

# 版本3.x和4.0.x CRS快速追踪指南

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[开始使用前](#)

[关键字](#)

[打开的跟踪](#)

[一般跟踪信息](#)

[CRS 4.0.x默认跟踪](#)

[最低的跟踪](#)

[症状类别](#)

[应用管理问题](#)

[脚本加载或应用程序配置问题](#)

[应用程序加载和调用失败](#)

[ASR/TTS/VXML问题](#)

[ASR](#)

[TTS](#)

[VXML](#)

[桌面发出/call控制](#)

[Agent Desktop问题和呼叫控制](#)

[与Cisco Supervisor Desktop的一般问题](#)

[与Cisco Supervisor Desktop \(示例的座席状态问题：缺少代理程序\)](#)

[报告与Cisco Supervisor Desktop的问题](#)

[IPIVR \(ICM\)相关问题](#)

[报告问题](#)

[历史报告的问题](#)

[报告问题的实时](#)

[在队列滞留的呼叫](#)

[脚本行为问题](#)

[下来子系统问题](#)

[升级或安装问题](#)

[升级和柱状图问题](#)

[安装问题](#)

[VOIP监控和录音问题](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文为快速跟踪提供指南在Cisco Unified Contact Center Express环境的一个Cisco用户响应解决方案(CRS)服务器。本文只担当指南和不包括所有情况。为了排除故障在某个情况的一个问题，您可能需要收集更多数据比什么本文提及。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本3.x或4.x
- Cisco CRS版本3.x或4.x参考在[Cisco用户响应解决方案\(CRS\)](#)关于在Cisco CallManager和CRS之间的完整兼容性的信息[软件和硬件兼容性指南的](#)矩阵和在此解决方案涉及的CRS版本。Cisco CRS为这些产品提供单个，一致和易管理的平台：Cisco Unified Contact Center Express版本(IPCC Express)Cisco IP交互式语音响应(IP IVR)Cisco IP Queue Manager (IP QM)

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](#)。

## 开始使用前

每逐步升级有某些最低要求。在逐步升级前，请执行这些步骤：

- 打开适当的跟踪(请参阅[跟踪打开](#)部分)。
- 若可能再次产生问题。
- 收集每日志症状类别(请参阅[症状类别表](#)部分)。
- 在您升级问题前，请检查登录详细信息并且排除故障详细。

## 关键字

这是寻找的一些关键字在日志，当您排除故障时：

- 例外

- 错误
- 失败
- 故障
- OOS、OUT\_OF\_SERVICE或者服务中断。
- RECOVERY\_DETECTED，因此意味着最后恢复没有完成。为了尝试和解决此问题，再请运行恢复进程。
- POTENTIAL\_DEADLOCK\_DETECTED，因此意味着，如果看到在日志的POTENTIAL\_DEADLOCK\_DETECTED，但是看不到DEADLOCK\_AVOIDED，设法解决与引擎重新启动的问题。

## [打开的跟踪](#)

此部分列出您必须在逐步升级前打开的跟踪。

### [一般跟踪信息](#)

所有CRS服务器跟踪表示调试追踪。例如，当CRS跟踪指示ICD\_HDM时，请打开ICD\_HDM的CRS调试追踪。

当您跟踪集的Java Telephony API (JTAPI)，增加日志文件数量到100，并且选择除了MISC\_DEBUGGING的所有调试级别。切记重新启动引擎。保证使用循环日志文件选项被检查。

当CRS跟踪指示CCM时，您能推断为CallManager服务和CtiManager服务：

- 在选项的Trace被检查
- 级的Debug trace设置对详细
- 其他跟踪设置为默认

另外，您必须采集从所有CCM节点的这些CCM日志：

- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CCM (SDL跟踪文件)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CTI (SDL跟踪文件)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CCM (CCM跟踪文件)
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CTI (CTI跟踪文件)

### [CRS 4.0.x默认跟踪](#)

为了匹配CRS 4.0.x默认跟踪，请保证您打开在CRS 3.0.x system:的这些调试

- SS\_CM
- SS\_RM
- SS\_RMCM
- SS\_TEL

### [最低的跟踪](#)

这是必要的最低的级别跟踪：

- 跟踪：4.0.x的默认跟踪(对于CRS 3.x看到[CRS 4.0.x默认跟踪](#))

