

# CRS 3.x和4.0.x版快速跟蹤指南

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[開始之前](#)

[關鍵詞](#)

[要開啟的跟蹤](#)

[常規跟蹤資訊](#)

[CRS 4.0.x預設跟蹤](#)

[最小跟蹤](#)

[症狀類別](#)

[應用程式管理問題](#)

[指令碼上載或應用程式配置問題](#)

[應用程式載入和呼叫失敗](#)

[ASR/TTS/VXML問題](#)

[ASR](#)

[TTS](#)

[VXML](#)

[案頭問題/呼叫控制](#)

[座席案頭問題和呼叫控制](#)

[Cisco Supervisor Desktop的一般問題](#)

[Cisco Supervisor Desktop的座席狀態問題\(示例：缺少座席\)](#)

[報告Cisco Supervisor Desktop問題](#)

[IPIVR\(ICM\)相關問題](#)

[報告問題](#)

[歷史報告問題](#)

[即時報告問題](#)

[呼叫停滯在隊列中](#)

[指令碼行為問題](#)

[子系統關閉問題](#)

[升級或安裝問題](#)

[升級和BARS問題](#)

[安裝問題](#)

[VOIP監控和記錄問題](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔提供了在Cisco Unified Contact Center Express環境中對思科客戶響應解決方案(CRS)伺服器進行快速跟蹤的指南。本文檔僅用作指南，並不涵蓋所有情況。若要對某種情況下的問題進行故障排除，可能需要收集的資料多於本文檔中提到的資料。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager版本3.x或4.x
- Cisco CRS版本3.x或4.x請參閱[思科客戶響應解決方案\(CRS\)軟體和硬體相容性指南](#)中的矩陣，瞭解有關Cisco CallManager和CRS之間完全相容性的資訊，以及此解決方案中涉及的CRS版本。Cisco CRS為這些產品提供單一、一致且易於管理的平台：Cisco Unified Contact Center Express Edition(IPCC Express)Cisco IP互動語音回應(IP IVR)Cisco IP Queue Manager(IP QM)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

### 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 開始之前

每次升級都有特定的最低要求。升級之前，請執行以下步驟：

- 開啟適當的跟蹤(請參見[跟蹤以打開](#)部分)。
- 如果可能，重現問題。
- 收集每個症狀類別的日誌(請參閱[症狀類別表](#)部分)。
- 在升級問題之前，詳細檢查日誌並深入進行故障排除。

## 關鍵詞

以下是進行故障排除時要在日誌中查詢的一些關鍵字：

- 例外

- 錯誤
- 失敗
- 故障
- OOS、OUT\_OF\_SERVICE或out of service。
- RECOVERY\_DETECTED，表示上次還原未完成。若要嘗試解決此問題，請再次運行還原過程。
- POTENTLEADDEADDETECTED，這意味著如果在日誌中看到POTENTLEADDEADDETECTED但未看到DEADLOCK\_AVOTED，請嘗試使用引擎重新啟動來解決問題。

## [要開啟的跟蹤](#)

此部分列出了升級之前必須開啟的跟蹤。

### [常規跟蹤資訊](#)

所有CRS伺服器跟蹤表示調試跟蹤。例如，當CRS跟蹤指示ICD\_HDM時，為ICD\_HDM啟用CRS調試跟蹤。

設定Java電話API(JTAPI)跟蹤時，將日誌檔案數增加到100，並選擇除MISC\_DEBUGGING之外的所有調試級別。記得重新啟動引擎。確保選中**使用旋轉日誌檔案**選項。

當CRS跟蹤指示CCM時，可以推斷對於CallManager服務和CTIManager服務：

- 已選中**Trace On**選項
- 調試跟蹤級別設定為**Detailed**
- 所有其他跟蹤都設定為預設值

此外，您必須從所有CCM節點收集以下CCM日誌：

- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CCM ( SDL跟蹤檔案 )
- C:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CTI ( SDL跟蹤檔案 )
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CCM ( CCM跟蹤檔案 )
- C:\Program Files\Cisco\Trace\CTI ( CTI跟蹤檔案 )

### [CRS 4.0.x預設跟蹤](#)

為了匹配CRS 4.0.x預設跟蹤，請確保在CRS 3.0.x系統上啟用這些調試：

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

### [最小跟蹤](#)

以下是所需的最低跟蹤級別：

- 跟蹤：4.0.x的預設跟蹤(對於CRS 3.x，請參閱[CRS 4.0.x預設跟蹤](#))

