

版本3.x和4.0.x CRS快速追踪指南

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[在您开始前](#)

[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故障](#)

[ASR/TTS/VXML问题](#)

[ASR](#)

[TTS](#)

[VXML](#)

[桌面发出/call控制](#)

[代理桌面问题和呼叫控制](#)

[Cisco Supervisor Desktop的常见问题](#)

[Cisco Supervisor Desktop \(示例的代理状态问题：缺少代理程序\)](#)

[报告Cisco Supervisor Desktop的问题](#)

[IPIVR \(ICM\)相关问题](#)

[报告问题](#)

[历史报告的问题](#)

[报告的实时问题](#)

[在队列滞留的呼叫](#)

[脚本工作情况问题](#)

[子系统下来发出](#)

[升级或安装问题](#)

[升级和棒问题](#)

[安装问题](#)

[VOIP监控和记录问题](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文为快速追踪在Cisco Unified Contact Center Express环境里提供指南在一个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。为了排除在某个情况的一个问题故障，您可能需要收集更多数据比什么本文提及。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

[Components Used](#)

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之间的完全兼容性的信息[软件的矩阵](#)和[硬件兼容性指南](#)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交互语音回应(IP IVR)Cisco IP Queue Manager (IP QM)

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.

[在您开始前](#)

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，请检查登录详细资料并且排除详细故障。

[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或者在服务范围外。
- 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跟踪。例如 , 当CRS跟踪指示ICD_HDM时 , 请打开CRS ICD_HDM的调试跟踪。

当您设置跟踪时的Java Telephony API (JTAPI) , 请增加日志文件的数量到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 , 您能推断呼叫管理服务服务和CtiManager服务 :

- 在选项的跟踪被检查
- Debug trace级别设置对详细
- 其他跟踪设置为默认值

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系统的这些调试 :

- SS_CM
- SS_RM
- SS_RMCM
- SS_TEL

[最低的跟踪](#)

这是必要的跟踪的最低的级别 :

- 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
应用管理问题	脚本加载或应用程序配置
应用程序加载和调用问题	应用程序加载和调用问题
ASR/TTS/VXML	<ul style="list-style-type: none"> • ASR • TTS • VXML
桌面问题和呼叫控制	<ul style="list-style-type: none"> • 代理桌面问题和呼叫控制 • Cisco Supervisor Desktop的常见问题 • Cisco Supervisor Desktop (示例的代理状态问题：缺少代理程序) • 报告Cisco Supervisor Desktop的问题
IPIVR (ICM)相关问题	IPIVR (ICM)相关问题
报告问题	<ul style="list-style-type: none"> • 历史报告的问题 • 报告的实时问题 • 在队列滞留的呼叫
脚本工作情况问题	脚本工作情况问题
子系统下来发出	子系统下来发出(包括机器重新启动/引擎启动问题)
升级和安装问题	<ul style="list-style-type: none"> • 升级和棒问题 • 安装问题
VOIP监控和记录问题	VOIP监控和记录问题

应用管理问题

这些是跟踪和日志的最低的级别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 – JTAPI仅配置条目)。
- 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供应商C:\Program Files\Cisco\Trace\AXL* (JTAPI仅配置条目)

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故障

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ASR问题故障：

- 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)**Note:** 前两跟踪要求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\WFNuance SpeechServer\日志*. * -从所有被配置的语音服务器请收集。这些日志可以于CRS共置。

TTS

这些跟踪和日志是必要排除TTS问题故障：

- 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)**Note:** 前两跟踪要求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\WFNuance SpeechServer\日志*. * -从所有被配置的语音服务器请收集。这些日志可以于CRS共置。

VXML

这些跟踪和日志是必要排除VXML问题故障：

- 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](#)

[代理桌面问题和呼叫控制](#)

Cisco Agent Desktop或呼叫控制的问题要求这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS服务器JTAPIMIVRICD_CTI代理桌面Level=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为了设置追踪。在CRS 4.x中动态地设置跟踪。
- 日志CRS服务器JTAPIMIVR代理桌面C:\program files\cisco\desktop\log\agent *.*C:\program files\cisco\desktop\log\ciscojtapi *.* (此文件仅存在于CRS 3.x。和不予CRS 4.x。)

