

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

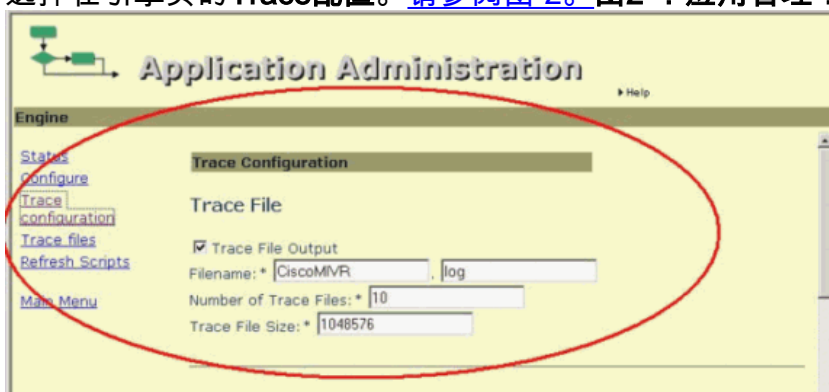
启用跟踪功能

完成这些步骤：

1. 打开浏览器。输入Application Administration页的URL。例如：
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



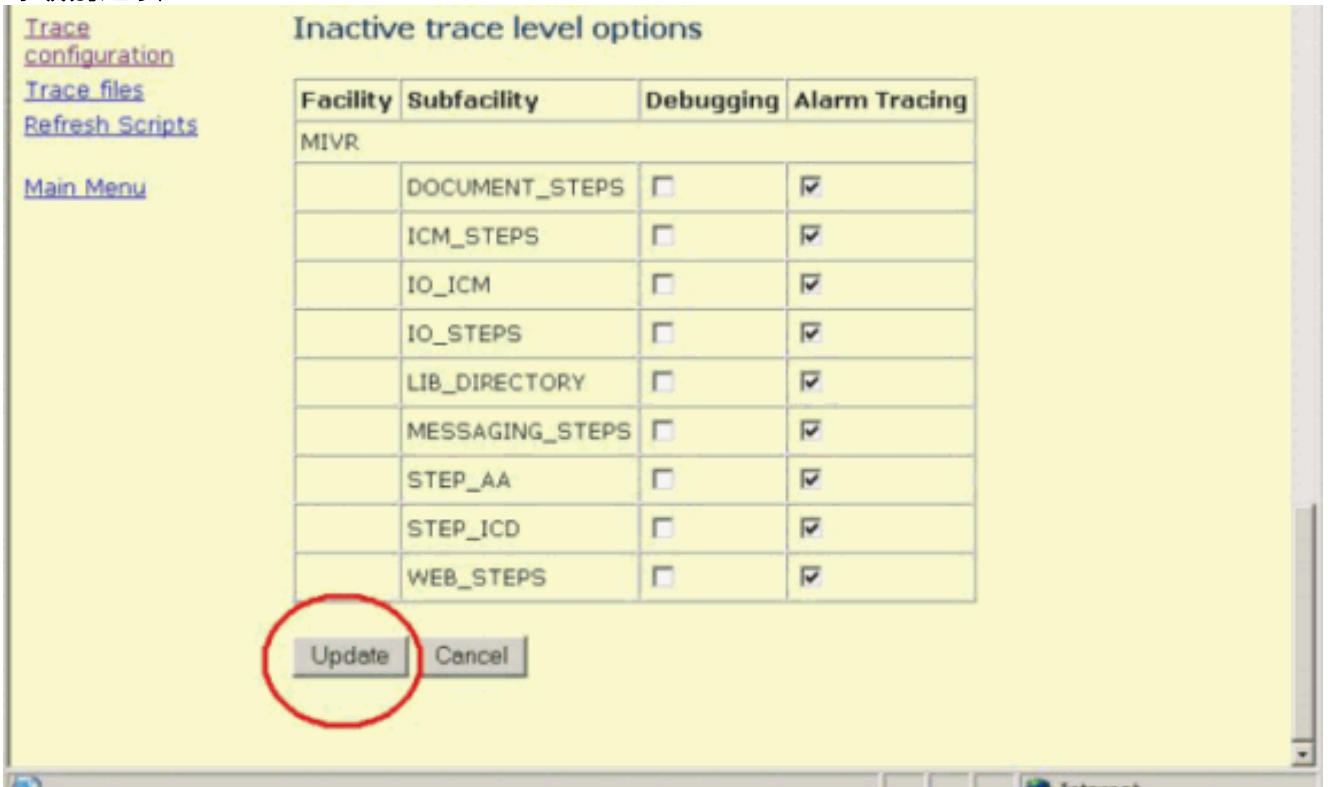
4. 选择在引擎页的Trace配置。请参阅图 2。图2 ? 应用管理：跟踪配置



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。请参图 3。注意：单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. 单击跟踪文件查看跟踪文件。请参图 4。图4 ? 应用管理：跟踪文件



