

Рекомендуемые уровни трассировки для маршрутизации преобразования IVR

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Родственные продукты](#)

[Условные обозначения](#)

[Уровни трассировки MIVR набора](#)

[IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА \(IVR\) / IP QM 3. x](#)

[IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА \(IVR\) / IP QM 4. x](#)

[Уровни трассировки JTAPI набора](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ предоставляет рекомендации для быстрого отслеживания в Cisco IP Interactive Voice Response (IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR)) и Cisco IP Queue Manager (QM IP) среда с Cisco Unified Contact Center Express (IPCC Express) с помощью маршрутизации передачи для организации очереди.

Примечание: Этот документ только служит руководством и не покрывает все ситуации. При устранении проблем некоторых ситуаций вы, возможно, должны были бы собрать больше данных, чем, что выделено в этом документе.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Решение отклика клиента Cisco (CRS) (IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR) или QM IP)

[Используемые компоненты](#)

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

- Версия Cisco CallManager 3.x и 4. x
- Версия Cisco CRS 3.x или 4. 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.

[Родственные продукты](#)

См. матрицу в [Cisco Customer Response Solutions \(CRS\) Руководство по совместимости Программного и аппаратного обеспечения](#) для получения информации о полной совместимости между Cisco CallManager и CRS и версиями CRS, вовлеченными в это решение.

CRS Cisco предоставляет одиночную, последовательную, и легкую в управлении платформу для этих продуктов:

- Экспресс-версия CISCO IPCC (IPCC Express)
- Cisco IP IVR
- QM IP Cisco

[Условные обозначения](#)

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

[Уровни трассировки MIVR набора](#)

[IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА \(IVR\) / IP QM 3. x](#)

Выполните эти шаги для включения трассировки MIVR для QM IP или IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR):

1. Выберите **System> Engine** от строки меню Администратора CRA.Веб-страница механизма появляется.
2. Нажмите гиперссылку **Конфигурации Трассировки** в левой панели.Веб-страница Конфигурации Трассировки появляется.
3. Увеличьте Число Файлов трассировки к 100 и каждого размера файла к (Предложенным) 5 МБ.
4. Включите эти Уровни отладки трассировки MIVR:SS_TELSS_ICMLIB_ICMСистема генерирует и хранит журнал MIVR. Название файла журнала является CiscoMIVRxxx.log, где xxx представляет порядковый номер. Файл журнала находится в C:\Program files\wfavvid\log для IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR) / QM 3. x.**Примечание:** Перезапустите Ядро CRA при необходимости для отражения изменений в количестве файлов и размеров файла для журналов MIVR.

[IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА \(IVR\) / IP QM 4. x](#)

