.10.10.1/appadmin`
2. Войдите в систему учетной записи администратора.
3. Нажмите **Engine**. [\(см. рис. 1\)](#). **Рисунок 1 – администрирование приложения: механизм**

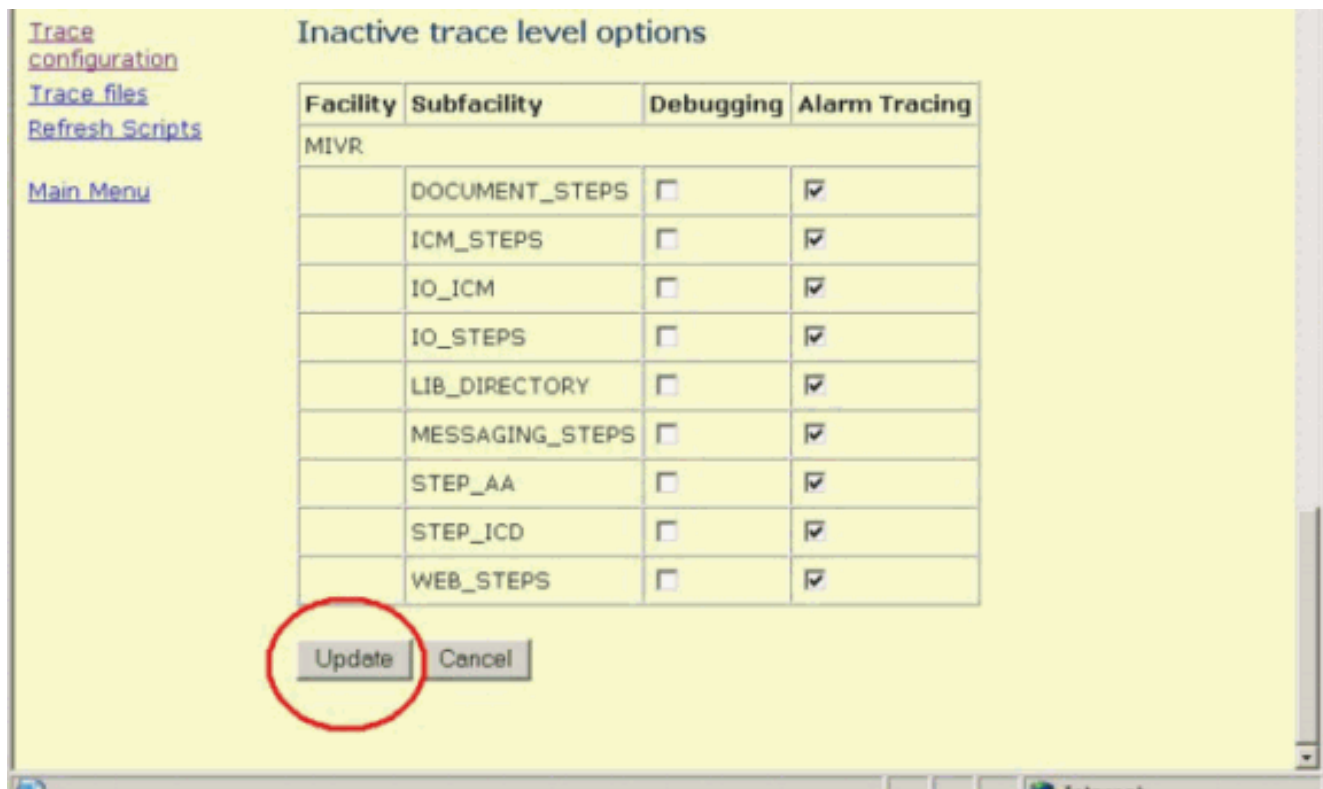


4. Выберите **Trace Configuration** на странице механизма. (см. рис. 2). Рисунок 2 – администрирование приложения: конфигурация трассировки

