

Einrichten, Anzeigen und Sammeln von Cisco IPCC Express-Ablaufverfolgungen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Einrichten und Erfassen von Ablaufverfolgungen für 2.x-Umgebungen](#)

[Trace aktivieren](#)

[Einrichten und Erfassen von Ablaufverfolgungen für 3.x-Umgebungen](#)

[Trace aktivieren](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Die Cisco IPCC Express Edition ist eine Produktplattform, die Folgendes abdeckt:

- IP Interactive Voice Response (IP-IVR)
- IP Integrated Contact Distribution (IP ICD)
- IP Queue Manager (IP-QM)
- IP-automatische Anrufvermittlung
- Erweiterte Services

Sie wird auch als Customer Response Solutions (CRS) und Customer Response Applications (CRA) bezeichnet.

In diesem Dokument wird erläutert, wie Sie Spuren für IPCC Express aktivieren und sammeln können, um Probleme mithilfe des Cisco Technical Assistance Center (TAC) zu beheben.

Siehe [AVVID TAC Cases: Sammeln von Informationen zur Fehlerbehebung](#) für zusätzliche Informationen zu den Ablaufverfolgungsebenen, die die Behebung eines bestimmten Problems ermöglichen.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in diesem Bereich zu verfügen:

- Microsoft Windows 2000-Administration

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco IPCC Express Version 3.x
- Cisco Extended Services 2.x und 3.x
- Cisco Customer Response Application 2.x

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

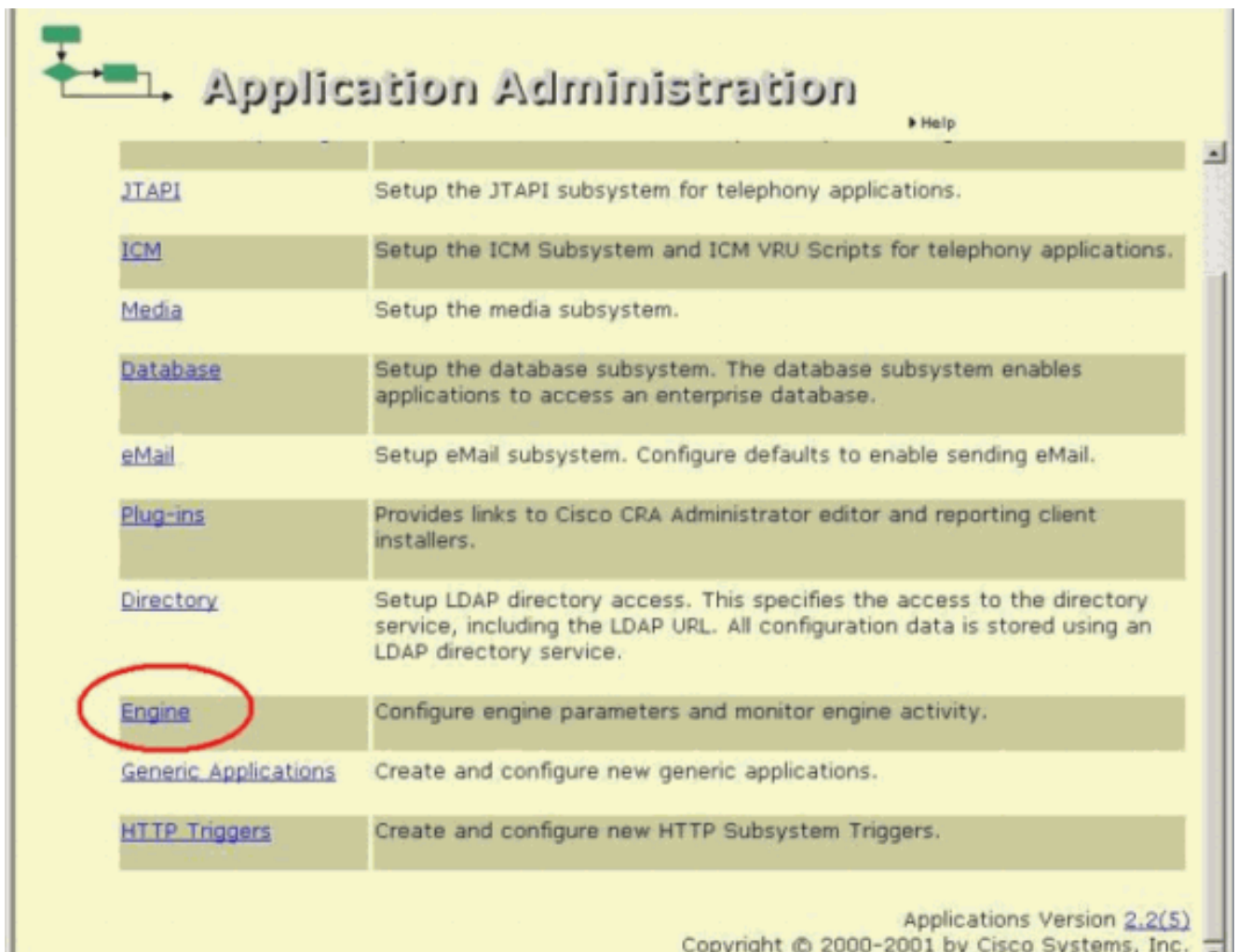
Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Einrichten und Erfassen von Ablaufverfolgungen für 2.x-Umgebungen