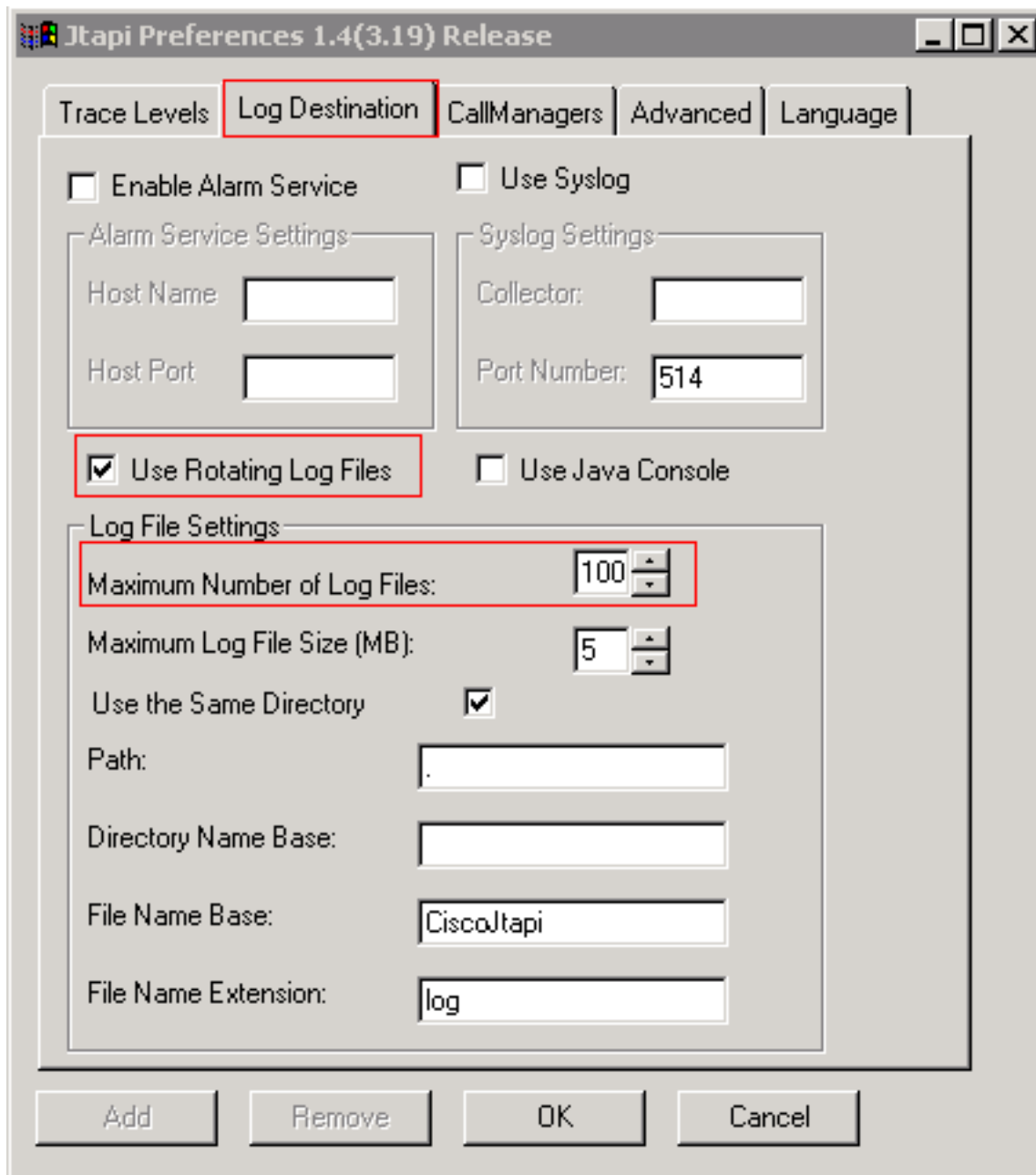
Выполните эти шаги для включения трассировки MIVR для IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR) или QM:

1. Открытый **AppAdmin**.
2. Выберите **System> Tracing> CRS Engine> Trace Configuration**.
3. Включение отслеживания: Под SUBSYSTEMS включите эти Уровни отладки трассировки MIVR:SS_TELSS_ICMПод ПРОЧИМ включите этот Уровень отладки трассировки MIVR:ENGПод БИБЛИОТЕКАМИ включите этот Уровень отладки трассировки MIVR:LIB_ICMСистема генерирует и хранит журнал MIVR. Название файла журнала является CiscoMIVRxxx.log, где xxx представляет порядковый номер. Файл журнала находится в C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR.