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

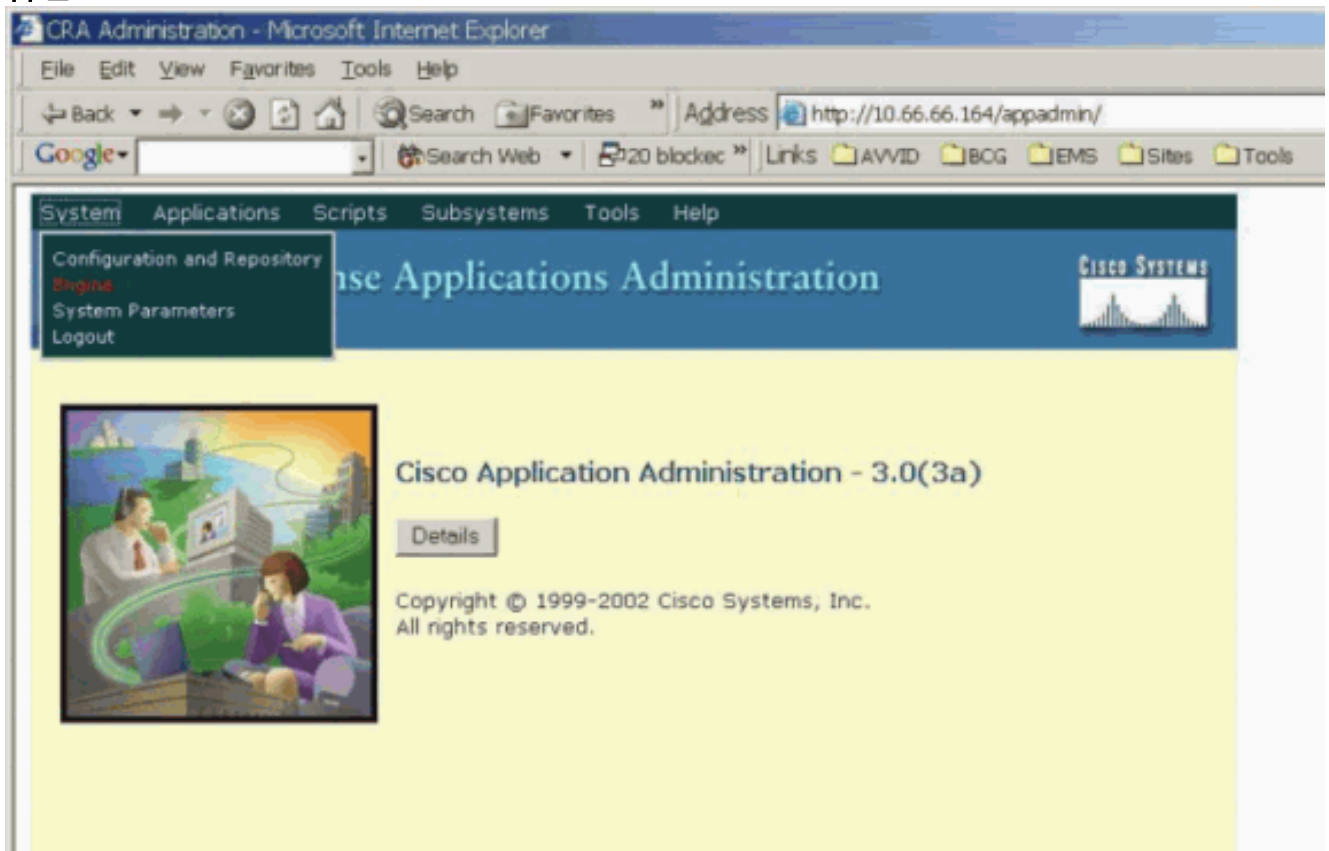
9. 点击文件查看日志。
10. 用鼠标右键单击**我的计算机**收集日志。
11. 选择**测试**。
12. 选择**视图>详细信息**。
13. 找出子目录c:\Program Files\wfavvid。寻找根据已修改时间与日期的文件。