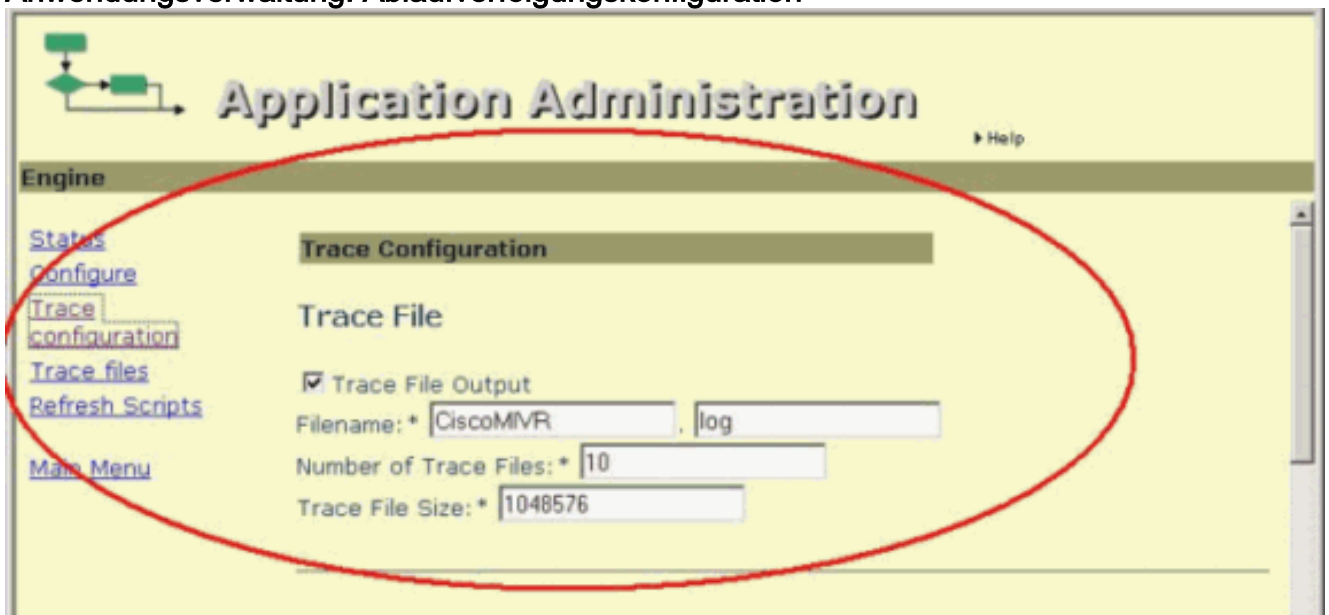
Trace aktivieren

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Browser. Geben Sie den URL für die Anwendungsadministrationsseite ein.
Beispiel:
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. Melden Sie sich beim Administratorkonto an.
3. Klicken Sie auf **Engine**. Siehe [Abbildung 1](#). **Abbildung 1: Anwendungsverwaltung: Motor**



