

IVR转换路由的推荐的跟踪级别

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[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](#)

简介

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Cisco IP交互式语音响应(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中概述的数据更多的数据。

先决条件

要求

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)

使用的组件

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。

相关产品

有关Cisco CallManager和CRS之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 [《Cisco客户响应解决方案\(CRS\)软件和硬件兼容性指南》](#) 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

规则

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\wfavid\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](#)

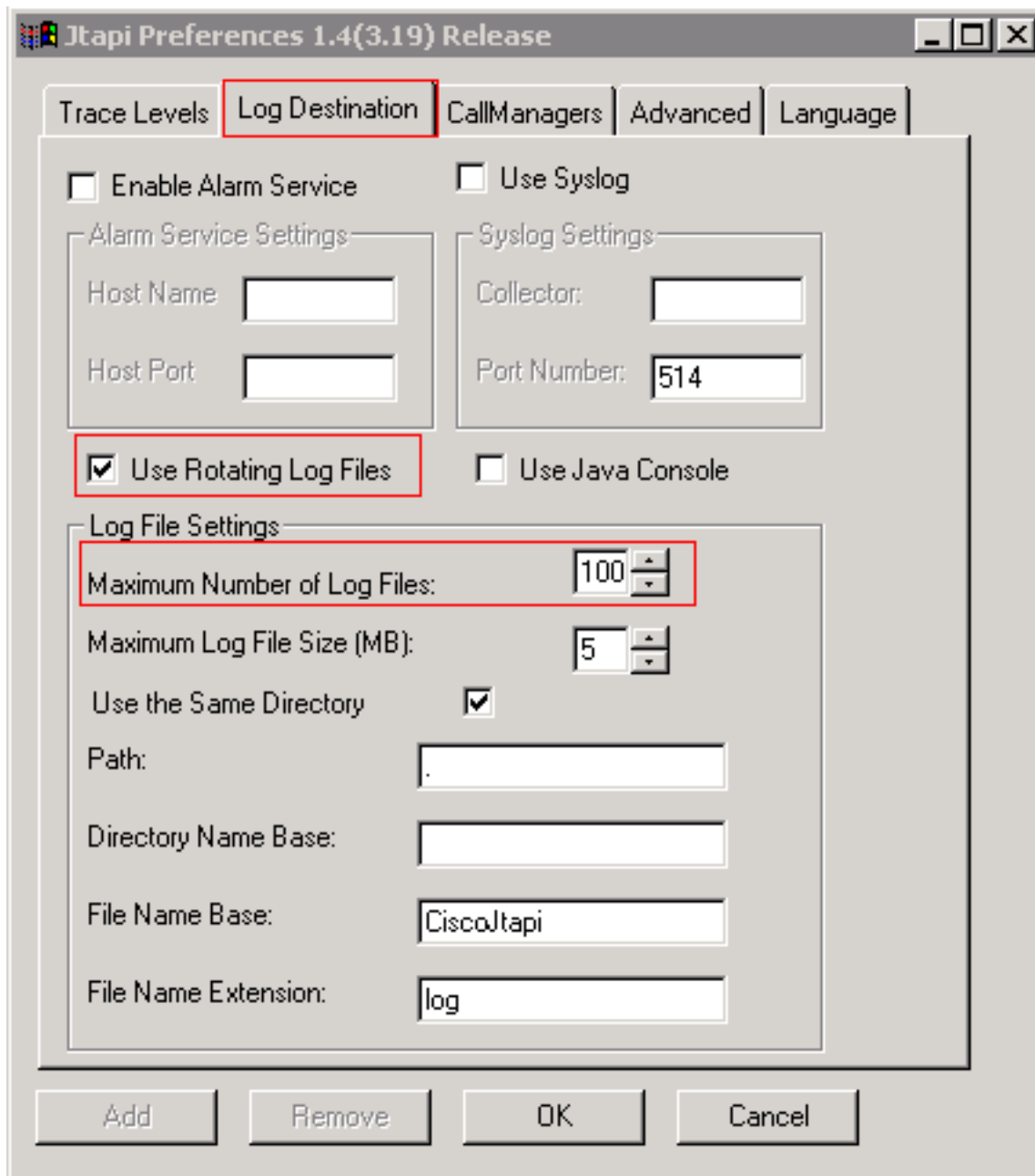
要打开IP IVR或QM的MIVR跟踪，请完成以下步骤：

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\wfavid\log\MIVR中。

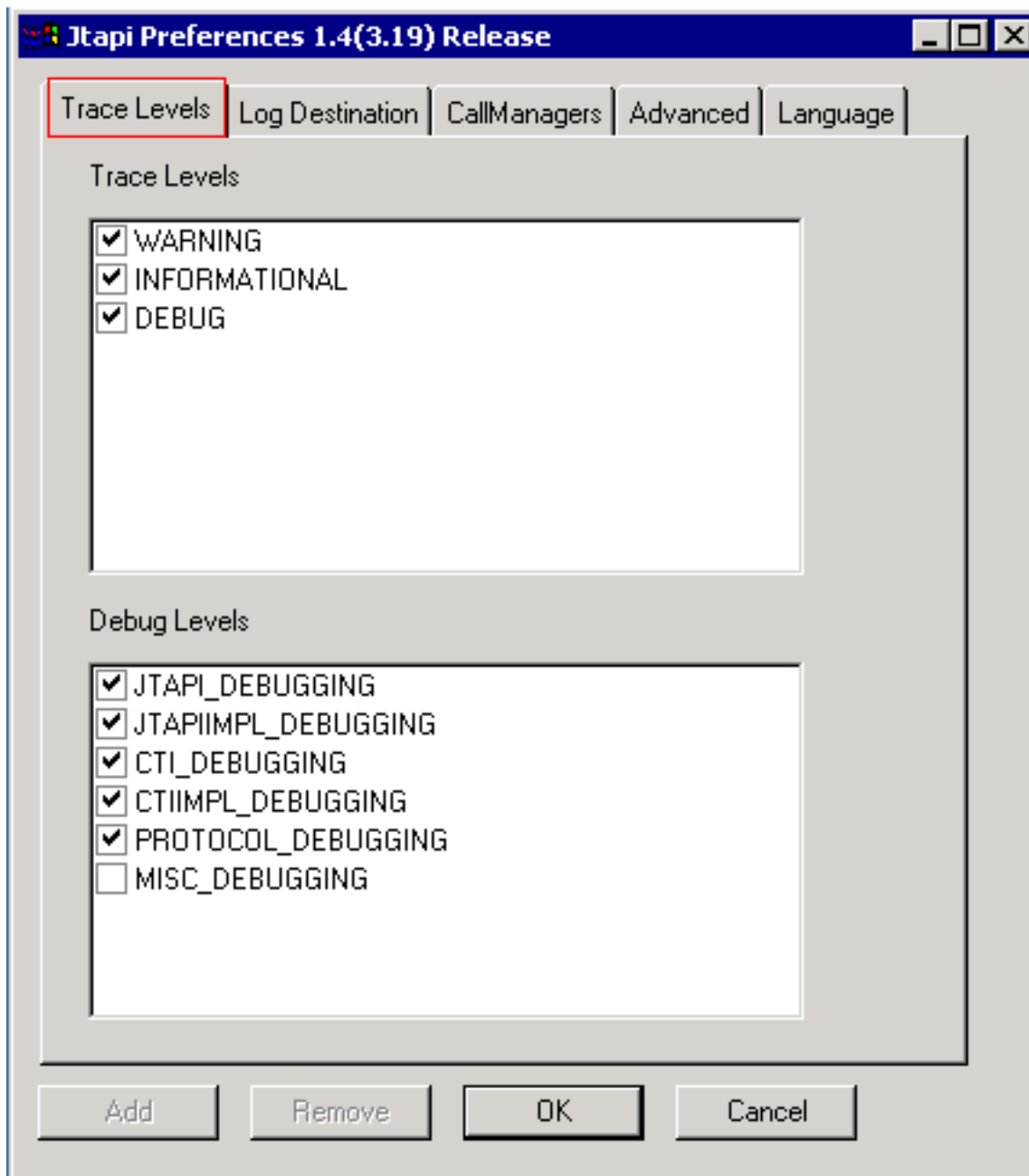
设置JTAPI跟踪级别

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 (请参见图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



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**”选项卡(见图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



7. 选中调试级别部分中的以下复选框

: JTAPI_DEBUGGING JTAPIIMPL_DEBUGGING CTI_DEBUGGING CTIIMPL_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\log\IP 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

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)