- 日志：MIVRMCVD

最低的跟踪为所有问题是必要的。其他问题在多种类别需要最低的跟踪，加上被提及的特定跟踪。

## 症状类别

这是症状类别表：

主要类别	子范畴
<a href="#">应用管理问题</a>	<a href="#">脚本加载或应用程序配置</a>
<a href="#">应用程序加载和调用问题</a>	<a href="#">应用程序加载和调用问题</a>
<a href="#">ASR/TTS/VXML</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">ASR</a></li> <li>• <a href="#">TTS</a></li> <li>• <a href="#">VXML</a></li> </ul>
<a href="#">桌面问题和呼叫控制</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Agent Desktop问题和呼叫控制</a></li> <li>• <a href="#">与Cisco Supervisor Desktop的一般问题</a></li> <li>• <a href="#">与Cisco Supervisor Desktop (示例的座席状态问题：缺少代理程序)</a></li> <li>• <a href="#">报告与Cisco Supervisor Desktop的问题</a></li> </ul>
<a href="#">IPIVR (ICM)相关问题</a>	<a href="#">IPIVR (ICM)相关问题</a>
<a href="#">报告问题</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">历史报告的问题</a></li> <li>• <a href="#">报告问题的实时</a></li> <li>• <a href="#">在队列滞留的呼叫</a></li> </ul>
<a href="#">脚本行为问题</a>	<a href="#">脚本行为问题</a>
<a href="#">下来子系统问题</a>	<a href="#">下来子系统问题(包括计算机重新启动/引擎启动问题)</a>
<a href="#">升级和安装问题</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">升级和柱状图问题</a></li> <li>• <a href="#">安装问题</a></li> </ul>
<a href="#">VOIP监控和录音问题</a>	<a href="#">VOIP监控和录音问题</a>

## 应用管理问题

这些是最低的级别跟踪和日志必要为应用管理问题：

- 跟踪CRS服务器MADMADM\_CFG (在3.x的ADM)LIB\_CFG (CRS仅4.x)LIB\_AXL (CRS仅4.x-仅JTAPI配置项)。
- 日志CRS服务器MADM (仅4.x)C:\Program Files\wfavvid\tomcat\_appadmin\日志\\* (CRS仅3.x)CCM -主要的JTAPI提供程序C:\Program Files\Cisco\Trace\AXL\\* (仅JTAPI配置项)

## 脚本加载或应用程序配置问题

搜集跟踪，并且在[应用管理问题](#)部分列出的日志与这些一起跟踪并且记录：

- 跟踪CRS服务器MIVRAPP\_MGRSCRIPT\_MGR (CRS仅4.x)PROMPT\_MGR (只需要为及时加载问题)ENG
- 日志CRS服务器MIVRMADM (CRS仅4.x)C:\Program Files\wfavvid\tomcat\_appadmin\日志\\* (CRS仅3.x)

## [应用程序加载和调用失败](#)

这是必要的跟踪和的日志：

- 跟踪CRS服务器MIVRAPP\_MGRENG
- 日志CRS服务器MIVR

## [ASR/TTS/VXML问题](#)

### [ASR](#)

这些跟踪和日志是必要排除故障ASR问题：

- 跟踪CRS服务器MIVRSS\_MRCP\_ASR (Xdebugging1 CRS仅4.x)在文件C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS仅3.x)的TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_ASR.XDEBUGGING=true)在文件C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS仅3.x)的TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_TTS.XDEBUGGING=true)**注意：**最后两跟踪要求CRS引擎的重新启动为了生效。
- 日志CRS服务器MIVR (调试级别)语音服务器(CRS仅3.x)C:\Program Files\Cisco系统\从所有已配置的语音服务器\\*. \* -收集的WFNuance SpeechServer\日志。这些日志可以代管与CRS。

### [TTS](#)

这些跟踪和日志是必要排除故障TTS问题：

- 跟踪CRS服务器MIVRSS\_MRCP\_TTS (Xdebugging1 CRS仅4.x)在文件C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS仅3.x)的TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_ASR.XDEBUGGING=true)在文件C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS仅3.x)的TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_TTS.XDEBUGGING=true)**注意：**最后两跟踪要求CRS引擎的重新启动为了生效。
- 日志CRS服务器MIVR (调试级别)语音服务器(CRS仅3.x)C:\Program Files\Cisco系统\从所有已配置的语音服务器\\*. \* -收集的WFNuance SpeechServer\日志。这些日志可以代管与CRS。