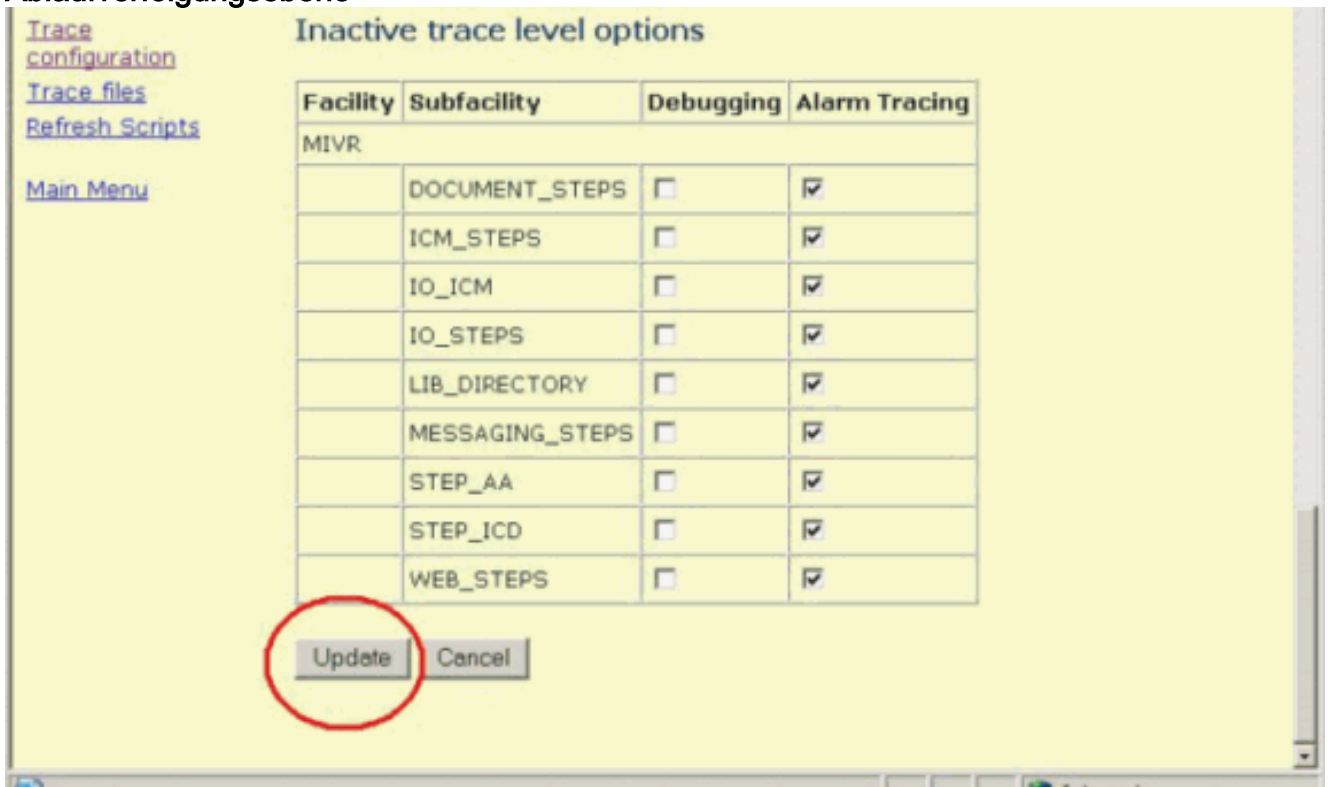
4. Wählen Sie **Trace Configuration** auf der Engine-Seite aus. Siehe [Abbildung 2](#). **Abbildung 2: Anwendungsverwaltung: Ablaufverfolgungskonfiguration**



