

CVP/ISN的建議跟蹤級別

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[設定語音瀏覽器跟蹤級別](#)

[設定應用程式伺服器跟蹤級別](#)

[獲取VRUTrace日誌](#)

[設定VRU PIM跟蹤級別](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案為客戶語音入口網站(CVP)或網際網路服務節點(ISN)產品提供建議追蹤層級，以協助確定問題是否與Cisco CVP、ISN、思科智慧客服管理(ICM)或Cisco IOS相關。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco ICM功能
- Cisco CVP功能
- 網路背景

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco ICM版本4.6.2及更高版本
- Cisco ISN 2.1或CVP 3.0和3.1

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](#)。

設定語音瀏覽器跟蹤級別

從安裝CVP或ISN的外圍裝置網關(PG)完成以下步驟以設定跟蹤：

1. 對於CVP，選擇開始>程式> Cisco Customer Voice Portal > Voice Browser > VB Admin。對於ISN，選擇開始>程式> Cisco Internet服務節點>語音瀏覽器> VB管理。
2. 發出setcalltrace on命令。使用off取消啟用。
3. 發出setinterfacetrace on命令。使用off取消啟用。
4. 發出seth323trace 命令。使用off取消啟用。
5. 增加語音瀏覽器的日誌檔案。註：有關啟動跟蹤的資訊，請參閱[啟動跟蹤](#)。建議如下：
EMSAllLogFileMax = 500 MBEMSAllLogFileCount = 1000EMSLogFileMax = 10
MBEMSDisplayToScreen = 0
6. 獲取日誌檔案：開啟相關目錄的命令提示視窗，以捕獲相關特定時間內的語音瀏覽器日誌

：CVP的目錄為：

```
C:\Cisco\CVP\VoiceBrowser\logFiles>dumplog vb /bt "time" /  
et "time" /of pimtest.txt
```

ISN的目錄為：

```
C:\Cisco\ISN\VoiceBrowser\logFiles>dumplog vb /bt "time" /  
et "time" /of pimtest.txt
```