[Cisco Supervisor Desktop的常见问题](#)

对于Cisco Supervisor Desktop的常见问题，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设置追踪。在CRS 4.x中，动态地设置跟踪。Level=4ICD_CTI
- 日志Cisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent *.*C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor *.*

[Cisco Supervisor Desktop \(示例的代理状态问题：缺少代理程序\)](#)

对于Cisco Supervisor Desktop的所有代理程序问题，请与在[Cisco Supervisor Desktop](#)部分的[常见问题](#)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Cisco Supervisor Desktop的问题](#)

您需要这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS切断MIVRICD_RTDM调试(所有CRS版本) + Xdebugging1 (CRS仅4.x)设置在文件 C:\Program Files\wfvavid\system.properties (CRS仅3.x的标志位 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](#)

这些跟踪和日志为问题是必要的与IPIVR有关：

- 跟踪CRS切断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\调度程序\ sch.ini更改日志Level=4C:\program files\cisco cra历史报告\ hrcConfig.ini更改日志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\调度程序\ ciscosch.logC:\program files\cisco cra历史报告\调度程序\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)从抱怨文本文件的数据库的导出数据。

[报告的实时问题](#)

报告的实时问题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)设置在文件C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS仅3.x的标志位TRACELEVEL.MIVR.ICD_RTDM.XDEBUGGING=true)
- 日志CRS服务器MIVR显示时间戳的问题的屏幕画面

[在队列滞留的呼叫](#)

呼叫在队列被滞留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)设置在文件C:\Program Files\wfavvid\system.properties (CRS仅3.x的标志位TRACELEVEL.MIVR.ICD_RTDM.XDEBUGGING=true)ICD_CTI。JTAPICallManagerCCM
- 日志**Note:** 从时候请获取日志，当呼叫开始了对时候，当呼叫获得了卡住。报告客户端联系和CSQ IP ICD Stats实时报告屏幕画面。显示时间戳的问题的屏幕画面CRS服务器JTAPI.aef脚本。 CallManagerCCM

[脚本工作情况问题](#)

对于脚本工作情况的所有问题，这些跟踪和日志是必要的：

- 跟踪CRS切断MIVRAPP_MGRENGSCRIPT_MGR (CRS仅4.x)选择相关步骤和子系统追踪。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

[子系统下来发出](#)

子系统下来问题包括机器重新启动和引擎启动问题。您需要这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS切断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
Note: 总是请使用保存作为选项，并且保存文件以.txt格式。请勿保存文件以.evt格式。并且，请勿使用导出选项。

升级或安装问题

升级和棒问题

升级或备份和恢复系统(棒)的问题要求这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS 4.x默认值
- 日志从棒备份服务器(典型地CallManager发布人)的日志：**Note:** 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\Cisco\日志\棒\ *.* (包括\备份和\恢复文件夹)C:\winnt\system32\barbi.log从每个CRS服务器**Note:** 压缩这些文件并且命名文件CRSNodeX.zip，X表示CRS节点号。复制这些文件到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”在许多情况下)复制这些文件到名为WINNT文件夹C:\Winnt\ *.***Note:** 此套文件包含在安装故障日期未被创建，在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：**Note:** 这些文件在遇到错误的进程中可能或可能不根据部分存在。C:\Program Files\wfavid\log\MCVD\ *.*复制这些文件到名为MIVR文件夹：**Note:** 这些文件在遇到错误的进程中可能或可能不根据部分存在。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**Note:** 总是请使用保存作为选项，并且保存文件以.txt格式。请勿保存文件以.evt格式。并且，请勿使用导出选项。

安装问题

安装问题要求这些跟踪和日志：

- 跟踪CRS 4.x默认值
- 日志您需要和一样[升级和棒问题](#)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监控和记录问题

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象流。

- 记录：嗅探器盖帽从代理桌面和从记录服务器。
- 监控：嗅探器盖帽从代理桌面和从Cisco Supervisor Desktop。

[Related Information](#)

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)