- 日誌：MIVRMCVD

所有問題都需要最小跟蹤。所有其他問題需要最小跟蹤，以及各個類別中提及的特定跟蹤。

## 症狀類別

以下是症狀類別表：

主要類別	子類別
<a href="#">應用程式管理問題</a>	<a href="#">指令碼上載或應用程式配置</a>
<a href="#">應用程式載入和呼叫問題</a>	<a href="#">應用程式載入和呼叫問題</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="#">案頭問題和呼叫控制</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">座席案頭問題和呼叫控制</a></li> <li>• <a href="#">Cisco Supervisor Desktop的一般問題</a></li> <li>• <a href="#">Cisco Supervisor Desktop的座席狀態問題(示例：缺少座席)</a></li> <li>• <a href="#">報告Cisco Supervisor Desktop問題</a></li> </ul>
<a href="#">IPIVR(ICM)相關問題</a>	<a href="#">IPIVR(ICM)相關問題</a>
<a href="#">報告問題</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">歷史報告問題</a></li> <li>• <a href="#">即時報告問題</a></li> <li>• <a href="#">呼叫停滯在隊列中</a></li> </ul>
<a href="#">指令碼行為問題</a>	<a href="#">指令碼行為問題</a>
<a href="#">子系統關閉問題</a>	<a href="#">子系統關閉問題</a> (包括機器重新啟動/引擎啟動問題)
<a href="#">升級和安裝問題</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">升級和BARS問題</a></li> <li>• <a href="#">安裝問題</a></li> </ul>
<a href="#">VOIP監控和記錄問題</a>	<a href="#">VOIP監控和記錄問題</a>

## 應用程式管理問題

以下是應用管理問題所需的最低跟蹤和日誌級別：

- 追蹤CRS伺服器MADMADM\_CFG (ADM在3.x中) LIB\_CFG (僅限CRS 4.x) LIB\_AXL (僅限CRS 4.x — 僅適用於JTAPI配置項)。
- 記錄檔CRS伺服器MADM (僅限4.x) C:\Program Files\wfavvid\tomcat\_appadmin\logs\\* (僅限CRS 3.x) CCM — 主JTAPI提供程式C:\Program Files\Cisco\Trace\AXL\\* (僅適用於JTAPI配置專案)

## 指令碼上載或應用程式配置問題

收集[應用程式管理問題](#)部分中列出的跟蹤和日誌以及以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器MIVRAPP\_MGRSCRIPT\_MGR ( 僅限CRS 4.x ) PROMPT\_MGR ( 僅在出現提示上傳問題時需要 ) 英語
- 記錄檔CRS伺服器MIVRMADM ( 僅限CRS 4.x ) C:\Program Files\wfavvid\tomcat\_appadmin\logs\\* ( 僅限CRS 3.x )

## 應用程式載入和呼叫失敗

以下是必要的跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器MIVRAPP\_MGR英語
- 記錄檔CRS伺服器MIVR

## ASR/TTS/VXML問題

### ASR

排除ASR問題故障需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器MIVRSS\_MRCP\_ASR ( 僅限Xdebugging1 CRS 4.x ) 檔案C:\Program Files\wfavvid\system.properties中的TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_ASR.XDEBUGGING=true ( 僅限CRS 3.x ) 檔案C:\Program Files\wfavvid\system.properties中的TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_TTS.XDEBUGGING=true ( 僅限CRS 3.x ) **注意：**最後兩條跟蹤需要重新啟動CRS引擎才能生效。
- 記錄檔CRS伺服器MIVR ( 用於調試級別 ) 語音伺服器 ( 僅限CRS 3.x ) C:\Program Files\Cisco Systems\WFNuance SpeechServer\Logs\\*. \* — 從所有已配置的語音伺服器收集。這些日誌可以與CRS共置。

### TTS

對TTS問題進行故障排除時，需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器MIVRSS\_MRCP\_TTS ( 僅限Xdebugging1 CRS 4.x ) 檔案C:\Program Files\wfavvid\system.properties中的TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_ASR.XDEBUGGING=true ( 僅限CRS 3.x ) 檔案C:\Program Files\wfavvid\system.properties中的TRACELEVEL.MIVR.SS\_NUAN\_TTS.XDEBUGGING=true ( 僅限CRS 3.x ) **注意：**最後兩條跟蹤需要重新啟動CRS引擎才能生效。
- 記錄檔CRS伺服器MIVR ( 用於調試級別 ) 語音伺服器 ( 僅限CRS 3.x ) C:\Program Files\Cisco Systems\WFNuance SpeechServer\Logs\\*. \* — 從所有已配置的語音伺服器收集。這些日誌可以與CRS共置。