设置并且收集3.x环境的跟踪

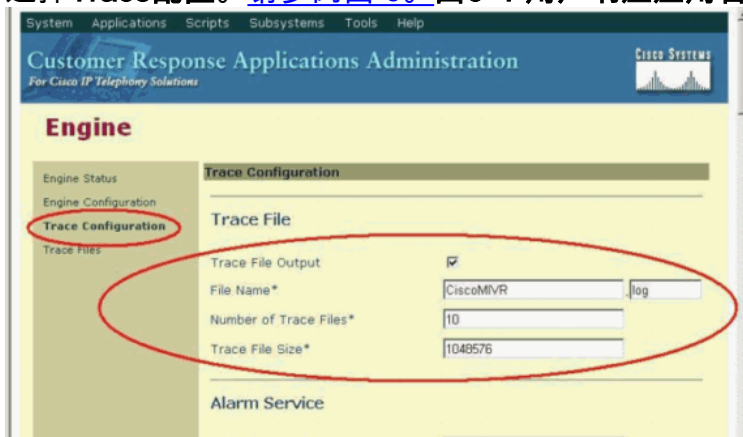
启用跟踪功能

完成这些步骤：

1. 打开浏览器。输入Application Administration页的URL。例如：[请参阅图 5。](#) **图5 ? Cisco应用管理**



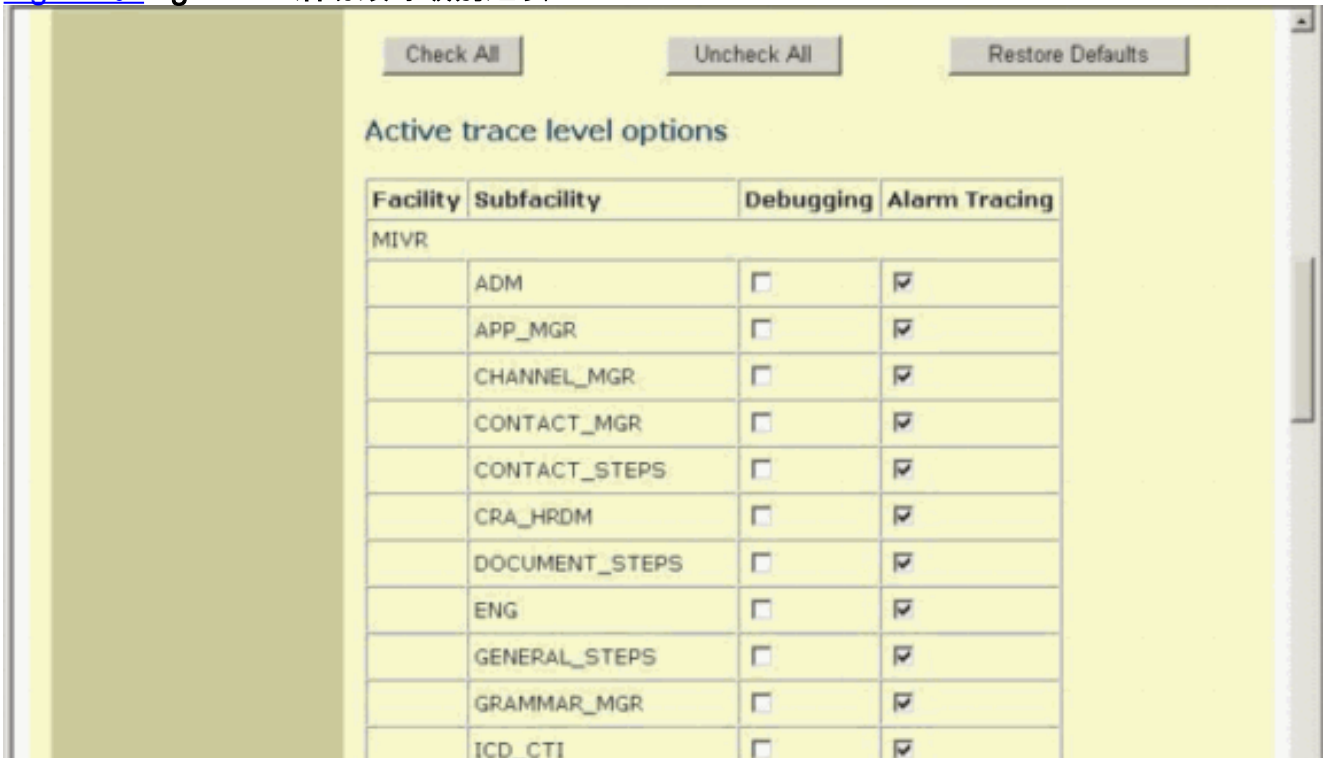
2. 对管理员帐户的登录。
3. 选择**System > Engine**。
4. 选择**Trace配置**。[请参阅图 6。](#) **图6 ? 用户响应应用管理：跟踪配置**