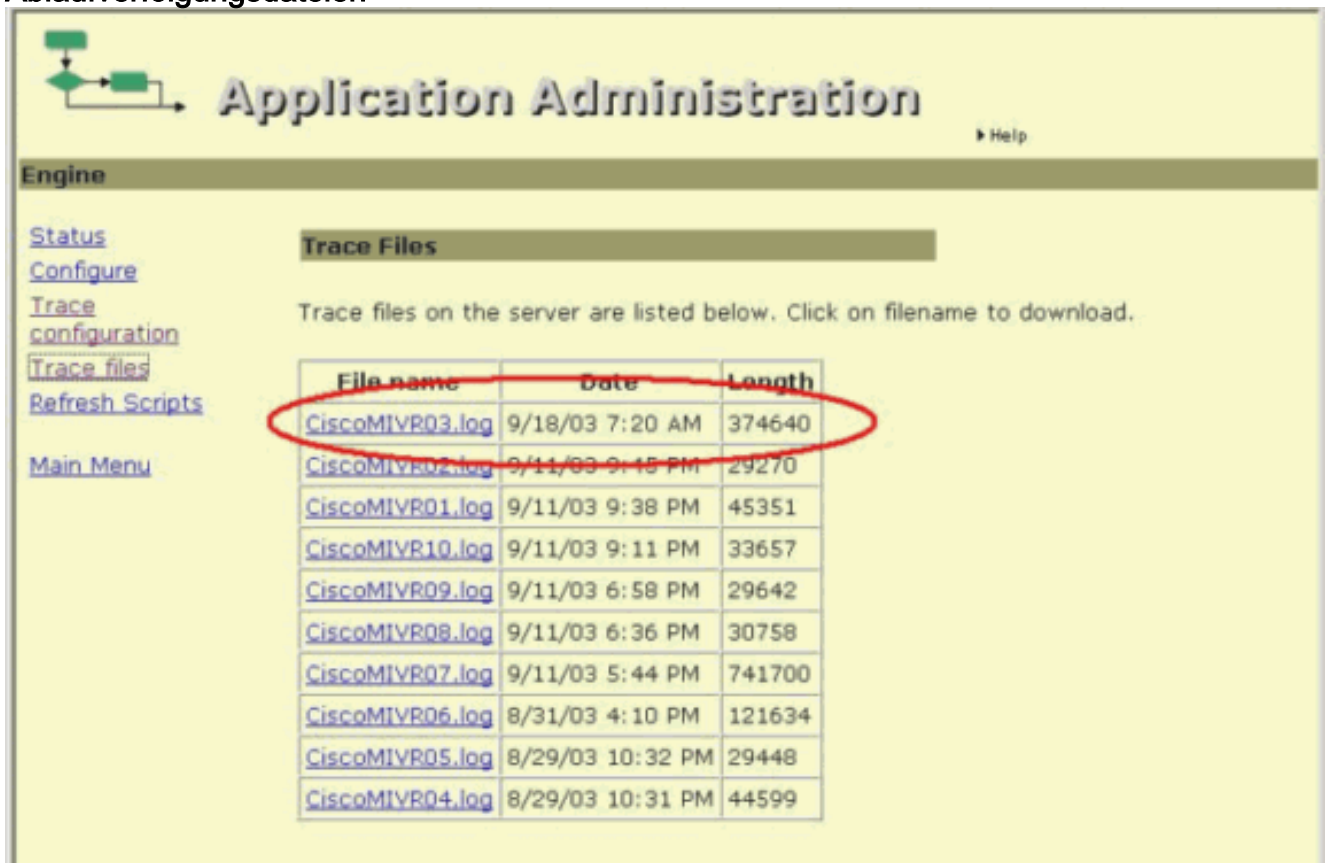
Hinweis: Bei der Ablaufverfolgungskonfiguration müssen Sie das Präfix, die Erweiterung, die Größe und die Anzahl der generierten Dateien für den Dateinamen festlegen. Nehmen Sie nur die von Ihrem technischen Ansprechpartner bei Cisco angegebenen Anpassungen vor. Die Protokolle überschreiben die ältesten Dateien, basierend auf dem Datum und der Uhrzeit, zu der die maximale Anzahl von Dateien erreicht wird.

