

CVP/ISN的推荐的跟踪级别

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[设置语音浏览器跟踪级别](#)

[设置应用服务器跟踪级别](#)

[获得VRUTrace日志](#)

[设置VRU PIM跟踪级别](#)

[相关信息](#)

简介

本文为Customer Voice Portal (CVP)或互联网服务节点(ISN)产品提供推荐的级别跟踪帮助确定问题是否与思科CVP涉及或ISN、Cisco Intelligent Contact Management (ICM)，或者Cisco IOS。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM功能
- 思科CVP功能
- 网络背景

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本4.6.2及以上版本
- Cisco ISN 2.1或者CVP 3.0和3.1

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](#)。

设置语音浏览器跟踪级别

从外围网关(PG) CVP或ISN安装的地方，请完成这些步骤为了设置跟踪：

1. 对于CVP，请选择**Start > Programs > Cisco用户语音门户>Voice浏览器> VB Admin**。对于ISN，请选择**Start > Programs > Cisco Internet Service Node > Voice Browser > VB Admin**。
2. 发出**setcalltrace on**命令。请使用撤销。
3. 发出**setinterfacetrace on**命令。请使用撤销。
4. 发出**on**命令的**seth323trace**。请使用撤销。
5. 增加语音浏览器的日志文件。**注意**：参考的[出现跟踪](#)关于出现跟踪的信息。这些被建议：
EMSAllLogFileMax = 500 MBEMSAllLogFileCount = 1000EmsLogFileMax = 10
MBEMSDisplaytoScreen = 0
6. 得到日志文件：打开命令提示符窗口对相关目录获取有问题的特定的时间的语音浏览器日志：
CVP的目录是：C:\Cisco\CVP\VoiceBrowser\logFiles>dumplog vb /bt "time" /
et "time" /of pimtest.txt
ISN的目录是：C:\Cisco\ISN\VoiceBrowser\logFiles>dumplog vb /bt
"time" /
et "time" /of pimtest.txt 示例如下：dumplog vb /bt 14:00 /et 15:00 /of vb1_1400_1500.txt
请使用[Dumplog程序](#)搜集ISN/CVP语音浏览器日志文件。

在您完成测验后，请求回到适当的语音浏览器日志并且提供日志给思科技术支持。

设置应用服务器跟踪级别

从应用服务器安装的PG，请完成这些步骤为了设置跟踪：

1. 对于CVP，请选择**Start > Programs > Cisco用户语音门户>应用服务器> Application Administrator**。对于ISN，请选择**Start > Programs > Cisco互联网服务节点>应用服务器> Application Administrator**。
2. 登陆作为Microsoft Windows 2000管理员。
3. 从主页选择**引擎**。
4. 选择**日志配置**。
5. 检查复选框**呼叫**和**基本**在接口跟踪部分。
6. 在您检查在您的硬盘驱动器后的可用空间请增加**日志文件数量**到一个适当的编号。(建议：10 MB 100个文件总共500 MB的中的每一个)
7. 把页移下来。
8. 选择**更新按钮**在底层新的trace参数的页能生效。

如果需要捕获大日志日志文件，您需要修改日志文件的大小。增加在Log File Size字段的值在日志配置下。这在应用服务器的同一条链路查找。

在您完成测验后，请求回到适当的语音浏览器日志并且提供日志给思科技术支持。

获得VRUTrace日志

关于如何搜集VRU Trace日志文件的信息，参考[如何使用vrutrace实用程序](#)。

设置VRU PIM跟踪级别

从CVP或ISN安装的PG，请使用[Procmon程序](#)打开这些跟踪级别：

注意：命令区分大小写。

1. procmon>>>trace *.* /off (关闭)
2. procmon>>>ltrace (验证设置请关掉)
3. procmon>>>trace cti* /on
4. procmon>>>trace opc* /on
5. procmon>>>trace *ecc* /on
6. procmon>>>trace *session* /off
7. procmon>>>trace *heartbeat* /off
8. procmon>>>ltrace /trace
9. procmon>>>quit
10. 请使用[Dumplog程序](#)搜集PIM日志文件。示例如下

```
: C:\icm\"customername\"pg#letter\"logfiles
dumplog piml /bt "time" /et "time" /of pimttest.txt
```

在您完成测验后，请拉回到适当的VRUTrace、VRU PIM，应用服务器和语音浏览器日志，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](#)