

设置，观察和收集Cisco IPCC Express跟踪

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[设置并且收集2.x环境的跟踪](#)

[Enable \(event\)跟踪](#)

[设置并且收集3.x环境的跟踪](#)

[Enable \(event\)跟踪](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

Cisco IPCC Express版是包括的产品套件平台：

- IP交互语音回应(IP-IVR)
- IP集成的联络分发(IP ICD)
- IP队列管理器(IP-QM)
- IP AutoAttendant
- 扩展的服务

亦称它是用户响应解决方案(CRS)和用户响应应用(CRA)。

本文如何解释对enable (event)并且为准备排除问题故障收集IPCC的Express跟踪在Cisco技术支持中心(TAC)的帮助下。

参考[AVVID TAC案例：收集](#)关于的更多信息[故障排除信息](#)跟踪级别对enable (event)排除一个特定问题故障。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco建议您有此题目知识：

- Microsoft Windows 2000管理

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IPCC Express版本3.x
- Cisco扩展的服务2.x和3.x
- Cisco用户响应应用2.x

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

设置并且收集2.x环境的跟踪

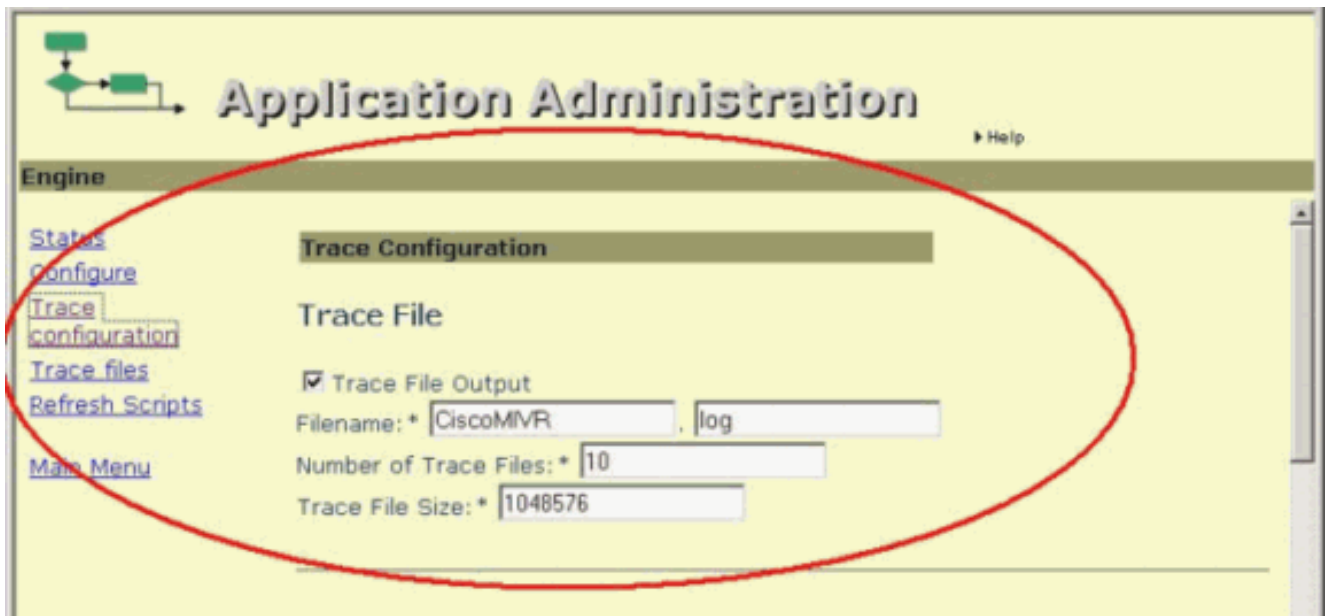
Enable (event)跟踪

完成这些步骤：

1. 打开浏览器。输入Application Administration页的URL。例如：
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. 对管理员帐户的登录。
3. 点击引擎。请参阅图1。图1-应用管理：引擎