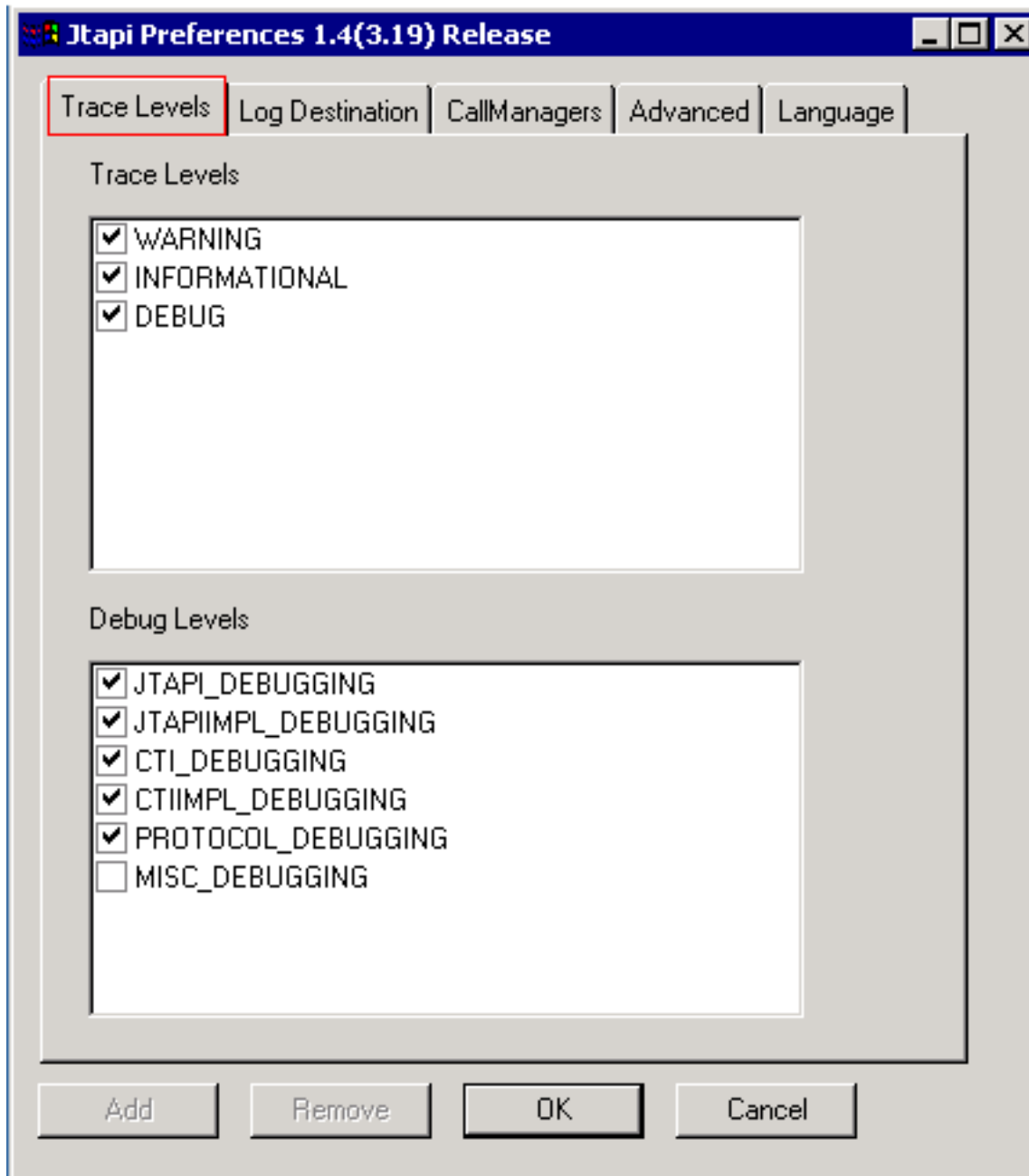
[Уровни трассировки JTAPI набора](#)

Выполните эти шаги для включения трассировки JTAPI:

1. Нажмите **Start> Programs> Cisco JTAPI> JTAPI Preference**. Окно свойств Jtapi появляется (см. [рисунок 1](#)).
2. Нажмите **Регистрационную вкладку Destination**. Рисунок 1 – предпочтения JTAPI: регистрационная вкладка Destination



3. Проверьте флажок **Use Rotating Log Files**.
4. Увеличьте максимальное число файлов журнала к 100 в разделе Параметров настройки Файла журнала. (Предложенный)
5. Нажмите вкладку **Trace Levels** (см. [рисунок 2](#)).
6. Проверьте **ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЙ**, **ИНФОРМАЦИОННОЕ**, и флажки **DEBUG** в разделе Уровней трассировки. **Рисунок 2 – предпочтения JTAPI: уровни трассировки**



7. Проверьте эти флажки в разделе Уровней отладки: JTAPI_DEBUGGING JTAPIIMPL_DEBUGGING CTI_DEBUGGING CTIIMPL_DEBUGGING PROTOCOL_DEBUGGING **Примечание:** Не проверяйте MISC_DEBUGGING, пока Центр технической поддержки Cisco явно не просит его. Система генерирует и хранит JTAPI, входят в эти местоположения: IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR) / IP QM 3. x: C : \Program Files\wfavid\log IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR) / IP QM 4. x: C : \Program Files\wfavid\log JTAPI\ Название файла журнала является CiscoJTAPIxx.log, где xx представляет порядковый номер. Перезапуск Подсистемы JTAPI требуется для параметров настройки трассировки и размеров файла быть отраженным в трассировках JTAPI. Если окно командной строки мигает, и диалоговое окно Jtapi Preferences не в состоянии загружать, получать загрузку JRE от этих URL: <http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (Если средство создания отчетов в реальном времени будет выполнено), <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html> (Если средство создания отчетов в реальном времени не будет работать), После того, как вы завершаете тест (тесты), задерживаете соответствующие журналы, проверьте, что инцидентное время покрыто журналами, и предоставьте журналы технической

поддержке Cisco.

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)