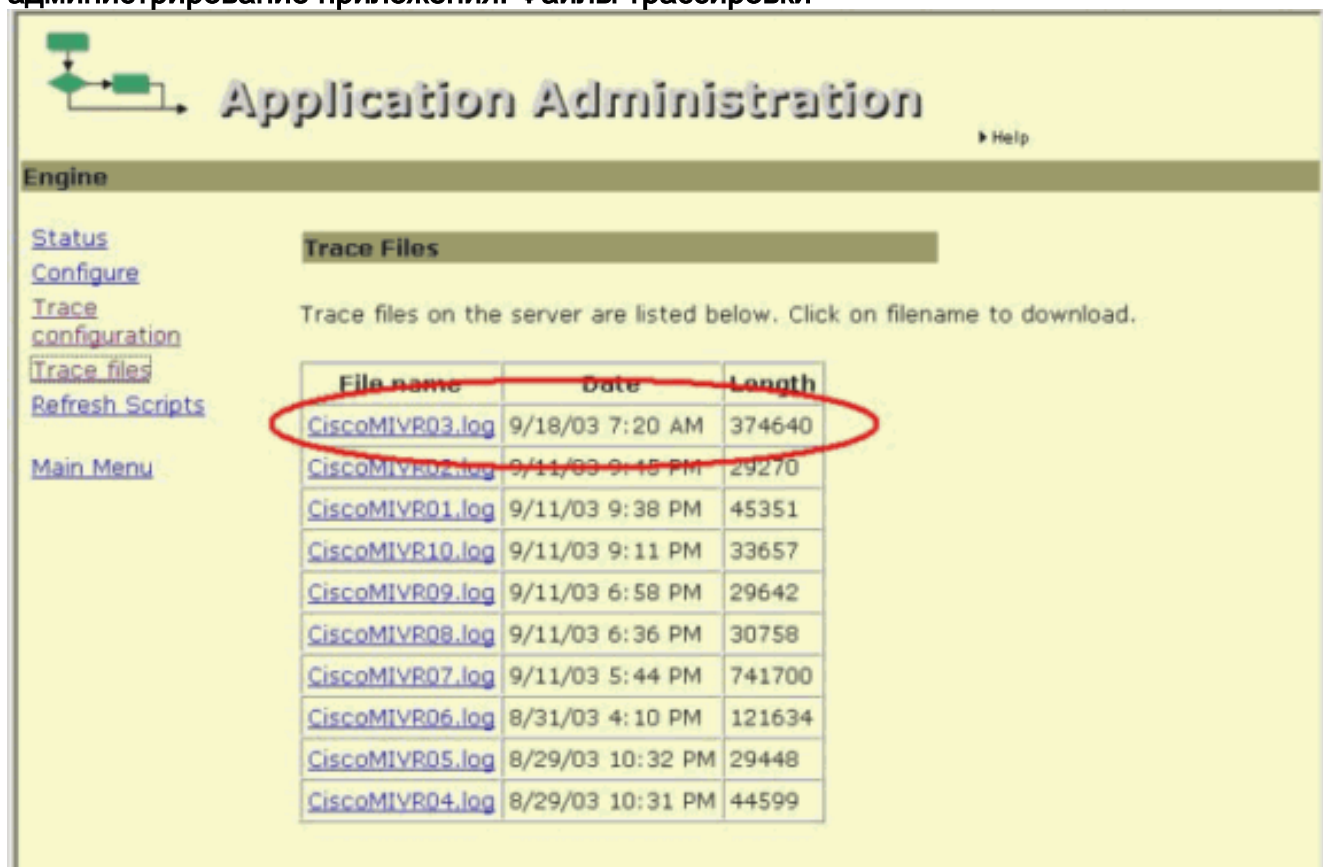


Примечание: Конфигурация трассировки требует, чтобы вы определили префикс имени файла, расширение, размер и количество генерируемых файлов. Только внесите изменения, как проинструктировано вашим техническим представителем Cisco. Когда максимальное число файлов достигнуто, журналы перезаписывают самые старые файлы, основанные в день и время.

5. Установите все флажки в столбце Alarm Tracing на Странице конфигурации Трассировки. См. рис. 3. Рисунок 3 – Неактивные опции уровня трассировки



6. Установите все необходимые флажки в столбце Debugging.
7. Нажмите **Update** внизу страницы. **См. рис. 3. Примечание:** Нажмите **Гиперссылку состояние** на Странице Механизма для перезапуска Механизма для генерации нового набора трассировок.
8. Нажмите **Trace Files** для просмотра файлов трассировки. **См. рис. 4. Рисунок 4 – администрирование приложения: Файлы трассировки**



Найдите файл с префиксом и расширением согласно вашим параметрам настройки в Разделе конфигурации Трассировки.

