

# IVR转换路由的推荐的跟踪级别

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[相关产品](#)

[Conventions](#)

[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](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

本文为快速追踪在Cisco IP交互语音回应(IP IVR)和Cisco IP Queue Manager (IP QM)环境里提供指南Cisco Unified Contact Center Express (IPCC Express)使用排队的，转换路由。

**Note:** 本文只担当指南，并且不包括所有情况。当您排除一些情况故障时，您也许需要收集更多数据比什么在本文略述。

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

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)

### [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和4.x
- Cisco CRS版本3.x或4.x

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.

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

## Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## 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跟踪：

1. 选择**System > Engine**从CRA管理员菜单栏。引擎网页出版。
2. 点击在左面板的**跟踪配置**超链接。跟踪配置网页出版。
3. 增加跟踪文件的数量到100和每文件大小对5 MB (被建议)。
4. 打开这些MIVR跟踪调试级别：SS\_TELSS\_ICMLIB\_ICM系统生成并且存储MIVR日志。日志文件的名字是CiscoMIVRxxx.log，xxx表示序号。日志文件在的IP IVR C:\Program files\wfavvid\log驻留/QM 3.x。**Note:** 如果必须重新启动CRA引擎反映在文件和文件大小上的数量的变化MIVR日志的。

### IP IVR /IP QM 4.x

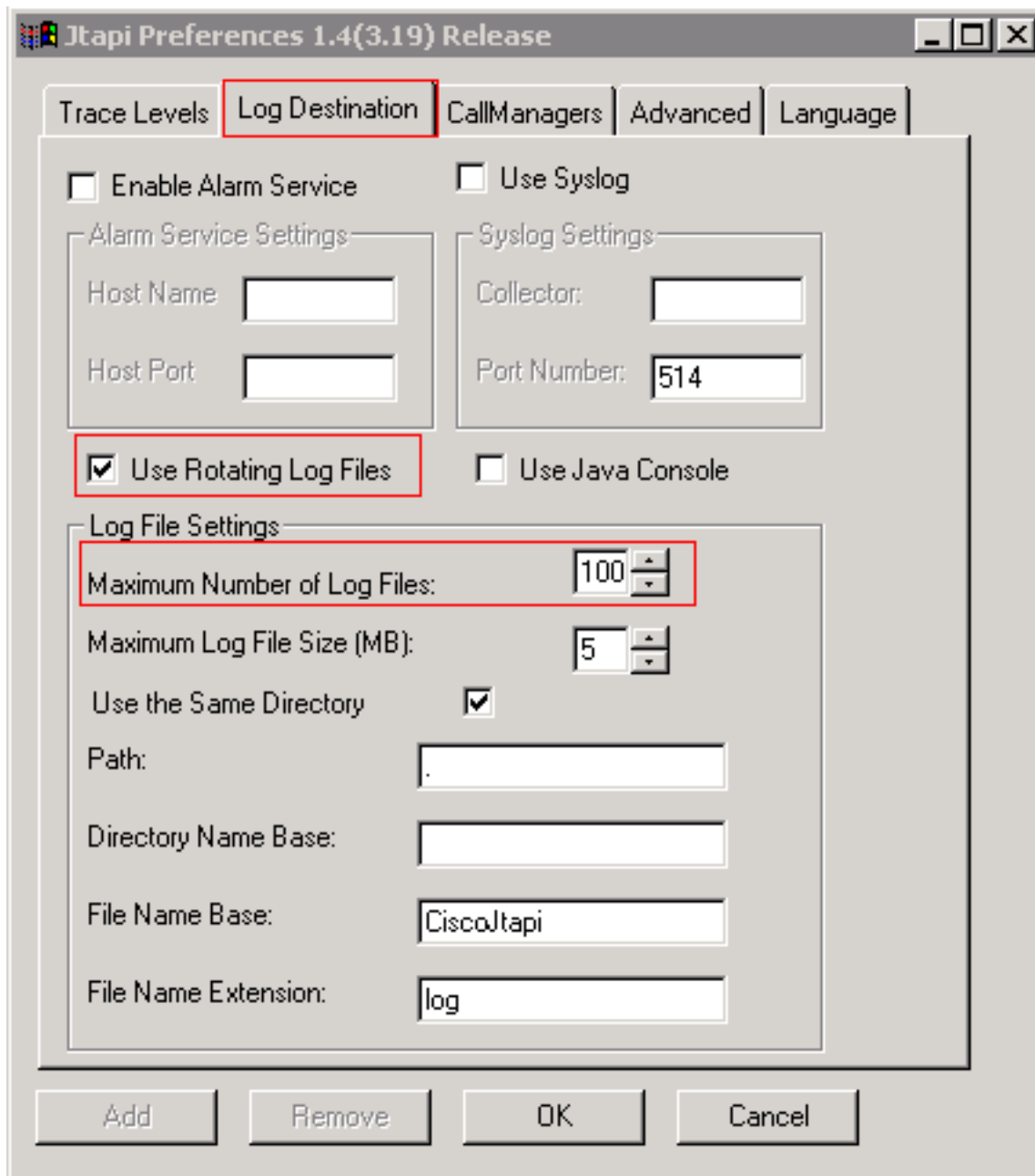
完成这些步骤为了打开的IP IVR或QM MIVR跟踪：

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

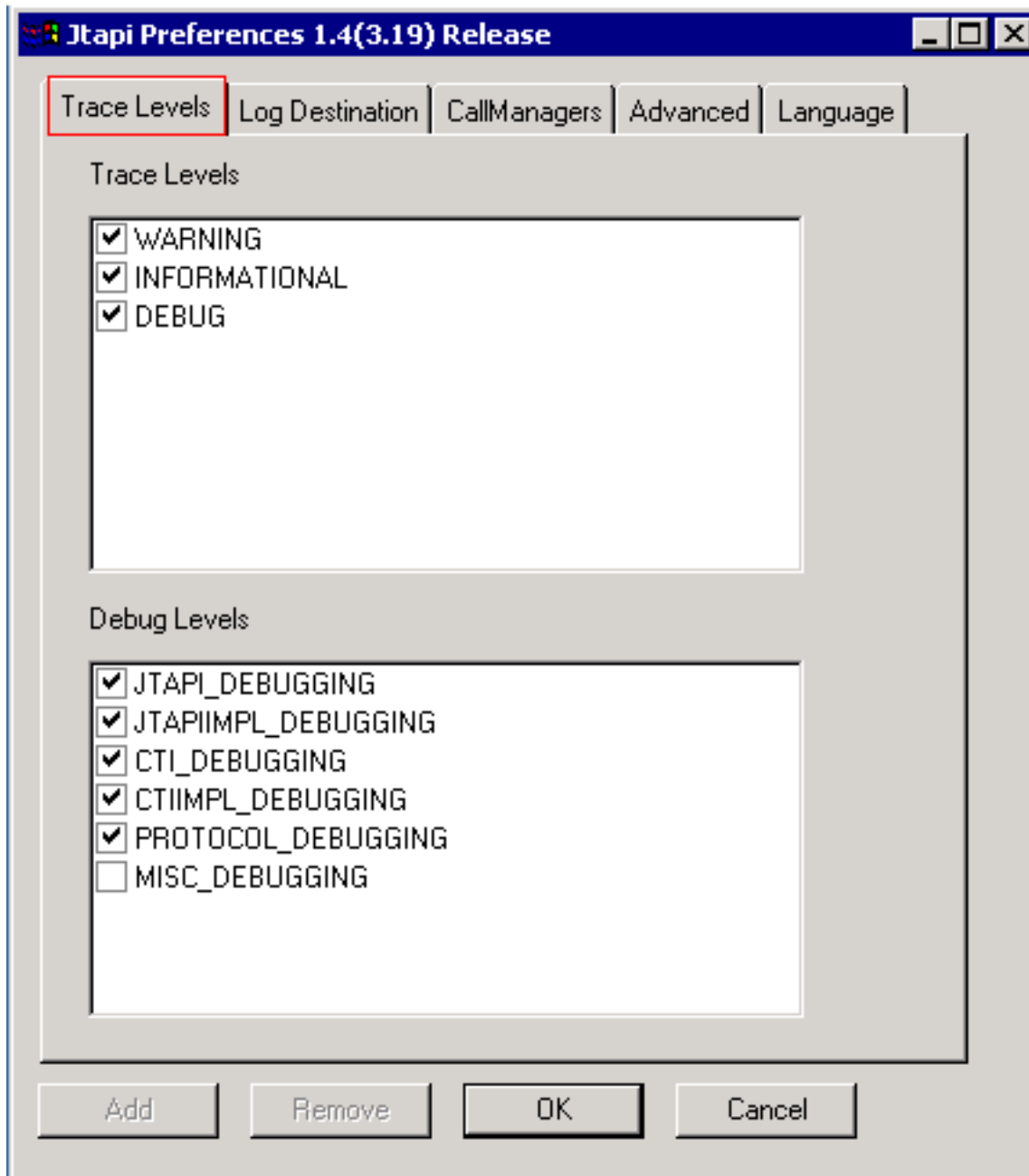
## 设置JTAPI跟踪级别

完成这些步骤为了打开JTAPI跟踪：

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



3. 检查使用循环日志文件复选框。
4. 增加日志文件的最大数量到100在日志文件设置部分。(建议)
5. 点击跟踪级别选项(请参见图2)。
6. 检查在跟踪级别部分的警告，与信息有关和调试复选框。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\_DEBUGGING  JTAPIIMPL\_DEBUGGING  CTI\_DEBUGGING  CTIIMPL\_DEBUGGING  
 PROTOCOL\_DEBUGGING  MISC\_DEBUGGING

**Note:** 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\log\JTAPI\日志  
 文件的名称是CiscoJTAPIxx.log，xx表示序号。Jtapi子系统的重新启动对于跟踪设置是必需的，并且在JTAPI将反射的文件大小跟踪。如果命令窗口闪动，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)在您完成测试后，把适当向后拉日志，检查事件时间在日志报道并且提供日志给Cisco技术支持。

## Related Information

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