IVR转换路由的推荐的跟踪级别

目录

<u>简介</u> <u>先决条件</u> <u>要求</u> 使用的组件 相关产品 规则 设置MIVR跟踪级别 IP IVR / IP QM 3.x IP IVR / IP QM 4.x 设置JTAPI跟踪级别 相关信息

<u>简介</u>

本文档提供了在Cisco Unified Contact Center Express(IPCC Express)环境下使用转换路由进行排队的Cisco IP互动式语音响应(IP IVR)和Cisco IP Queue Manager(IP QM)环境中快速跟踪的指南。

注意:本文档仅用作指南,不涵盖所有情况。在对某些情况进行故障排除时,可能需要收集比本文 档中概述的数据更多的数据。

<u>先决条件</u>

<u>要求</u>

Cisco 建议您了解以下主题:

- Cisco CallManager
- •思科客户响应解决方案(CRS)(IP IVR或IP QM)

<u>使用的组件</u>

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本:

- Cisco CallManager版本3.x和4.x
- Cisco CRS版本3.x或4.x

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。

<u>相关产品</u>

有关Cisco CallManager和CRS之<u>间的完全兼容性以及此解决方案涉及的CRS版本的信息,请参阅</u> <u>《Cisco客户响应解决方案(CRS)软件和硬件兼容性指南</u>》中的矩阵。

Cisco CRS为以下产品提供了单一、一致且易于管理的平台:

- 思科IPCC Express版(IPCC Express)
- Cisco IP IVR
- 思科IP QM

<u>规则</u>

有关文档规则的详细信息,请参阅 Cisco 技术提示规则。

设置MIVR跟踪级别

IP IVR / IP QM 3.x

要打开IP IVR或IP QM的MIVR跟踪,请完成以下步骤:

- 1. 从CRA Administrator 菜单栏中选择System > Engine。系统将显示引擎网页。
- 2. 单击左面板中的"跟踪配置"超链接。系统将显示Trace Configuration网页。
- 3. 将跟踪文件数增加到100,每个文件大小增加到5 MB(建议)。
- 4. 打开以下MIVR跟踪调试级别:SS_TELSS_ICMLIB_ICM系统生成并存储MIVR日志。日志文件 的名称是CiscoMIVRxxx.log,其中xxx表示序列号。日志文件位于C:\Program files\wfavvid\log for IP IVR / QM 3.x中。**注意:**如果需要,请重新启动CRA引擎,以反映MIVR日志的文件数和 文件大小的更改。

IP IVR / IP QM 4.x

要打开IP IVR或QM的MIVR跟踪,请完成以下步骤:

- 1. 打开AppAdmin。
- 2. 选择"系统">"跟踪">"CRS引擎">"跟踪配置"。
- 3. 启用追踪:在SUBSYSTEMS下,打开以下MIVR跟踪调试级别:SS_TELSS_ICM在"其他"下 ,打开此MIVR跟踪调试级别:工程在"库"下,打开此MIVR跟踪调试级别:LIB_ICM系统生成 并存储MIVR日志。日志文件的名称是CiscoMIVRxxx.log,其中xxx表示序列号。日志文件位于 C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR中。

设置JTAPI跟踪级别

要打开JTAPI跟踪,请完成以下步骤:

- 1. 单击**开始>程序> Cisco JTAPI > JTAPI首选项**。出现"Jtapi Preferences(Jtapi首选项)"窗口 (<u>请参阅图</u>1)。
- 2. 单击"Log Destination(日志目标)"选项卡。图1 JTAPI首选项:日志目标选项卡

📲 Jtapi Preferences 1.4(3.19) Release 📃 📃
Trace Levels Log Destination CallManagers Advanced Language
🗖 Enable Alarm Service 🗖 Use Syslog
Alarm Service Settings Syslog Settings
Host Name Collector:
Host Port Port Number: 514
🔽 Use Rotating Log Files 🔲 Use Java Console
Log File Settings
Maximum Number of Log Files:
Maximum Log File Size (MB): 5
Use the Same Directory 🔽
Path:
Directory Name Base:
File Name Base: CiscoJtapi
File Name Extension: log
Add Remove OK Cancel

- 3. 选中使用旋转日志文件复选框。
- 4. 在"日志文件设置"(Log File Settings)部分,将日志文件的最大数量增加到100。(建议)
- 5. 单击"**跟踪级**别"选项<u>卡(见图</u>2)。
- 6. 在"跟踪级别"(Trace Levels)部分选中警告、信息和调试复选框。图2 JTAPI首选项:跟踪级别

📲 Jtapi Preferences 1.4(3.19) Release 📃 🗆 🗙
Trace Levels Log Destination CallManagers Advanced Language
Trace Levels
 ✓ WARNING ✓ INFORMATIONAL ✓ DEBUG
Debug Levels JTAPI_DEBUGGING JTAPIIMPL_DEBUGGING CTI_DEBUGGING PROTOCOL_DEBUGGING MISC_DEBUGGING
Add Remove OK Cancel

7. 选中调试级别部分中的以下复选框

: JTAPI_DEBUGGINGJTAPIIMPL_DEBUGGINGCTI_DEBUGGINGCTIIMPL_DEBUGGING PROTOCOL_DEBUGGING**注意:**除非Cisco TAC明确要求,否则不要检查 MISC_DEBUGGING。系统生成JTAPI日志并将其存储在以下位置:IP IVR / IP QM 3.x:C:\Program Files\wfavvid\logIP IVR / IP QM 4.x:C:\Program Files\wfavvid\log\JTAPI\日志 文件的名称是CiscoJTAPIxx.log,其中xx表示序列号。要在JTAPI跟踪中反映跟踪设置和文件 大小,需要重新启动Jtapi子系统。如果命令窗口闪烁,且Jtapi首选项对话框无法加载,请从以 下URL获取JRE下载:http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html(如果将运行实时报告工具)http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html(如果实时报告工具不运行)完成测试后,请 调回相应的日志,检查日志中是否包含事故时间,并将日志提供给思科技术支持。

相关信息

• <u>技术支持和文档 - Cisco Systems</u>