9. Щелкните по файлу для просмотра журнала.

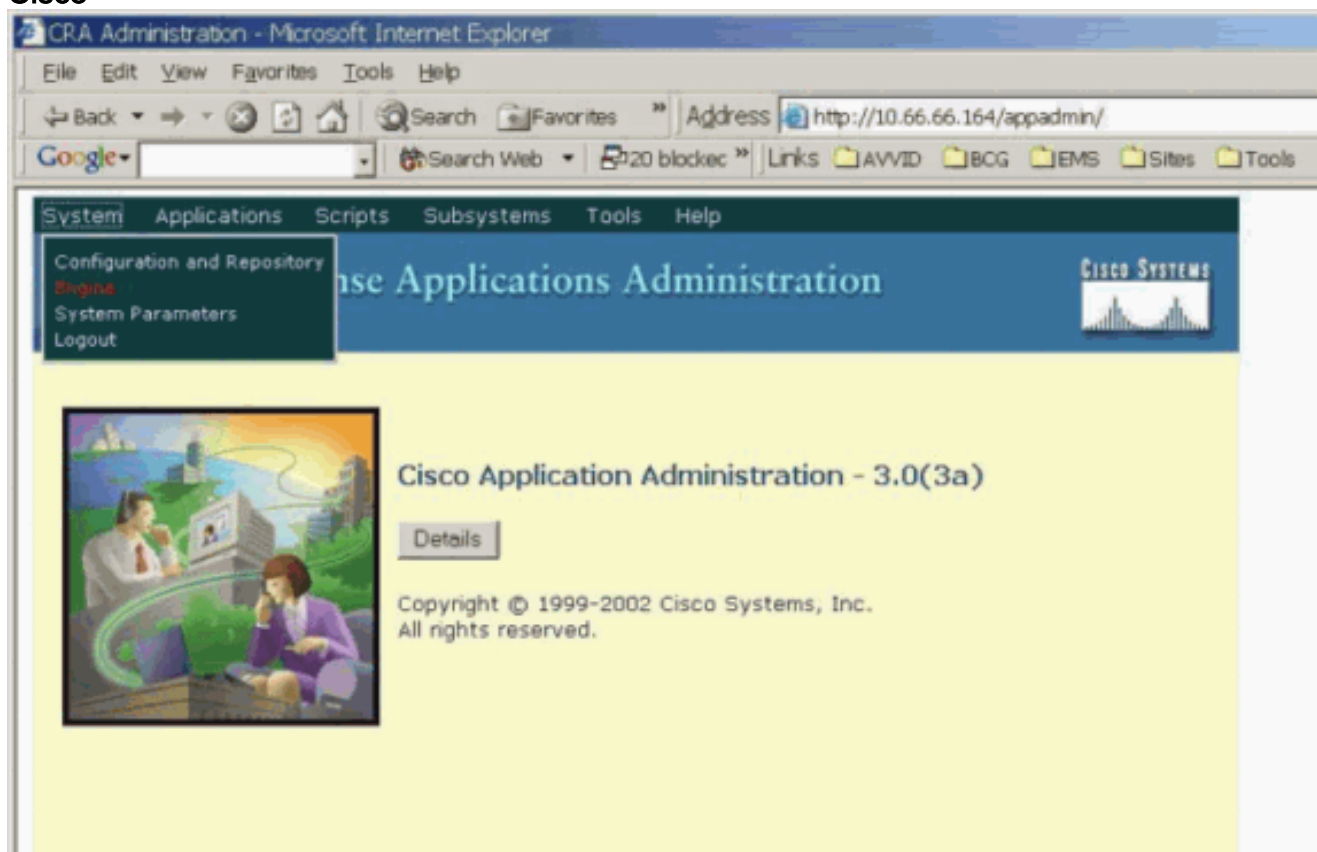
10. Щелкните правой кнопкой мыши **Мой компьютер** для сбора журналов.
11. Выберите **Explore**.
12. Выберите **View> Details**.
13. Найдите подкаталог c:\Program Files\wfvavid. Найдите файлы на основе Модифицированного времени и даты.