### [VXML](#)

这些跟踪和日志是必要排除故障VXML问题：

- 跟踪CRS服务器MIVRSS\_VBSTEP\_VOICEBROWSER (在CRS仅3.x)

- 日志CRS服务器MIVR

## [桌面发出/call控制](#)

### [Agent Desktop问题和呼叫控制](#)

问题用Cisco Agent Desktop或呼叫控制要求这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS服务器JTAPIMIVRICD\_CTI Agent DesktopLevel=305 (级别= 204 CRS的3.x) (C:\program files\cisco\desktop\config\agent.ini (3.x = fastcalllocal.ini))。在CRS 3.x中，您必须关闭和重新打开Cisco Agent Desktop为了设置跟踪。在CRS 4.x中跟踪动态地设置。
- 日志CRS服务器JTAPIMIVR Agent DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent \*.\*C:\program files\cisco\desktop\log\ciscojtapi \*.\* (此文件仅存在CRS 3.x。和不在CRS 4.x。)

### [与Cisco Supervisor Desktop的一般问题](#)

对于与Cisco Supervisor Desktop的一般问题，您需要这些跟踪和日志：

- 跟踪Cisco Supervisor DesktopLevel=305 (级别= 204 CRS的3.x) C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini。在CRS 3.x中您必须结束和重新打开Cisco Supervisor Desktop设置跟踪。在CRS 4.x中，跟踪动态地设置。Level=4ICD\_CTI
- 日志Cisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent \*.\*C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor \*.\*

### [与Cisco Supervisor Desktop \(示例的座席状态问题：缺少代理程序\)](#)

对于与Cisco Supervisor Desktop的所有代理程序问题，请与在[与Cisco Supervisor Desktop部分的一般问题](#)和日志一起收集这些跟踪提及的跟踪：

- 跟踪Cisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\config\FCCServer.cfg的Level=4

### [报告与Cisco Supervisor Desktop的问题](#)

您需要这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS塞弗MIVRICD\_RTDM调试(所有CRS版本) + Xdebugging1 (CRS仅4.x)在文件 C:\Program Files\wfvavid\system.properties (CRS仅3.x的集合标志 TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true)ICD\_CTI
- 日志Cisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\\*.logC:\program files\cisco\desktop\log\\*.dbgCRS服务器MIVR

## [IPIVR \(ICM\)相关问题](#)

这些跟踪和日志为与IPIVR涉及的问题是必要的：

- 跟踪CRS塞弗MIVRSS\_ICMLIB\_ICM
- 日志CRS服务器MIVR

## 报告问题

### 历史报告的问题

历史报告的问题要求这些跟踪和日志：

- 跟踪历史报告的客户端C:\program files\cisco cra历史报告\调度器\ sch.ini崔凡吉莱日志Level=4C:\program files\cisco cra历史报告\ hrcConfig.ini崔凡吉莱日志Level=3CRS服务器MIVRICD\_HDMCRA\_HRDM
- 日志历史报告的客户端C:\program files\cisco cra历史报告\日志\ \*C:\program files\cisco cra历史报告\调度器\ ciscosch.logC:\program files\cisco cra历史报告\调度器\historicalreportscheduler.mdbCRS服务器MIVR历史报告的服务器(不必要为客户端登录问题)出口数据从数据库到纯文本文本文件。

### 报告问题的实时

报告问题的实时要求这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS服务器MIVRICD\_RTDM调试(所有CRS版本) + Xdebugging1 (CRS仅4.x)在文件C:\Program Files\wfavid\system.properties (CRS仅3.x的集合标志TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true)
- 日志CRS服务器MIVR显示与时间戳的问题的屏幕画面

### 在队列滞留的呼叫

在队列被滞留的呼叫要求这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS服务器MIVRICD\_RTDM调试(所有CRS版本) + Xdebugging1 (CRS仅4.x)在文件C:\Program Files\wfavid\system.properties (CRS仅3.x的集合标志TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true)ICD\_CTI。JTAPICallManagerCCM
- 日志**注意**：从时候的捕获日志，当呼叫开始对时候，当呼叫获得了卡住。报告客户端联系方式和CSQ IP ICD统计实时报告屏幕画面。显示与时间戳的问题的屏幕画面CRS服务器JTAPI.aef脚本。CallManagerCCM