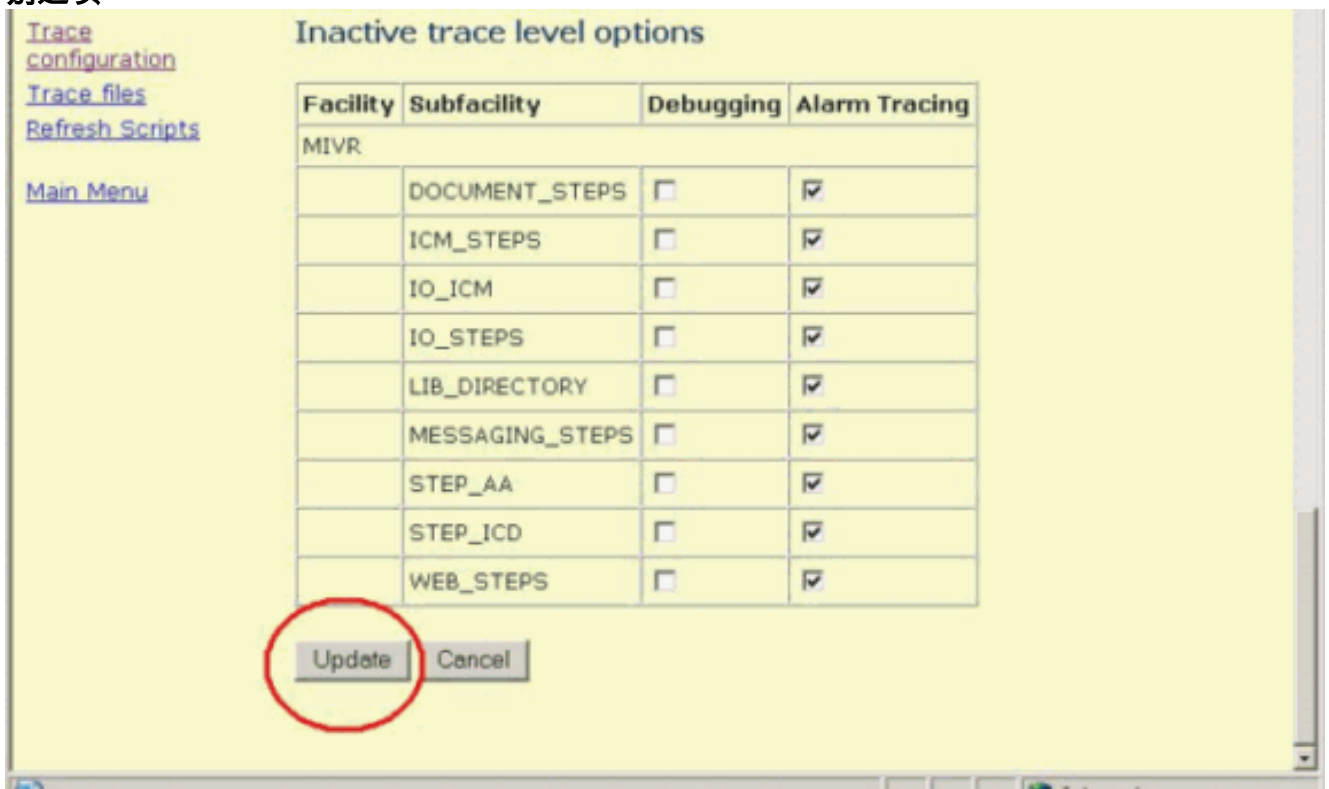


4. 选择在引擎页的跟踪配置。请参阅图2。图2-应用管理：跟踪配置



Note: 跟踪配置要求您定义生成的文件的文件名前缀、扩展名、大小和数量。只请做调节如提示的是由您的Cisco技术代表。当文件的最大数量到达，日志覆盖根据日期和时候的最旧的文件。

5. 选择在Alarm Tracing列的所有复选框在Trace Configuration页。参见图3。图3 –非激活跟踪级别选项



6. 选择在调试列的所有必要的复选框。
7. 点击更新在页底端。参见图3。Note: 点击在引擎页的状态超链接重新启动引擎为了生成新的一套跟踪。
8. 点击跟踪文件查看跟踪文件。参见图4。图4 –应用管理：跟踪文件

The screenshot shows the 'Application Administration' web interface. On the left, there is a navigation menu with links: Status, Configure, Trace configuration, Trace files, Refresh Scripts, and Main Menu. The main content area is titled 'Trace Files' and contains the text: 'Trace files on the server are listed below. Click on filename to download.' Below this text is a table with three columns: 'File name', 'Date', and 'Length'. The first row of the table is circled in red.

