

设置，观察和收集Cisco IPCC Express跟踪

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[设置和收集的跟踪2.x环境的](#)

[启用跟踪功能](#)

[设置和收集的跟踪3.x环境的](#)

[启用跟踪功能](#)

[相关信息](#)

简介

Cisco IPCC Express版是包括的产品套件平台：

- IP交互语音应答(IP-IVR)
- IP集成的联络分发(IP ICD)
- IP队列管理器(IP-QM)
- IP自动话务员
- 扩展服务

亦称它是用户响应解决方案(CRS)和用户响应应用(CRA)。

本文解释如何为准备故障排除问题启用和收集IPCC的Express跟踪在Cisco技术支持中心(TAC)的帮助下。

参考的[AVVID TAC案例：收集](#)关于的更多信息[故障排除信息](#)跟踪级别启用排除故障特定问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Microsoft Windows 2000管理

使用的组件

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
- 思科扩展服务2.x和3.x
- Cisco用户响应应用2.x

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

设置和收集的跟踪2.x环境的

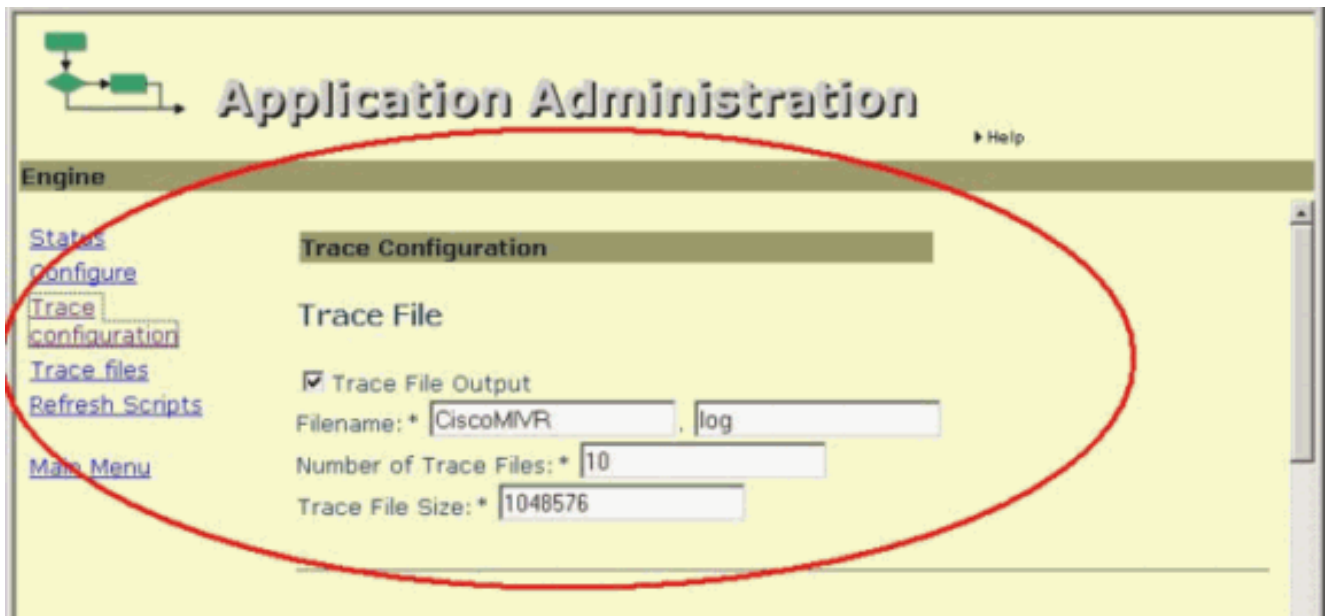
启用跟踪功能

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。请参见图 1。图1 –应用管理：引擎



4. 选择在引擎页的Trace配置。请参见图 2。图2 –应用管理：跟踪配置



注意： Trace配置要求您定义生成的文件文件名前缀、分机、大小和数量。只请做调整如提示由您的思科技术代表。当文件最大被到达，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。 [请参阅图 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. 单击**更新**在页底端。 [请参阅图 3。](#) **注意：** 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。 [请参阅图 4。](#) **图4 –应用管理：跟踪文件**

Application Administration ▶ Help

Engine

[Status](#)
[Configure](#)
[Trace configuration](#)
[Trace files](#)
[Refresh Scripts](#)
[Main Menu](#)

Trace Files

Trace files on the server are listed below. Click on filename to download.