## 脚本行为问题

对于与脚本行为的所有问题，这些跟踪和日志是必要的：

- 跟踪CRS塞弗MIVRAPP\_MGRENGSCRIPT\_MGR (CRS仅4.x)选择相关步骤和子系统跟踪。示例，DB步骤相关问题的：SS\_DBSTEPS\_DB (在CRS 3.x)的DB\_STEPS
- 日志CRS服务器MIVR

## 下来子系统问题

子系统下来问题包括计算机重新启动和引擎启动问题。您需要这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS塞弗MIVR对应的子系统调试ENG
- 日志CRS服务器MIVR如果引擎不启动，您需要Windows应用程序和系统事件查看器日志**注意**：总是请使用保存作为选项，并且保存在.txt格式的文件。请勿保存在.evt格式的文件。并且，请勿使用出口选项。

## 升级或安装问题

### 升级和柱状图问题

问题用升级或备份和恢复系统(柱状图)要求这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS 4.x默认
- 日志从柱状图备份服务器(典型地CallManager发布人)的日志：**注意**：压缩这些文件并且名叫文件，**BARS.zip**。C:\Program Files\cisco\trace\BARS\ \*.\*C:\Program Files\common文件\思科\日志\柱状图\ \*.\* (包括\备份和\恢复文件夹)C:\winnt\system32\barbi.log从每个CRS服务器**注意**：压缩这些文件并且命名文件CRSNodeX.zip，X表示CRS节点号。复制这些文件对c:\驱动：  
C:\CallInstall.logC:\CRSAutorun.logC:\CRSMsiInstallLog.txtC:\CRSMsdelInstallLog.txtC:\CRSMsiUnregister.log (如果存在)  
C:\UpdateTool.logC:\SQLInstallLog.txtC:\jcuLog.txtC:\SQLUtil.logC:\Updatetool.log复制这些文件到名为CRSInstall文件夹C:\Documents and Settings\ <注册了帐户，典型地“管理员” > \本地设置\临时\ CRSInstallation \ \*.\* (“管理员”在大多数情况下)复制这些文件到名为WINNT文件夹C:\Winnt\ \*.\***注意**：此套文件包含在安装失败日期未创建，WINNT和明显地整个目录或者没有所有文件根的所有文件。复制这些文件到名为MCVD文件夹：**注意**：这些文件可能或可能不存在，依靠遇到错误的进程的部分。C:\Program Files\wfavid\log\MCVD\ \*.\*复制这些文件到名为MIVR文件夹：**注意**：这些文件可能或可能不存在，依靠遇到错误的进程的部分。C:\Program Files\wfavid\log\MIVR\ \*.\*复制这些文件到名为MARC文件夹：C:\Documents and Settings\ <注册了帐户，典型地“管理员” > \本地设置\临时\日志\MARC \ \*.\*Windows应用程序和系统事件查看器日志**注意**：总是请使用保存作为选项，并且保存在.txt格式的文件。请勿保存在.evt格式的文件。并且，请勿使用出口选项。

### 安装问题

安装问题要求这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS 4.x默认
- 日志您需要和一样[升级和柱状图问题](#)部分，除了您不需要Windows应用程序和系统事件查看器日志的日志。

## VOIP监控和录音问题

这些跟踪和日志是必要的：

- 跟踪Cisco Supervisor DesktopLevel=8000 C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini)CRS服务器C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\FCVoipmonsvr.cfg set level = 2 (动态)C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\ FCRasSvr.cfg设置的范围= 1 – 4， 50,3000 – 8000
- 日志Cisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent \*.\*C:\program

files\cisco\desktop\log\supervisor \*.\*CRS服务器C:\Program  
Files\Cisco\Desktop\log\FCVoipmon \*.\*C:\Program Files\Cisco\Desktop\log\FCRas\*.\*  
嗅探器跟踪经常是必要确定您是否接收适当的音频流。

- 记录：嗅探器盖帽从Agent Desktop和从录音服务器。
- 监控：嗅探器盖帽从Agent Desktop和从Cisco Supervisor Desktop。

## **相关信息**

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)