注意： Trace配置要求您定义生成的文

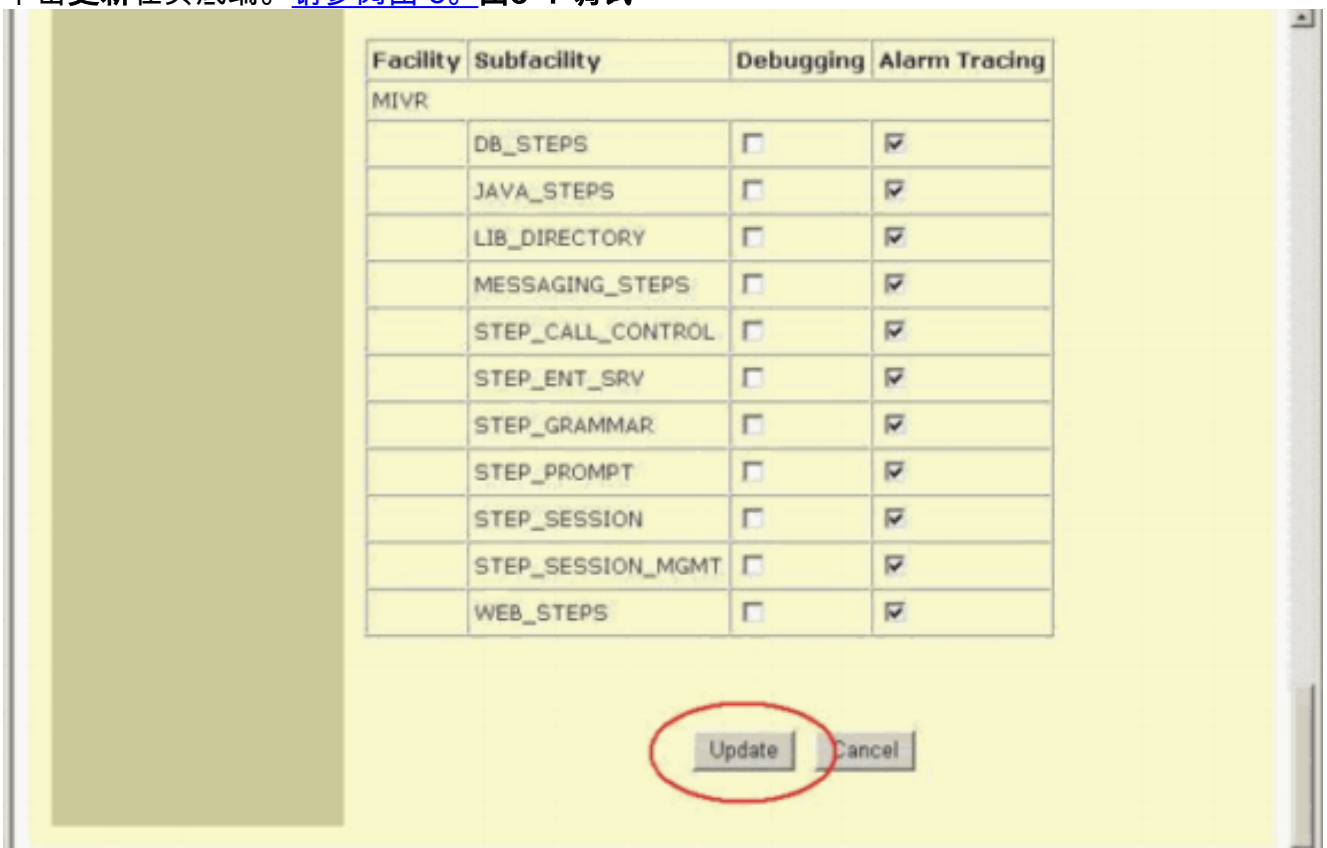
件文件名前缀、分机、大小和数量。只请做调整如提示由您的思科技术代表。何时文件最大被到达，日志覆盖根据日期和时间的最旧的文件。

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](#)