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

根据您的在Trace Configuration部分的设置找出有前缀的文件和分机。

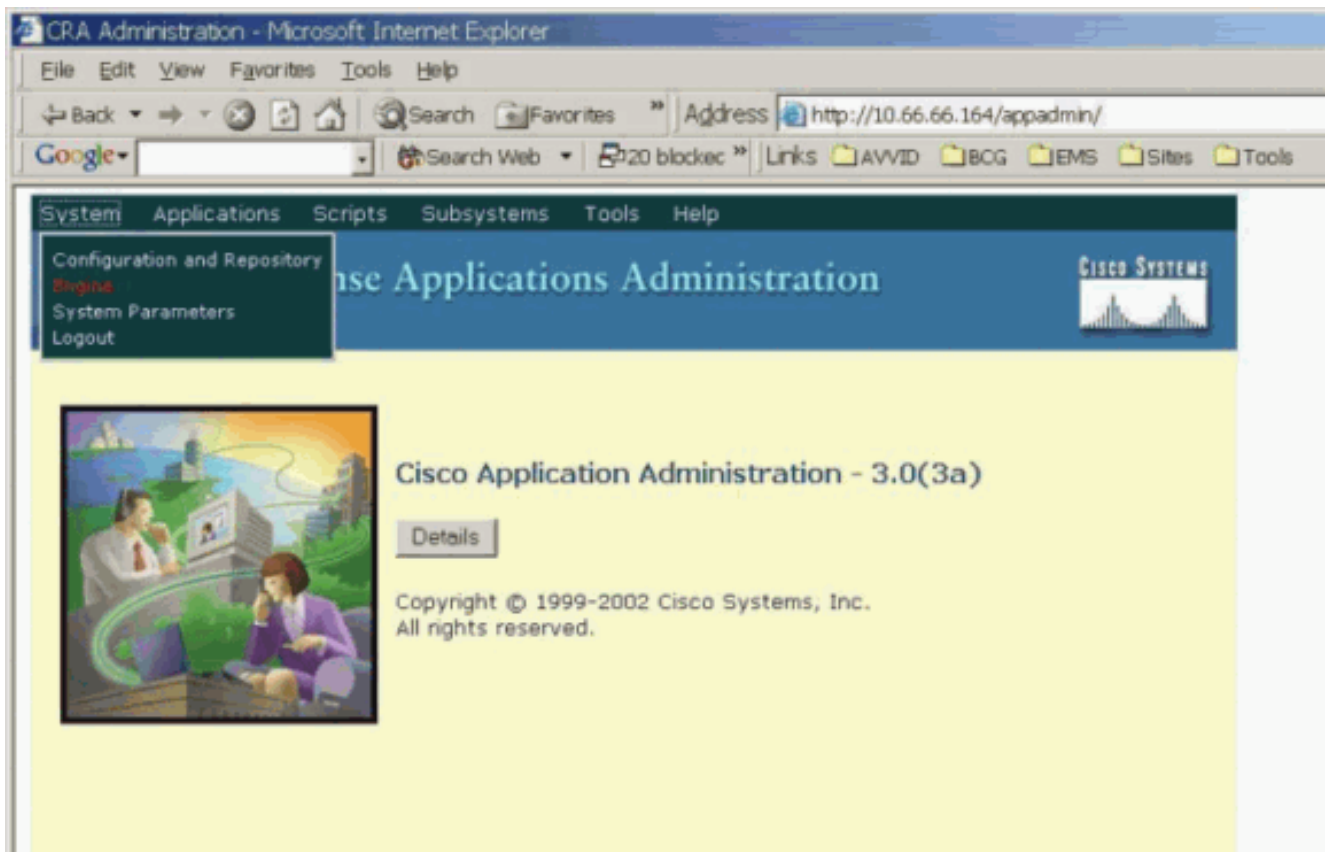
9. 点击文件查看日志。
10. 用鼠标右键单击我的计算机收集日志。
11. 选择测试。
12. 选择视图>详细信息。
13. 找出子目录c:\Program Files\wfavvid。寻找根据已修改时间与日期的文件。

