

# Рекомендуемые уровни трассировки для CVP/ISN

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Уровни трассировки голосового обозревателя набора](#)

[Уровни трассировки сервера приложений набора](#)

[Получите журналы VRUTrace](#)

[Уровни трассировки PIM VRU набора](#)

[Дополнительные сведения](#)

## [Введение](#)

Этот документ предоставляет рекомендуемый уровень трассировок для клиентского голосового портала (CVP) или продукта Узла интернет-сервиса (ISN), чтобы помочь определять, отнесены ли проблемы к CVP Cisco или ISN, Cisco Intelligent Contact Management (ICM) или Cisco IOS.

## [Предварительные условия](#)

### [Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Функции Cisco ICM
- Функциональность CVP Cisco
- Основы построения сети

### [Используемые компоненты](#)

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

- Cisco ICM версии 4.6.2 и более поздних
- Cisco ISN 2.1 или CVP 3.0 и 3.1

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.](#)

## Уровни трассировки голосового обозревателя набора

От Периферийного шлюза (PG), где CVP или ISN установлены, выполните эти шаги чтобы к set trace:

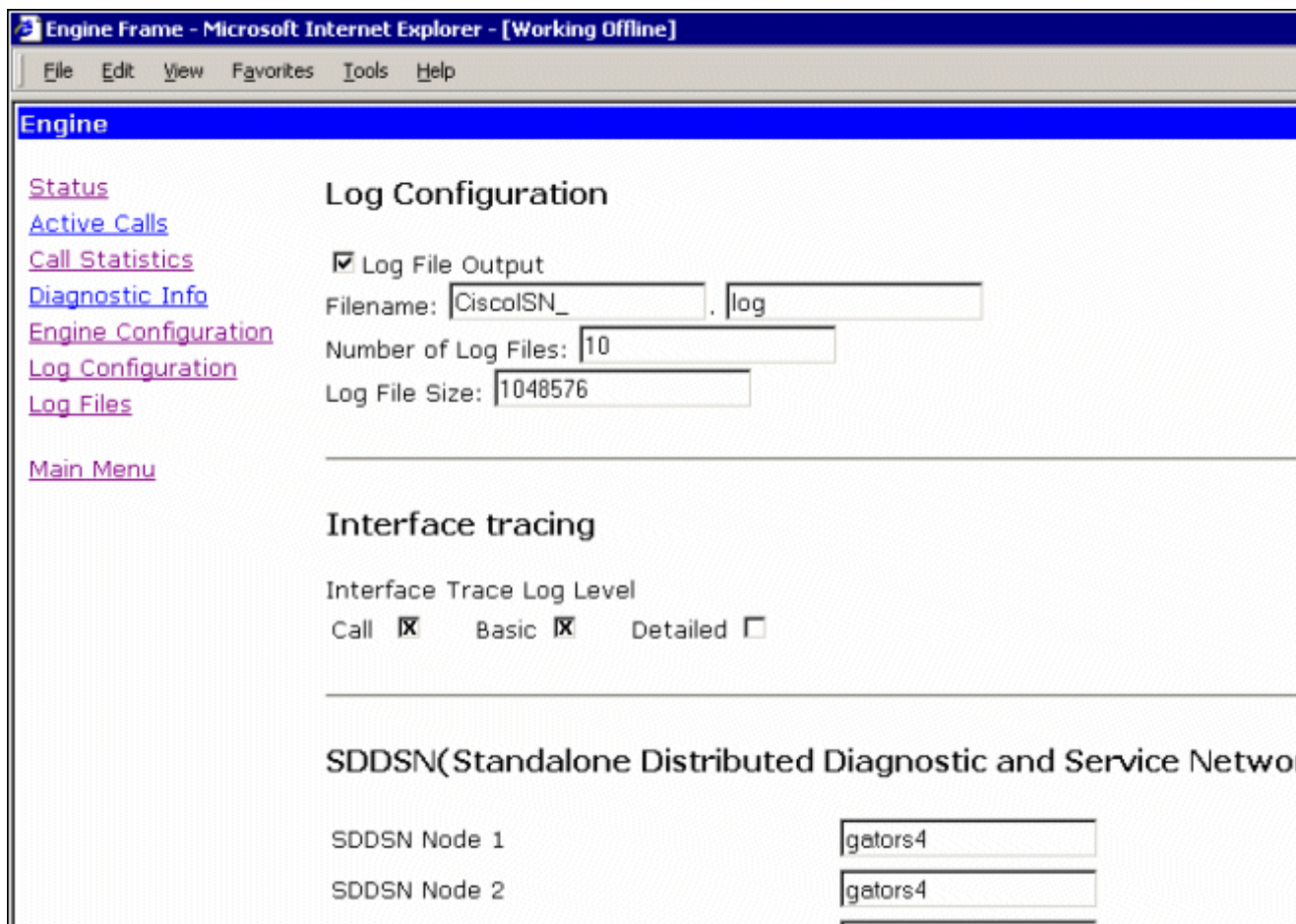
1. Для CVP выберите **Start> Programs> Cisco Customer Voice Portal> Voice Browser> VB Admin**. Для ISN выберите **Start> Programs> Cisco Internet Service Node> Voice Browser> VB Admin**.
2. Выполните **setcalltrace** на команде. Используйте *прочь* для деактивации.
3. Выполните **setinterfacetrace** на команде. Используйте *прочь* для деактивации.
4. Выполните **seth323trace** на команде. Используйте *прочь* для деактивации.
5. Увеличьте файлы журнала для Голосового обозревателя. **Примечание:** См. [Включение Отслеживания](#) для получения информации о включении отслеживания. Они предложены: EMSAillLogFileMax = 500 МБ EMSAillLogFileCount = 1000 EMSLogFileMax = 10 МБ EMSDisplayToScreen = 0
6. Получите файлы журнала: Откройте окно командной строки для соответствующего каталога для получения журнала Голосового обозревателя в течение рассматриваемого определенного времени: Каталог для CVP: `C:\Cisco\CVP\VoiceBrowser\logFiles>dumplog vb /bt "time" /et "time" /of pimtest.txt` Каталог для ISN: `C:\Cisco\ISN\VoiceBrowser\logFiles>dumplog vb /bt "time" /et "time" /of pimtest.txt` Ниже представлен пример: `dumplog vb /bt 14:00 /et 15:00 /of vb1_1400_1500.txt` Используйте [служебную программу Dumplog](#) для сбора файлов журнала Голосового обозревателя ISN/CVP.