5. Aktivieren Sie alle Kontrollkästchen in der Spalte Alarm Tracing auf der Seite Trace Configuration (Ablaufverfolgung). Siehe [Abbildung 3](#). **Abbildung 3: Optionen auf der inaktiven**

Ablaufverfolgungsebene



6. Aktivieren Sie in der Spalte Debuggen alle erforderlichen Kontrollkästchen.
7. Klicken Sie unten auf der Seite auf **Update**. Siehe [Abbildung 3](#). **Hinweis:** Klicken Sie auf den **Status**-Hyperlink auf der Engine-Seite, um den Engine neu zu starten, um eine neue Gruppe von Ablaufverfolgungen zu generieren.
8. Klicken Sie auf **Ablaufverfolgungsdateien**, um die Ablaufverfolgungsdateien anzuzeigen. Siehe [Abbildung 4](#). **Abbildung 4: Anwendungsverwaltung: Ablaufverfolgungsdateien**



Suchen Sie die Datei mit dem Präfix und der Erweiterung entsprechend Ihren Einstellungen

im Abschnitt Trace Configuration.

9. Klicken Sie auf die Datei, um das Protokoll anzuzeigen.
10. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Arbeitsplatz**, um die Protokolle zu sammeln.
11. Wählen Sie **Explorer aus**.
12. Wählen Sie **Ansicht > Details aus**.
13. Suchen Sie das Unterverzeichnis c:\Program Files\wfavvid.Suchen Sie Dateien basierend auf der geänderten Uhrzeit und dem geänderten Datum.

