

# IVR转换路由的推荐的跟踪级别

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[相关产品](#)

[规则](#)

[设置MIVR跟踪级别](#)

[IP IVR /IP QM 3.x](#)

[IP IVR /IP QM 4.x](#)

[设置JTAPI跟踪级别](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文为在Cisco IP交互式语音响应(IP IVR)和Cisco IP Queue Manager (IP QM)环境的快速跟踪提供指南Cisco Unified Contact Center Express (IPCC Express)使用排队的，转换路由。

**注意：** 本文只担当指南，并且不包括所有情况。当您排除故障一些情况时，您也许需要收集更多数据比什么在本文略述。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco用户响应解决方案(CRS) (IP IVR或IP QM)

### 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和4.x
- Cisco CRS版本3.x或4.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。

## 相关产品

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 IPCC Express版(IPCC Express)
- Cisco IP IVR
- Cisco IP QM

## 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MIVR跟踪级别

### [IP IVR /IP QM 3.x](#)

完成这些步骤为了打开IP IVR或IP QM的MIVR trace：

1. 选择从CRA管理员菜单栏的**System > Engine**。引擎网页出版。
2. 点击**Trace配置**超链接在左面板中。Trace配置网页出版。
3. 增加跟踪文件到100和每文件大小编号对5 MB (被建议)。
4. 打开这些MIVR trace调试级别：SS\_TELSS\_ICMLIB\_ICM系统生成并且存储MIVR日志。日志文件的名称是CiscoMIVRxxx.log，xxx代表序号。日志文件在IP IVR的/QM 3.x C:\Program files\wfavid\log驻留。**注意**：如果必须重新启动CRA引擎反映在文件和文件大小上数量的变化MIVR日志的。