После того, как вы завершаете тест (тесты), задерживаете соответствующий журнал (журналы) Голосового обозревателя и предоставляете журналы технической поддержке Cisco..

## Уровни трассировки сервера приложений набора

От PG, где Сервер приложений установлен, выполните эти шаги чтобы к set trace:

1. Для CVP выберите **Start> Programs> Cisco Customer Voice Portal> Application Server> Application Administrator**. Для ISN выберите **Start> Programs> Cisco Internet Service Node> Application Server> Application Administrator**.
2. Войдите как администратор Microsoft Windows 2000.
3. Выберите **Engine** из Главной страницы.
4. Выберите **Log Configuration**.
5. Проверьте флажки для **Вызова** и **Основной** в Интерфейсном разделе трассировки.



6. Увеличьте **Число Файлов журнала** к подходящему номеру после проверки свободного места на жестком диске. (Предложенный: 100 файлов 10 МБ каждый для в общей сложности 500 МБ)
7. Прокрутите страницу вниз.
8. Выберите кнопку **Update** в конце страницы для новых параметров трассировки для вступления в силу.

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"/>

Если необходимо перехватить файл журнала большого размера, необходимо модифицировать размер файла журнала. Увеличьте стоимость в поле Log File Size под Регистрационной Конфигурацией. Это расположено на той же ссылке для Сервера приложений.

После того, как вы завершаете тест (тесты), задерживаете соответствующий журнал (журналы) Голосового обозревателя и предоставляете журналы технической поддержке Cisco.

## [Получите журналы VRUTrace](#)

См. то, [Как Использовать утилиту vrutrace](#) для получения информации о том, как собрать файлы журнала Трассировки VRU.

## [Уровни трассировки PIM VRU набора](#)

От PG, где CVP или ISN установлены, используйте [служебную программу Procmon](#) для включения этих уровней трассировки:

**Примечание:** Команды учитывают регистр.

1. `procmon>>> otслеживает *.* / прочь (для выключения)`
2. `procmon>>> ltrace` (для проверки параметров настройки выключены),
3. `procmon>>> otслеживает sti* / на`
4. `procmon>>> otслеживает orc* / на`
5. `procmon>>> otслеживает *ЕЭС* / на`
6. `procmon>>> otслеживает *сеанс* / прочь`
7. `procmon>>> otслеживает *биеение* / прочь`
8. `procmon>>> ltrace / трассировка`
9. `procmon>>> выход`
10. Используйте [служебную программу Dumplog](#) для сбора файлов журнала PIM. Ниже

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

После того, как вы завершаете тест (тесты), задерживаете соответствующий VRUTrace, PIM VRU, Сервер приложений и журнал (журналы) Голосового обозревателя, проверьте, что инцидентное время покрыто журналами, и предоставьте журналы технической поддержке Cisco.

## [Дополнительные сведения](#)

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