File name	Date	Length
CiscoMIVR03.log	9/18/03 7:20 AM	374640
CiscoMIVR02.log	9/11/03 9:48 PM	29270
CiscoMIVR01.log	9/11/03 9:38 PM	45351
CiscoMIVR10.log	9/11/03 9:11 PM	33657
CiscoMIVR09.log	9/11/03 6:58 PM	29642
CiscoMIVR08.log	9/11/03 6:36 PM	30758
CiscoMIVR07.log	9/11/03 5:44 PM	741700
CiscoMIVR06.log	8/31/03 4:10 PM	121634
CiscoMIVR05.log	8/29/03 10:32 PM	29448
CiscoMIVR04.log	8/29/03 10:31 PM	44599

根据您的设置寻找与前缀和扩展名的文件Trace Configuration部分。

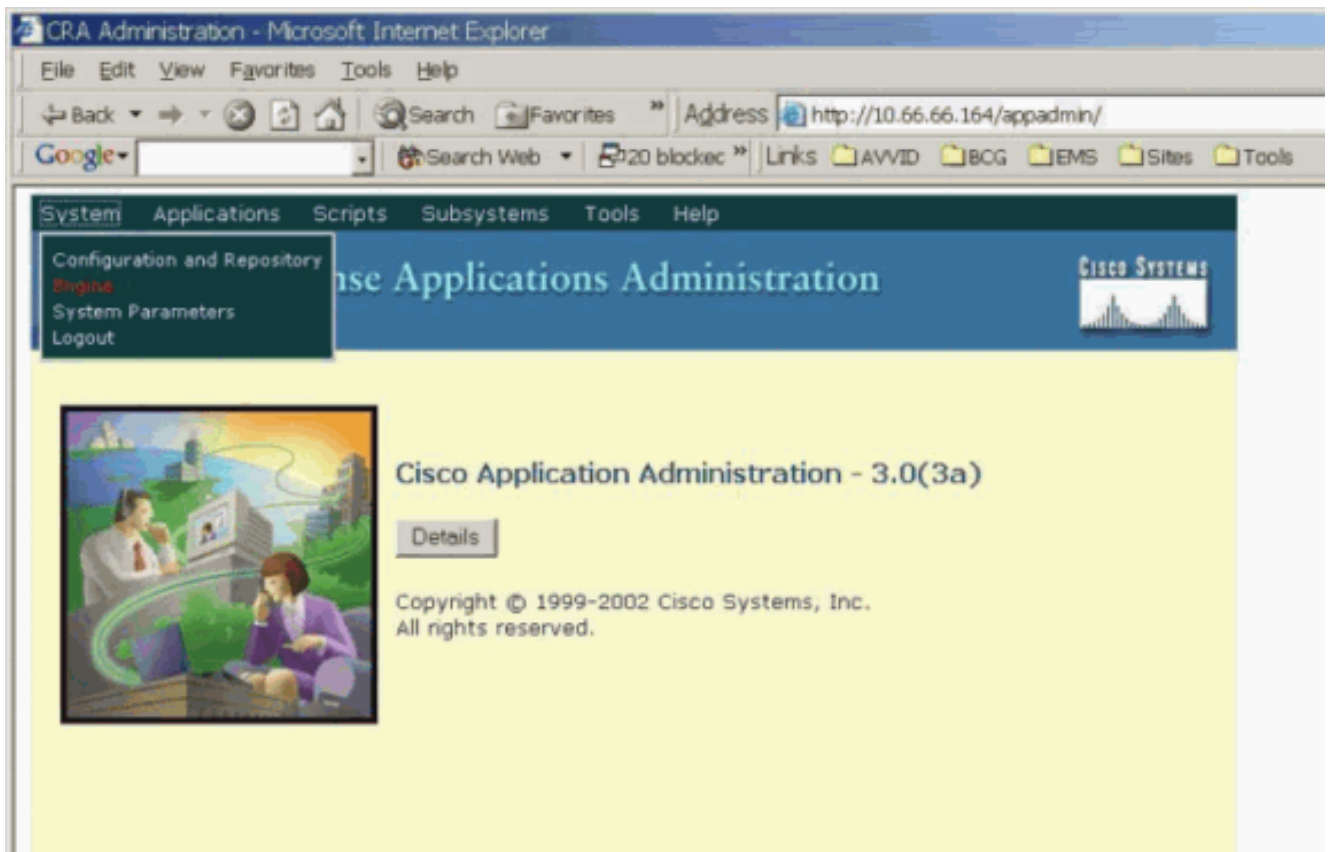
9. 点击文件查看日志。
10. 用鼠标右键单击我的计算机收集日志。
11. 选择测试。
12. 选择视图>详细资料。
13. 找出子目录c:\Program Files\wfavvid。寻找根据被修改的时间与日期的文件。