Установите и соберите трассировки для 3.x среды

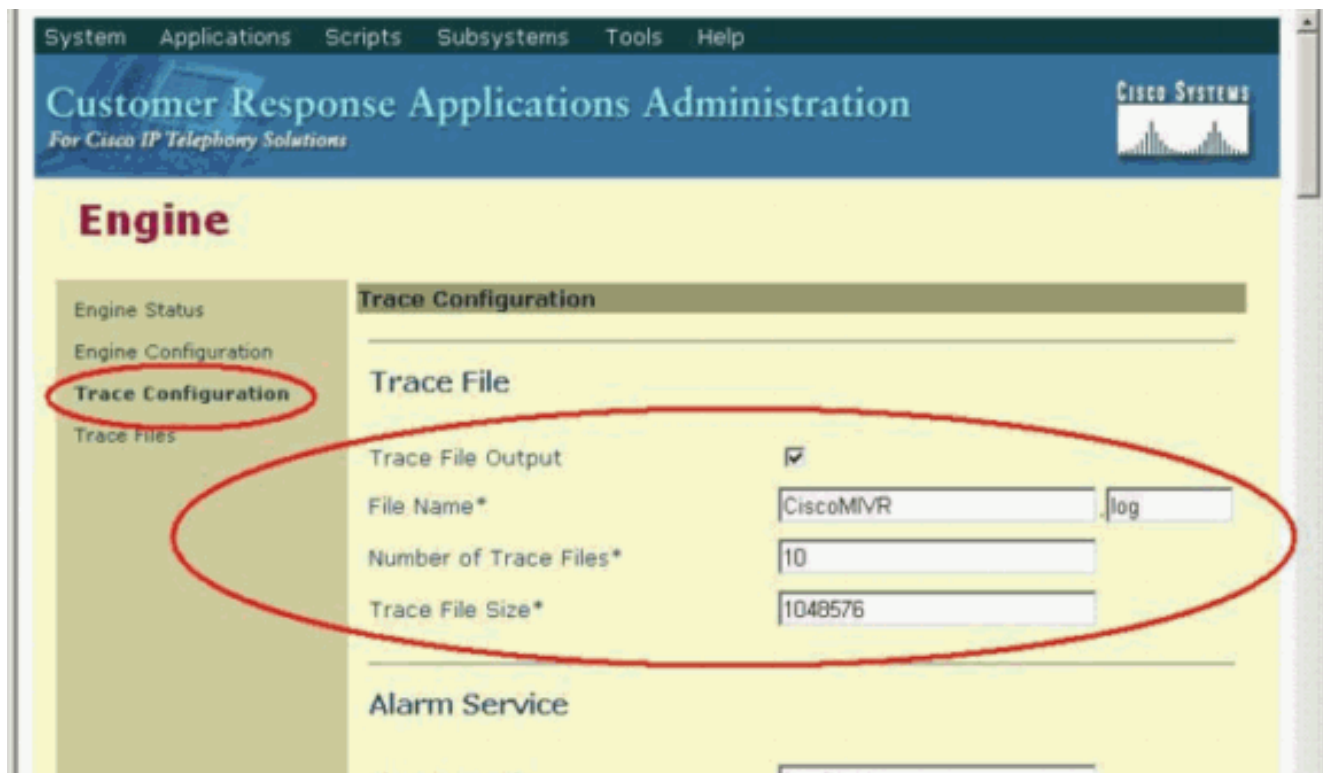
Трассировка включена

Выполните следующие действия:

1. Откройте браузер. Введите URL для страницы администрирования приложения.
Пример: <http://10.1.1.1/AppAdmin> [См. рис. 5](#). Рисунок 5 – администрирование приложения Cisco