範例如下：

```
dumplog vb /bt 14:00 /et 15:00 /of vb1_1400_1500.txt
```

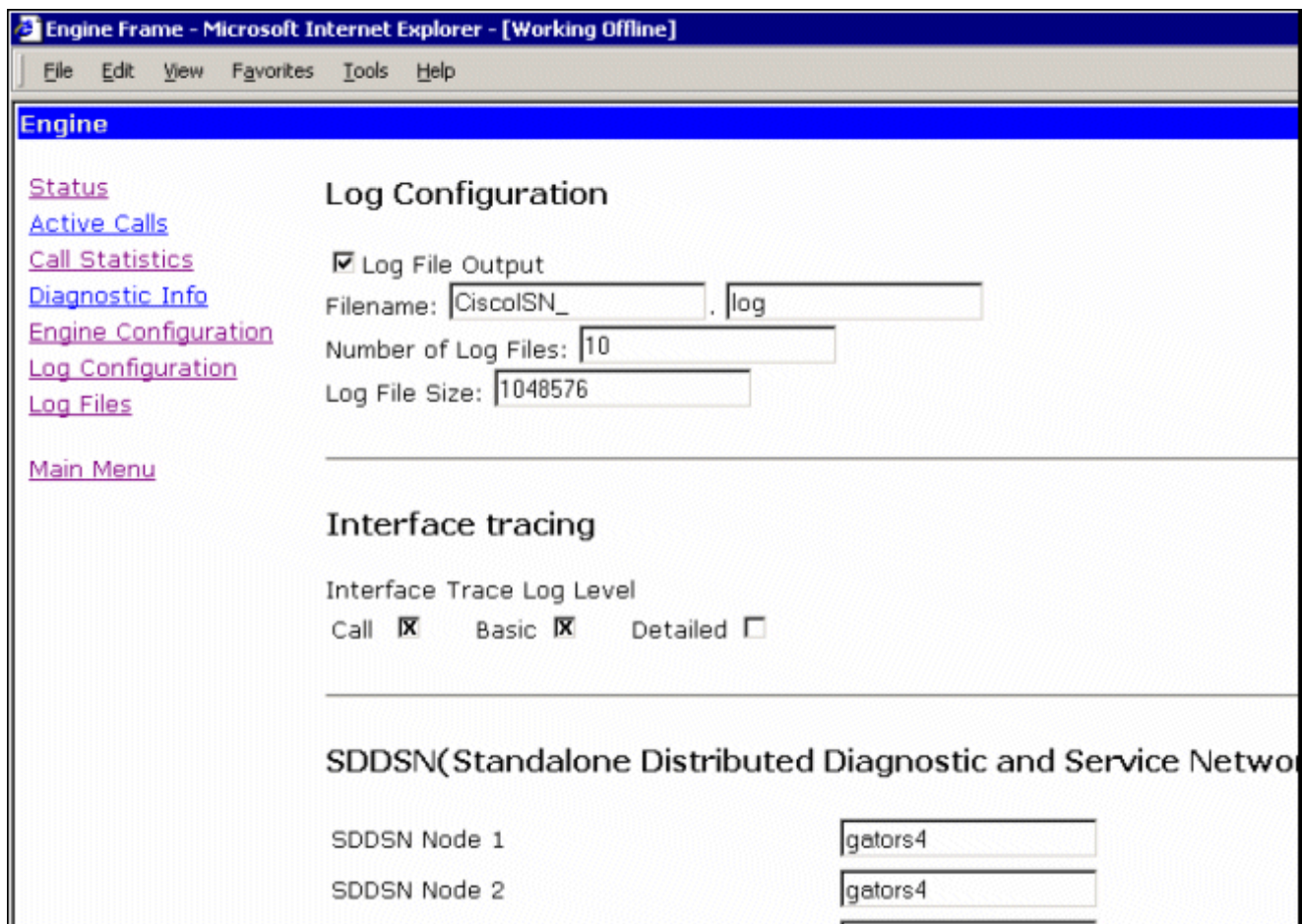
使用[dumplog實用程式](#)收集ISN/CVP語音瀏覽器日誌檔案。

完成測試後，拉回相應的語音瀏覽器日誌，並將日誌提供給思科技術支援。

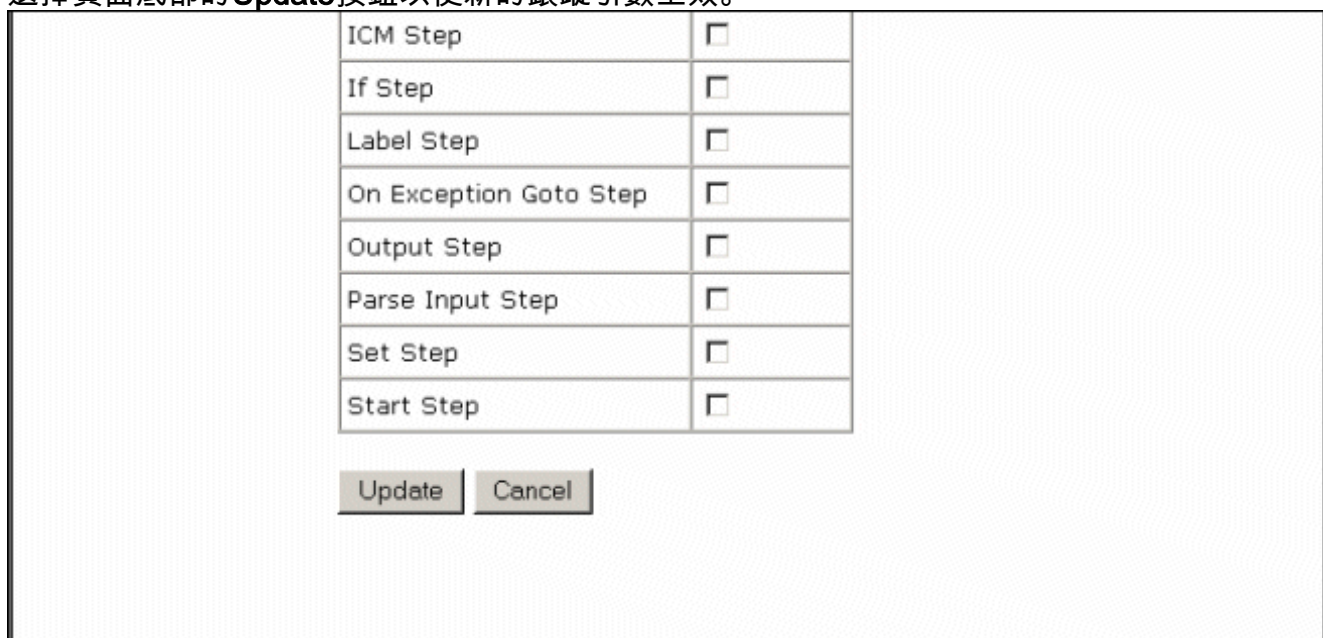
設定應用程式伺服器跟蹤級別

從安裝應用程式伺服器的PG中，完成以下步驟以設定跟蹤：

1. 對於CVP，選擇開始>程式> Cisco Customer Voice Portal > Application Server > Application Administrator。對於ISN，選擇開始>程式> Cisco Internet服務節點>應用伺服器>應用管理員。
2. 以Microsoft Windows 2000管理員身份登入。
3. 從首頁中選擇Engine。
4. 選擇Log Configuration。
5. 選中Interface tracing部分中的Call和Basic覈取方塊。



6. 檢查硬碟驅動器上的可用空間後，將Number of Log Files增加到適當的數。(建議：100個檔案 (每個檔案10 MB，共500 MB))
7. 向下滾動頁面。
8. 選擇頁面底部的Update按鈕以使新的跟蹤引數生效。



如果需要捕獲大型日誌檔案，則需要修改日誌檔案的大小。增加「日誌配置」下的「日誌檔案大小」欄位中的值。它位於應用程式伺服器的同一鏈路上。

完成測試後，拉回相應的語音瀏覽器日誌，並將日誌提供給思科技術支援。

[獲取VRUTrace日誌](#)

有關如何收集VRU跟蹤日誌檔案的資訊，請參閱[如何使用vrutrace實用程式](#)。

[設定VRU PIM跟蹤級別](#)

從安裝CVP或ISN的PG中，使用[procmon實用程式](#)開啟以下跟蹤級別：

注意：命令區分大小寫。

1. `procmon>>>trace *.* /off` (關閉)
2. `procmon>>>ltrace` (驗證設定是否關閉)
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>>>`退出
10. 使用[dumplog實用程式](#)收集PIM日誌檔案。範例如下：

```
C:\icm\"customername\"pg#letter\"logfiles
dumplog pim1 /bt "time" /et "time" /of pimtest.txt
```

完成測試後，拉回相應的VRUTrace、VRU PIM、應用伺服器 and 語音瀏覽器日誌，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](#)