### VXML

排除VXML問題故障需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器MIVRSS\_VBSTEP\_VOICEBROWSER ( 僅限CRS 3.x )

- 記錄檔CRS伺服器MIVR

## 案頭問題/呼叫控制

### 座席案頭問題和呼叫控制

Cisco Agent Desktop或呼叫控制問題需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器JTAPIMIVRICD\_CTI座席案頭Level=305 ( CRS 3.x的級別= 204 ) (C:\program files\cisco\desktop\config\agent.ini(3.x = fastcalllocal.ini))。在CRS 3.x中，必須關閉並重新開啟Cisco Agent Desktop才能設定跟蹤。在CRS 4.x中，跟蹤是動態設定的。
- 記錄檔CRS伺服器JTAPIMIVR座席案頭C:\program files\cisco\desktop\log\agent\*. \*C:\program files\cisco\desktop\log\ciscojtap\*. \* ( 此檔案僅存在於CRS 3.x中，而不存在於CRS 4.x中。 )

### Cisco Supervisor Desktop的一般問題

對於Cisco Supervisor Desktop的一般問題，您需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤Cisco Supervisor DesktopLevel=305 ( 對於CRS 3.x，為204 ) C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini。在CRS 3.x中，必須關閉並重新開啟Cisco Supervisor Desktop以設定跟蹤。在CRS 4.x中，跟蹤是動態設定的。級別= 4ICD\_CTI
- 記錄檔Cisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent\*. \*C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor\*. \*

### Cisco Supervisor Desktop的座席狀態問題(示例：缺少座席)

有關Cisco Supervisor Desktop的任何座席問題，請收集這些跟蹤以及[Cisco Supervisor Desktop的一般問題](#)部分中提到的跟蹤和日誌：

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

### 報告Cisco Supervisor Desktop問題

您需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器MIVRICD\_RTDM調試 ( 所有CRS版本 ) + Xdebugging 1 ( 僅限CRS 4.x ) 在檔案C:\Program Files\wfaavid\system.properties中設定標誌  
TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true ( 僅限CRS 3.x ) ICD\_CTI
- 記錄檔Cisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\\*.logC:\program files\cisco\desktop\log\\*.dbgCRS伺服器MIVR

### IPIVR(ICM)相關問題

以下跟蹤和日誌對於與IPIVR相關的問題是必需的：

- 追蹤CRS伺服器MIVRSS\_ICMLIB\_ICM
- 記錄檔CRS伺服器MIVR

## 報告問題

### 歷史報告問題

歷史報告問題需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤歷史報告客戶端C:\program files\cisco cra historical reporting\scheduler\sch.ini更改日誌級別=4C:\program files\cisco cra historical reporting\hrcConfig.ini更改日誌級別=3CRS伺服器MIVRICD\_HDMCRA\_HRDM
- 記錄檔歷史報告客戶端C:\program files\cisco cra historical reporting\logs\C:\program files\cisco cra historical reporting\scheduler\ciscosch.logC:\program files\cisco cra historical reporting\scheduler\historicalreportscheduler.mdbCRS伺服器MIVR歷史報告伺服器 ( 客戶端登入問題不需要該伺服器 ) 將資料從資料庫匯出到純文字檔案檔案。

### 即時報告問題

即時報告問題需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器MIVRICD\_RTDM調試 ( 所有CRS版本 ) + Xdebugging 1 ( 僅限CRS 4.x ) 在檔案C:\Program Files\wfavid\system.properties中設定標誌TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true ( 僅限CRS 3.x )
- 記錄檔CRS伺服器MIVR顯示時間戳問題的螢幕快照

### 呼叫停滯在隊列中

隊列中停滯的呼叫需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器MIVRICD\_RTDM調試 ( 所有CRS版本 ) + Xdebugging 1 ( 僅限CRS 4.x ) 在檔案C:\Program Files\wfavid\system.properties中設定標誌TRACELEVEL.MIVR.ICD\_RTDM.XDEBUGGING=true ( 僅限CRS 3.x ) ICD\_CTI。JTAPICallManagerCCM
- 記錄檔**注意**：捕獲從呼叫開始到呼叫停滯這段時間的日誌。報告客戶端聯絡人和CSQ IP ICD統計即時報告的螢幕截圖。顯示時間戳問題的螢幕快照CRS伺服器JTAPI.aef指令碼。CallManagerCCM