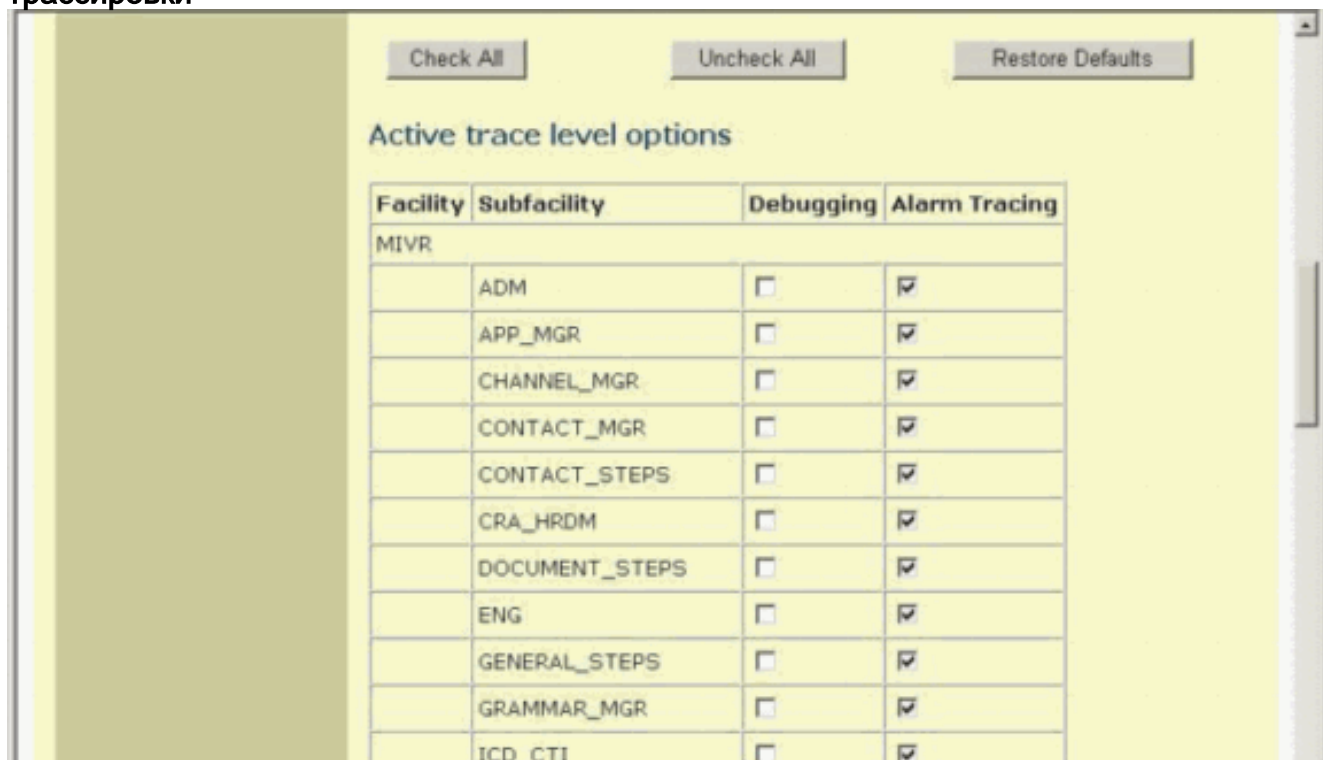


2. Войдите в систему учетной записи администратора.
3. Выберите **System> Engine**.
4. Выберите **Trace Configuration**. ([См. рис. 6](#)). Рисунок 6 – администрирование Customer Response Application: конфигурация трассировки

