

# IVR轉換路由的建議跟蹤級別

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[相關產品](#)

[慣例](#)

[設定MIVR跟蹤級別](#)

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

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

[設定JTAPI跟蹤級別](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔提供在Cisco IP Interactive Voice Response(IP IVR)和Cisco IP Queue Manager(IP QM)環境中使用Cisco Unified Contact Center Express(IPCC Express)使用轉換路由進行隊列快速跟蹤的指南。

**注意：**本文檔僅用作指南，並不涵蓋所有情況。當您排除某些情況時，可能需要收集比本文檔中概述的資料更多的資料。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solution(CRS) ( IP IVR或IP QM )

### 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和4.x
- Cisco CRS版本3.x或4.x

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。

## 相關產品

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

## 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 設定MIVR跟蹤級別

### IP IVR/IP QM 3.x

完成以下步驟，以便開啟IP IVR或IP QM的MIVR跟蹤：

1. 從CRA管理員選單欄中選擇**System > Engine**。出現引擎網頁。
2. 按一下左側面板中的**Trace Configuration**超連結。系統將顯示Trace Configuration網頁。
3. 將跟蹤檔案數增加到100，並將每個檔案大小增加到5 MB（建議）。
4. 開啟以下MIVR跟蹤調試級別：SS\_TELSS\_ICMLIB\_ICM系統生成並儲存MIVR日誌。日誌檔案的名稱為CiscoMIVRxxx.log，其中xxx表示序列號。對於IP IVR/QM 3.x，日誌檔案位於C:\Program files\wfavvid\log中。**注意**：如果需要，請重新啟動CRA引擎以反映MIVR日誌的檔案數量和檔案大小的變化。