Einrichten und Erfassen von Ablaufverfolgungen für 3.x-Umgebungen

Trace aktivieren

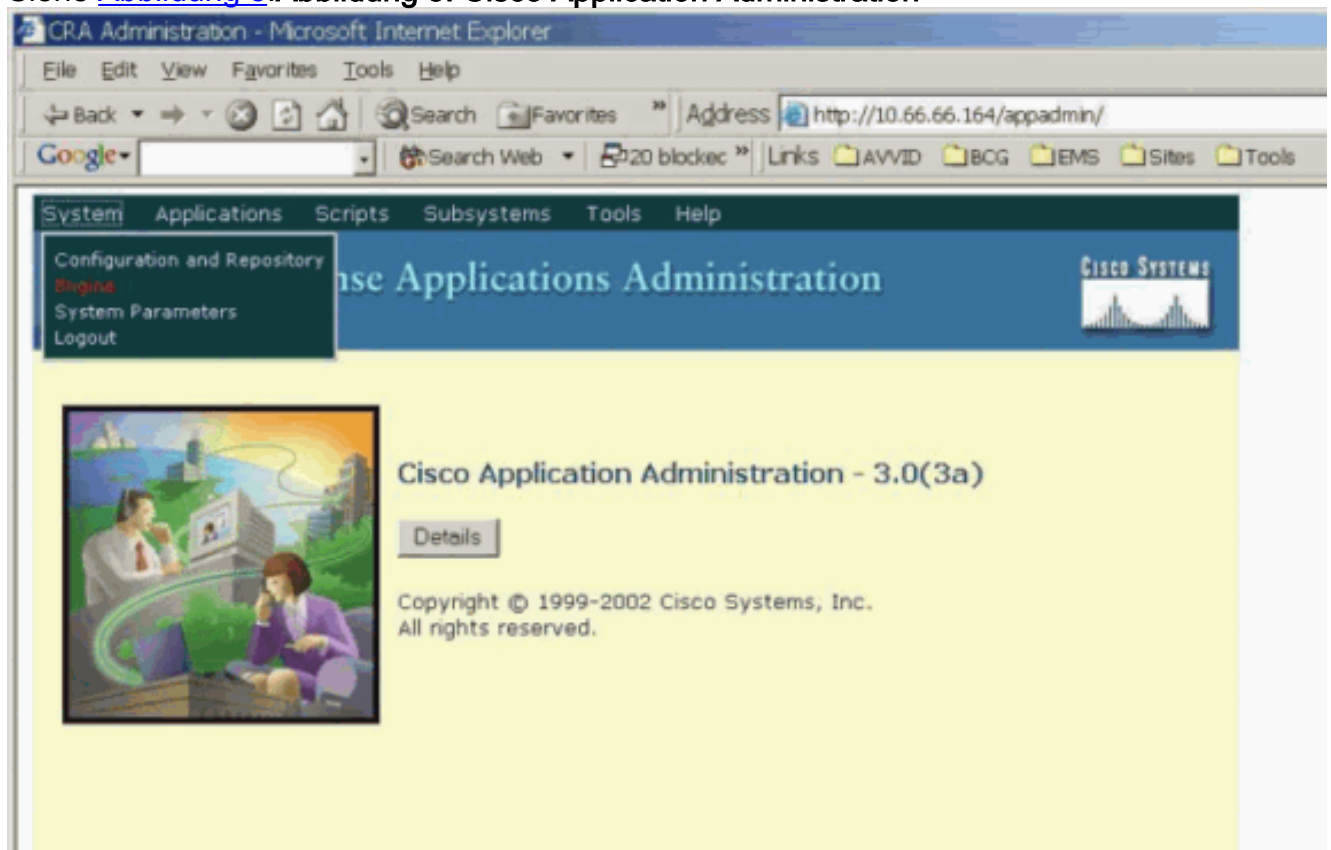
Gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Browser.Geben Sie den URL für die Anwendungsadministrationsseite ein.

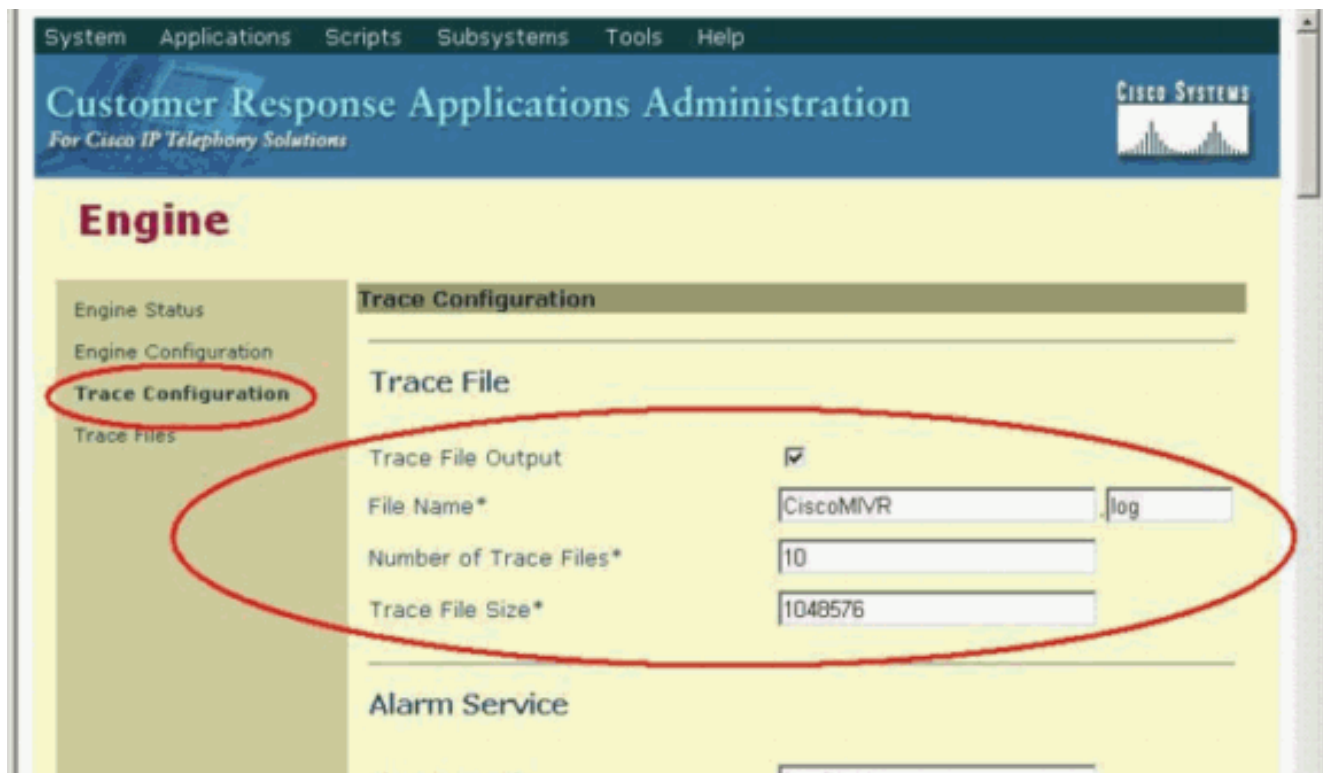
Beispiel:

`http://10.1.1.1/AppAdmin`

Siehe [Abbildung 5](#).Abbildung 5: Cisco Application Administration



2. Melden Sie sich beim Administratorkonto an.
3. Wählen Sie **System > Engine aus**.
4. Wählen Sie **Trace Configuration aus**.Siehe [Abbildung 6](#).Abbildung 6: Verwaltung von Kundenreaktionsanwendungen: Ablaufverfolgungskonfiguration

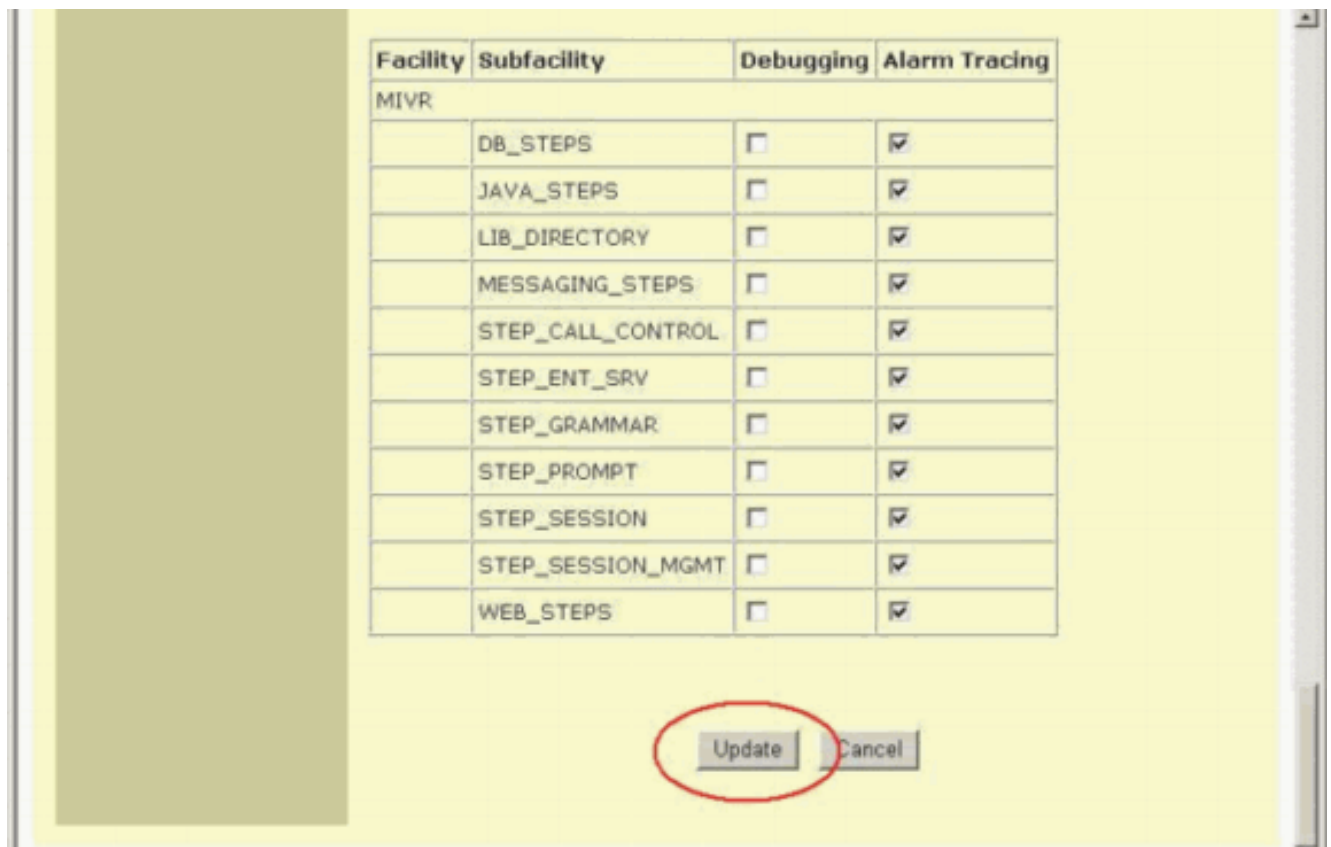


Hinweis: Bei der Ablaufverfolgungskonfiguration müssen Sie das Präfix, die Erweiterung, die Größe und die Anzahl der generierten Dateien für den Dateinamen festlegen. Nehmen Sie nur die von Ihrem technischen Ansprechpartner bei Cisco angegebenen Anpassungen vor. Die Protokolle überschreiben die ältesten Dateien, basierend auf dem Datum und der Uhrzeit, zu der die maximale Anzahl von Dateien erreicht wird.

5. Klicken Sie auf der Seite "Trace Configuration" auf **Restore Defaults (Standardeinstellungen wiederherstellen)**. Damit werden alle Kontrollkästchen in der Spalte Alarm Tracing zurückgesetzt. Siehe [Abbildung 7](#). **Abbildung 7: Optionen für aktive Ablaufverfolgungsebenen**



6. Wählen Sie alle erforderlichen Felder in der Spalte Debuggen unter den erforderlichen Untereinrichtungen aus. Siehe [Abbildung 7](#).
7. Klicken Sie unten auf der Seite auf **Update**. Siehe [Abbildung 8](#). **Abbildung 8: Debuggen**



Hinweis: Klicken Sie auf den **Status**-Hyperlink auf der Engine-Seite, um den Engine neu zu starten, um eine neue Gruppe von Ablaufverfolgungen zu generieren.

8. Klicken Sie auf **Trace Files**, um die Traces anzuzeigen.
9. Suchen Sie die Datei mit dem Präfix und der Erweiterung entsprechend den Trace-Konfigurationseinstellungen.
10. Klicken Sie auf die Datei, um das Protokoll anzuzeigen.
11. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Arbeitsplatz**, um die Protokolle zu sammeln.
12. Wählen Sie **Explorer aus**.
13. Wählen Sie **Ansicht > Details aus**.
14. Öffnen Sie das Unterverzeichnis c:\Program Files\wfvavid\log.
15. Suchen Sie die Dateien basierend auf der geänderten Uhrzeit und dem geänderten Datum.

Zugehörige Informationen

- [Cisco IPCC Express Support Checkliste](#)
- [Wartungs- und Wiederherstellungsleitfaden für Cisco IPCC Express](#)
- [Einrichten von Cisco CallManager Traces für das TAC](#)
- [AVVID TAC-Tickets: Sammeln von Informationen zur Fehlerbehebung](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)