设置并且收集3.x环境的跟踪

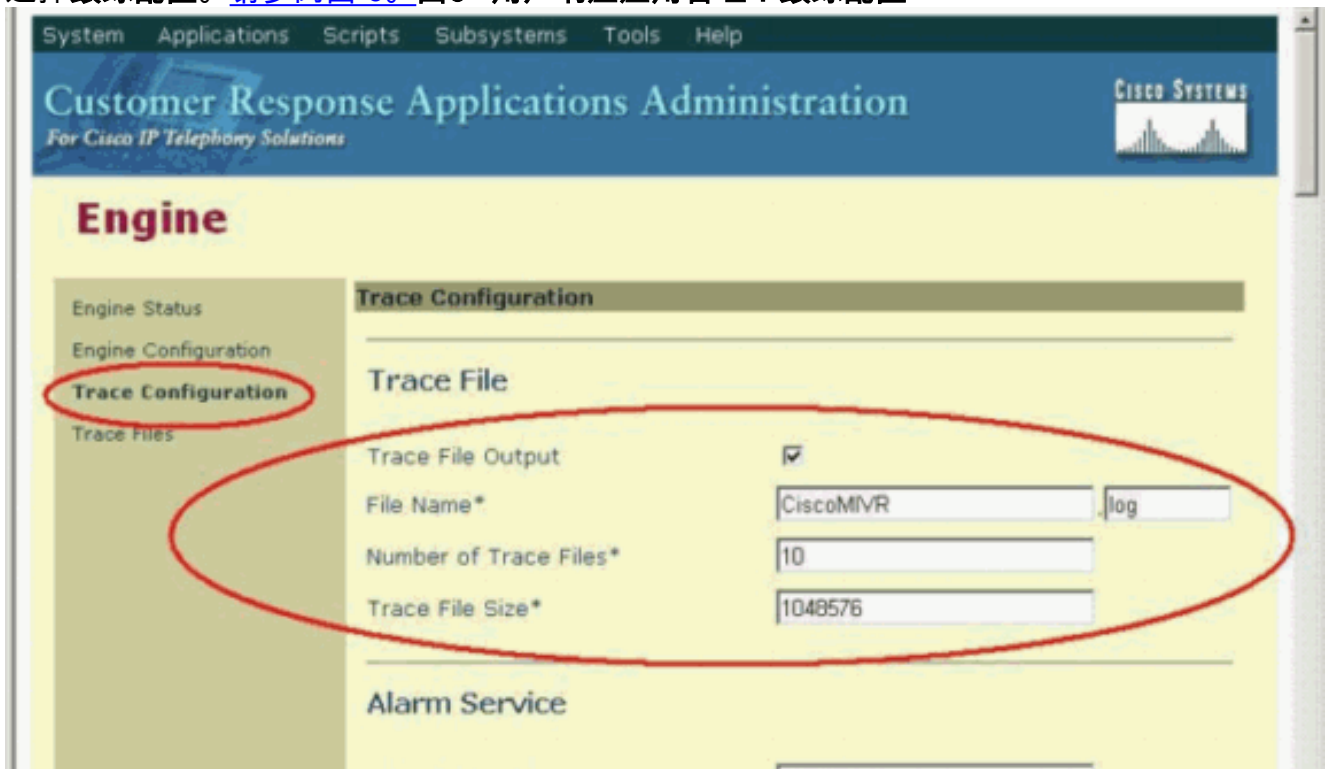
Enable (event)跟踪

完成这些步骤：

1. 打开浏览器。输入Application Administration页的URL。例如：
<http://10.1.1.1/AppAdmin>
请参阅图 5。图5 – Cisco应用管理