### [IP IVR /IP QM 4.x](#)

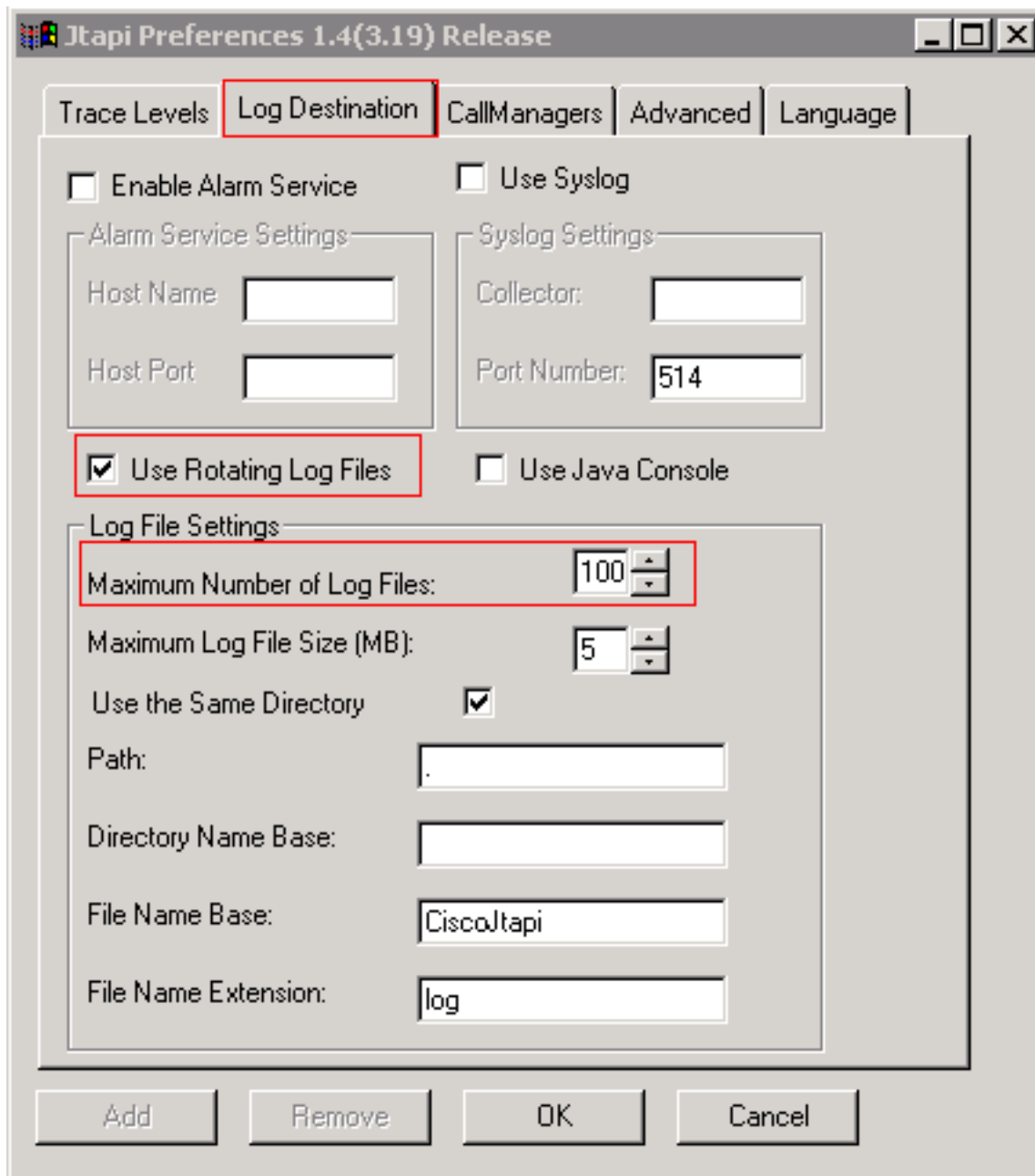
完成这些步骤为了打开IP IVR或QM的MIVR trace：

1. 打开Appadmin。
2. 选择**系统>跟踪> CRS引擎> Trace配置**。
3. Enable (event)跟踪：在子系统下，请打开这些MIVR trace调试级别：SS\_TELSS\_ICM在MISC下，请打开此MIVR trace调试级别：ENG在库下，请打开此MIVR trace调试级别：LIB\_ICM系统生成并且存储MIVR日志。日志文件的名称是CiscoMIVRxxx.log，xxx代表序号。日志文件在C:\Program Files\wfavid\log\MIVR驻留。