### IP IVR/IP QM 4.x

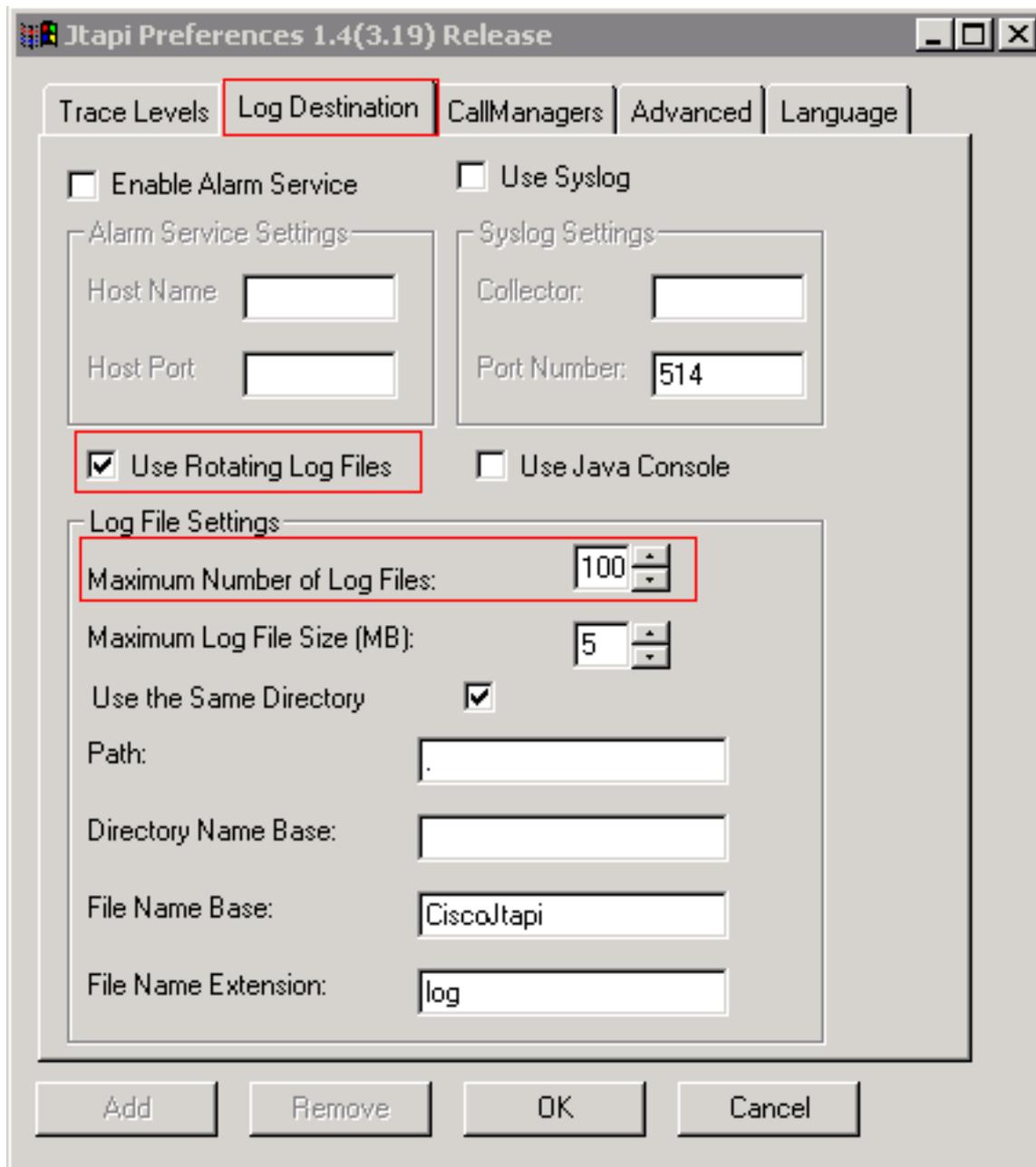
完成以下步驟，以便開啟IP IVR或QM的MIVR跟蹤：

1. 開啟AppAdmin。
2. 選擇**System > Tracing > CRS Engine > Trace Configuration**。
3. 啟用跟蹤：在SUBSYSTEMS下，開啟以下MIVR跟蹤調試級別：SS\_TELSS\_ICM在MISCELLANEOUS下，開啟此MIVR跟蹤調試級別：英語在LIBRARIES下，開啟此MIVR跟蹤調試級別：LIB\_ICM系統生成並儲存MIVR日誌。日誌檔案的名稱為CiscoMIVRxxx.log，其中xxx表示序列號。日誌檔案位於C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR。