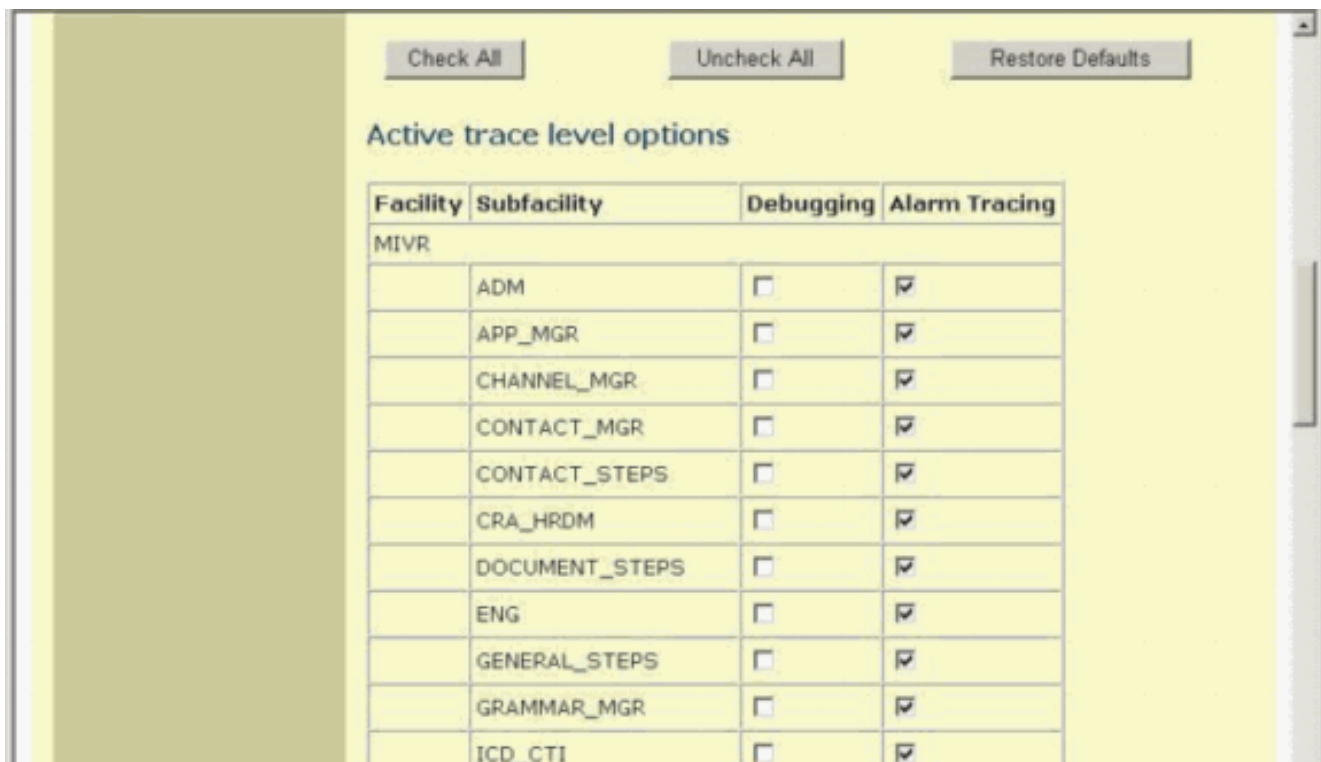


2. 对管理员帐户的登录。
3. 选择 **System > Engine**。
4. 选择跟踪配置。请参阅图 6。图6 –用户响应应用管理：跟踪配置



Note: 跟踪配置要求您定义生成的文件的文件名前缀、扩展名、大小和数量。只请做调节如提示的是由您的Cisco技术代表。当文件的最大数量到达时，日志覆盖根据日期和时间的最旧的文件。

5. 点击在Trace Configuration页的**恢复默认值**。这重置在Alarm Tracing列的所有复选框。请参阅 [Figure7](#)。Figure7 –活动跟踪级别选项



6. 选择在调试列的所有必要的机箱必要的Subfacilities。请参阅[Figure 7](#)。

7. 点击**更新**在页底端。请参阅图 8。图8 -调试



Note: 点击在引擎页的状态超链接重新启动引擎为了生成新的一套跟踪。

8. 点击**跟踪文件**查看跟踪。
9. 根据跟踪配置设置寻找与前缀和扩展名的文件。
10. 点击文件查看日志。
11. 用鼠标右键单击**我的计算机**收集日志。
12. 选择**测试**。
13. 选择**视图>详细资料**。
14. 去子目录c:\Program Files\wfavvid\log。

15. 寻找根据被修改的时间与日期的文件。

Related Information

- [Cisco IPCC Express支持清单](#)
- [Cisco IPCC Express维护和恢复指南](#)
- [TAC的设置Cisco CallManager跟踪](#)
- [AVVID TAC案例：收集故障排除信息](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)