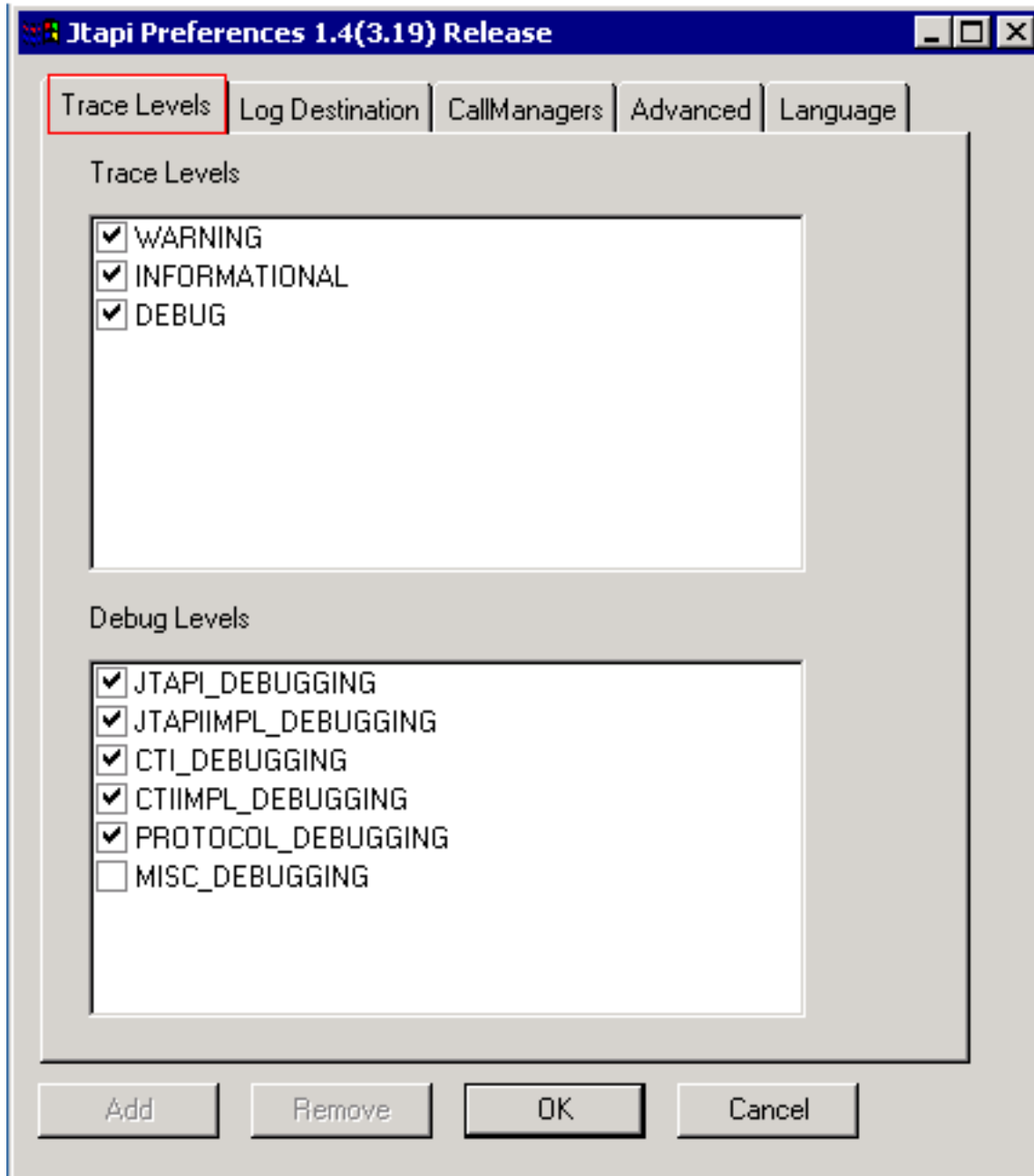
## 设置JTAPI跟踪级别

完成这些步骤为了打开JTAPI trace：

1. 点击**Start > Programs > Cisco JTAPI > JTAPI首选**。JTAPI首选项窗口出现(请参见[图1](#))。
2. 点击**日志目的地**选项卡。[图1 – JTAPI首选：日志目的地选项卡](#)



3. 检查使用循环日志文件复选框。
4. 增加日志文件最大到100在日志文件设置部分。(建议)
5. 点击跟踪级别选项卡(请参见图2)。
6. 检查在跟踪级别部分的警告，信息性和调试复选框。图2 – JTAPI首选：跟踪级别



7. 检查在调试级别部分的这些复选框

: JTAPI\_DEBUGGINGJTAPIIMPL\_DEBUGGINGCTI\_DEBUGGINGCTIIMPL\_DEBUGGING  
PROTOCOL\_DEBUGGING**注意**：除非Cisco TAC明确地自讨苦吃，请勿检查  
MISC\_DEBUGGING。系统生成并且存储JTAPI登录这些位置：IP IVR /IP QM 3.x  
： C:\Program Files\wfavvid\logIP IVR /IP QM 4.x ； C:\Program Files\wfavvid\logJTAPI\日志  
文件的名称是CiscoJTAPIxx.log，xx代表序号。JTAPI子系统的重新启动要求为了在JTAPI跟  
踪和文件大小能将反射的trace设置。如果命令窗口闪烁，并且JTAPI首选对话框不能装载，从  
这些URL请获得JRE下载：<http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (如果实时报告工具将  
运行)<http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html> (如果实时报告工具不会运行)在您完成测验  
后，请拉回到适当日志，检查事件时间在日志报道并且提供日志给思科技术支持。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)