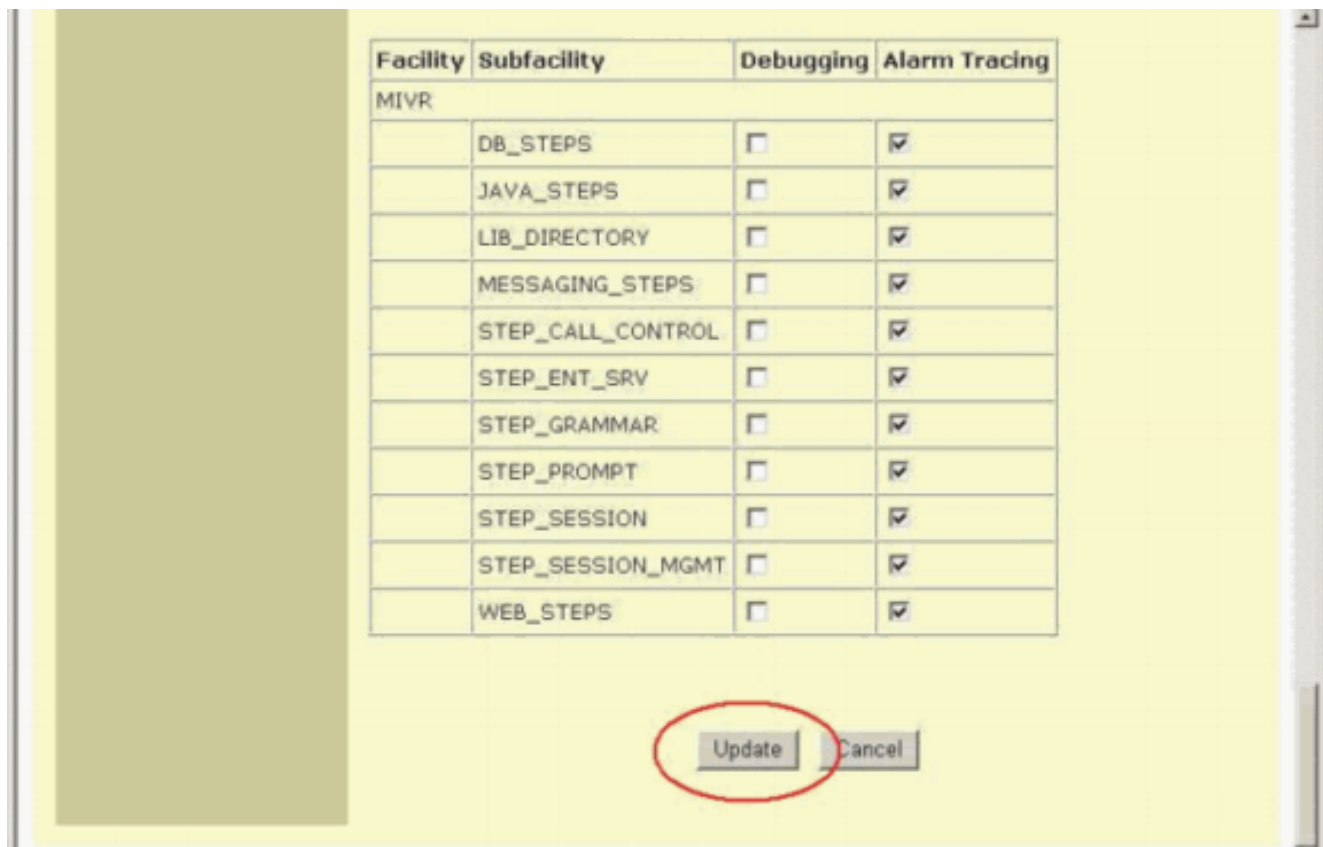


Примечание: Конфигурация трассировки требует, чтобы вы определили префикс имени файла, расширение, размер и количество генерируемых файлов. Только внесите изменения, как проинструктировано вашим техническим представителем Cisco. Когда максимальное число файлов достигнуто, журналы перезаписывают самые старые файлы на основе даты и времени.

- Нажмите **Restore Defaults** на странице конфигурации трассировки. Это перезагружает все флажки на столбце Alarm Tracing. (См. рис. 7.) Рисунок 7 – активные опции уровня трассировки



- Выберите все необходимые коробки в столбце Debugging против необходимых Подсредств. (См. рис. 7.)
- Нажмите **Update** внизу страницы. (См. рис. 8.) Рисунок 8 – отладка



Примечание: Нажмите **Гиперссылку состояние** на Странице Механизма для перезапуска Механизма для генерации нового набора трассировок.

8. Нажмите **Trace Files** для просмотра трассировок.
9. Найдите файл с префиксом и расширением согласно Параметрам конфигурации Трассировки.
10. Щелкните по файлу для просмотра журнала.
11. Щелкните правой кнопкой мыши **Мой компьютер** для сбора журналов.
12. Выберите **Explore**.
13. Выберите **View> Details**.
14. Перейдите к подкаталогу c:\Program Files\wfvavid\log.
15. Найдите файлы на основе Модифицированного времени и даты.

[Дополнительные сведения](#)

- [Контрольный список поддержки Cisco IPCC Express](#)
- [Руководство по обслуживанию и восстановлению Cisco IPCC Express](#)
- [Установите трассировки Cisco CallManager для TAC](#)
- [Обращения в центр технической поддержки AVVID: Сбор информации для устранения неполадок](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)