## 指令碼行為問題

對於指令碼行為的任何問題，都需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器MIVRAPP\_MGR英語SCRIPT\_MGR ( 僅限CRS 4.x ) 選擇相關的步驟和子系統跟蹤。例如，對於DB步驟相關問題：SS\_DBSTEPS\_DB ( CRS 3.x中的DB\_STEPS )
- 記錄檔CRS伺服器MIVR

## 子系統關閉問題

子系統故障包括機器重新啟動和引擎啟動問題。您需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS伺服器MIVR相應的子系統調試英語
- 記錄檔CRS伺服器MIVR如果引擎未啟動，則需要Windows應用程式和系統事件檢視器日誌**注意**：始終使用「另存為」選項，並以.txt格式儲存檔案。請勿以.evt格式儲存檔案。此外，請勿使用「匯出」選項。

## 升級或安裝問題

### 升級和BARS問題

升級或備份和還原系統(BARS)問題需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS 4.x預設
- 記錄檔來自BARS備份伺服器（通常是CallManager發佈伺服器）的日誌：**注意**：壓縮這些檔案並將該檔案命名為**BARS.zip**。C:\Program Files\cisco\trace\BARS\\*. \*C:\Program Files\common files\Cisco\logs\BARS\\*. \*（包括\BACKUP和\RESTORE資料夾）C:\winnt\system32\barbi.log從每個CRS伺服器**注意**：壓縮這些檔案並將該檔案命名為CRSNodeX.zip，其中X表示CRS節點編號。將這些檔案複製到c:\Drive:C:\CallInstall.logC:\CRSAutorun.logC:\CRSMsiInstallLog.txtC:\CRSMsdeInstallLog.txtC:\CRSMsiUnregister.log（如果存在）C:\UpdateTool.logC:\SQLInstallLog.txtC:\jcuLog.txtC:\SQLUtil.logC:\Updatetool.log將這些檔案複製到名為CRSInstall的文C:\Documents and Settings\<登入帳戶，通常為「Administrator」>\Local Settings\Temp\CRSInstallation\\*. \*（大多數情況下為「Administrator」）將這些檔案複製到名為WINNT的文C:\Winnt\\*. \***注意**：這組檔案包括在安裝失敗日期（位於WINNT的根目錄）建立的所有檔案，顯然不包括整個目錄或所有檔案。將這些檔案複製到名為MCVD的資料夾：**注意**：這些檔案可能存在，也可能不存在，具體取決於流程中遇到錯誤的部件。C:\Program Files\wfavvid\log\MCVD\\*. \*將這些檔案複製到名為MIVR的資料夾：**注意**：這些檔案可能存在，也可能不存在，具體取決於流程中遇到錯誤的部件。C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR\\*. \*將這些檔案複製到名為MARC的資料夾中：C:\Documents and Settings\<登入帳戶，通常為「Administrator」>\Local Settings\Temp\log\MARC\\*. \*Windows應用程式和系統事件檢視器日誌**注意**：始終使用「另存為」選項，並以.txt格式儲存檔案。請勿以.evt格式儲存檔案。此外，請勿使用「匯出」選項。

### 安裝問題

安裝問題需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤CRS 4.x預設
- 記錄檔您需要與升級和BARS問題部分相同的日誌，不同之處在於您不需要Windows應用程式和系統事件檢視器日誌。

## VOIP監控和記錄問題

需要以下跟蹤和日誌：

- 追蹤Cisco Supervisor Desktop級別= 8000 C:\program files\cisco\desktop\config\supervisor.ini)CRS伺服器C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\FCVoipmonsvr.cfg設定級別= 2（動態）C:\Program



Files\Cisco\Desktop\config\FCRasSvr.cfg設定範圍= 1-4,50,3000-8000

- 記錄檔Cisco Supervisor DesktopC:\program files\cisco\desktop\log\agent\*. \*C:\program files\cisco\desktop\log\supervisor\*. \*CRS伺服器C:\Program

Files\Cisco\Desktop\log\FCVoipmon\*. \*C:\Program Files\Cisco\Desktop\log\FCRas\*. \*

通常需要監聽器跟蹤來確定您是否收到適當的音訊流。

- 要記錄：來自Agent Desktop和錄制伺服器的監聽器上限。
- 要監控：來自Agent Desktop和Cisco Supervisor Desktop的監聽器上限。

## 相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)