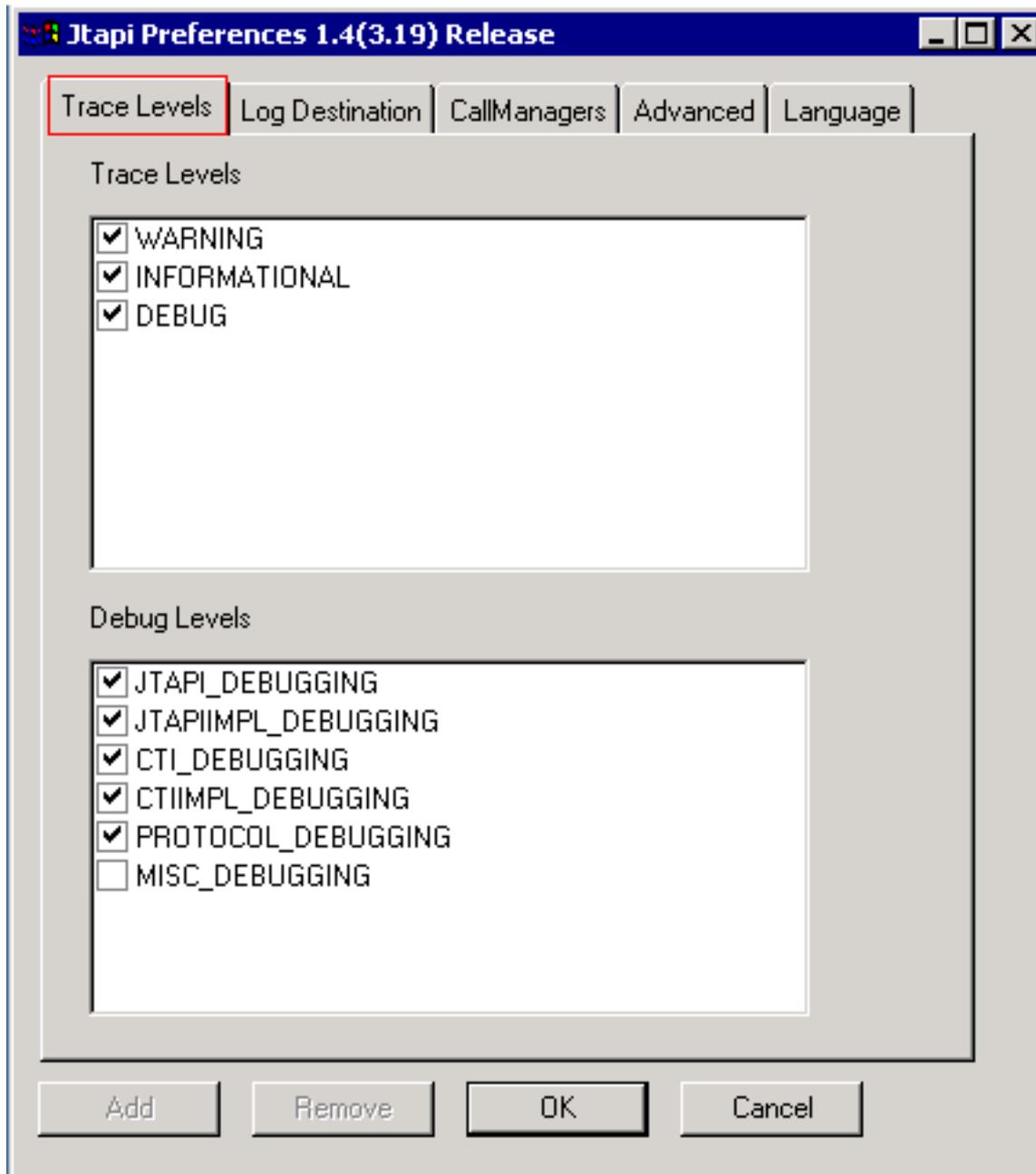
## 設定JTAPI跟蹤級別

完成以下步驟以開啟JTAPI追蹤：

1. 按一下**Start > Programs > Cisco JTAPI > JTAPI Preference**。出現「Jtapi Preferences ( Jtapi首選項 )」視窗(請參見圖1)。
2. 按一下**Log Destination**頁籤。**圖1 - JTAPI首選項：日誌目標頁籤**



3. 選中**使用旋轉日誌檔案**覈取方塊。
4. 在「日誌檔案設定」部分將日誌檔案的最大數量增加到100。（建議）
5. 按一下**Trace Levels**頁籤(請參見圖2)。
6. 選中「跟蹤級別」部分中的**警告**、**資訊**和**DEBUG**覈取方塊。圖2 - JTAPI首選項：跟蹤級別



7. 在「調試級別」部分選中以下覈取方塊

：JTAPI\_DEBUGGINGJTAPIIMPL\_DEBUGGINGCTI\_DEBUGGINGCTIIMPL\_DEBUGGING  
PROTOCOL\_DEBUGGING**注意**：除非思科TAC明確要求，否則不要檢查

MISC\_DEBUGGING。系統將在以下位置生成並儲存JTAPI日誌：IP IVR/IP QM

3.x:C:\Program Files\wfavvid\logIP IVR/IP QM 4.x:C:\Program Files\wfavvid\log\JTAPI\日誌檔案的名稱為CiscoJTAPIxx.log，其中xx表示序列號。需要重新啟動Jtapi子系統才能在JTAPI跟蹤中反映跟蹤設定和檔案大小。如果命令視窗閃爍，並且「Jtapi首選項」對話方塊無法載入，請從以下URL獲取JRE下載：<http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html>（如果運行即時報告工具）<http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html>（如果即時報告工具無法運行）完成測試後，拉回相應的日誌，檢查日誌中是否記錄了事件時間，並向思科技術支援提供日誌。

## 相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)