设置并且收集3.x环境的跟踪

启用跟踪功能

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

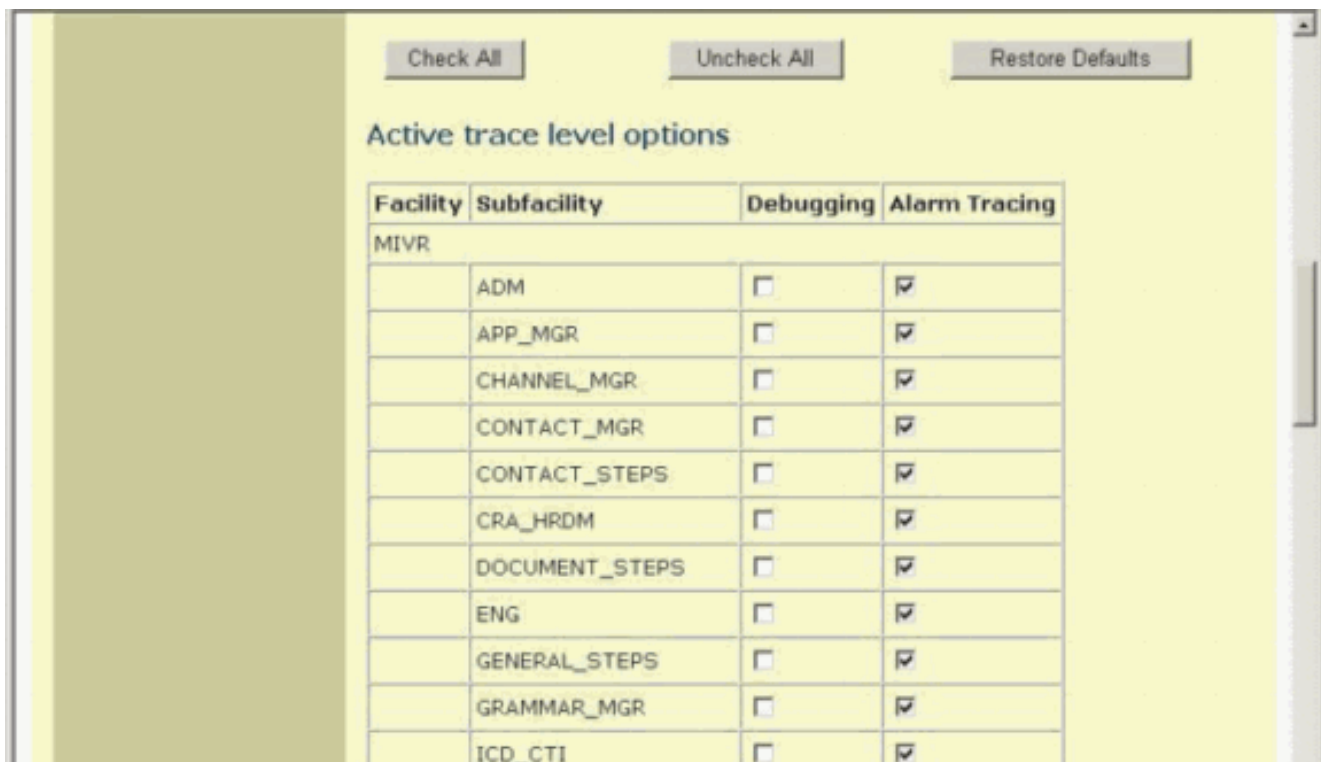


2. 对管理员帐户的登录。
3. 选择System > Engine。
4. 选择Trace配置。请参阅图 6。图6 –用户响应应用管理：跟踪配置



注意： Trace配置要求您定义生成的文件文件名前缀、分机、大小和数量。只请做调整如提示由您的思科技术代表。何时文件最大被到达，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。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方框必要的Subfacilities。请参阅[Figure7](#)。

7. 单击**更新**在页底端。请参阅图 8。图8 -调试



注意： 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Trace配置设置找出有前缀的文件和分机。
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>详细信息**。
14. 去子目录c:\Program Files\wfavvid\log。

15. 寻找根据已修改时间与日期的文件。

相关信息

- [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](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)