

設定、檢視和收集Cisco IPCC Express跟蹤

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[設定和收集2.x環境的跟蹤](#)

[啟用跟蹤](#)

[設定和收集3.x環境的跟蹤](#)

[啟用跟蹤](#)

[相關資訊](#)

簡介

Cisco IPCC Express Edition是一個產品套件平台，涵蓋：

- IP互動語音回應(IP-IVR)
- IP整合式客服配送(IP ICD)
- IP佇列管理員(IP-QM)
- IP自動總機
- 延伸服務

也稱為客戶響應解決方案(CRS)和客戶響應應用程式(CRA)。

本文說明如何啟用和收集IPCC Express的跟蹤，以便在思科技術援助中心(TAC)的幫助下為故障排除做好準備。

請參閱[AVVID TAC案例：收集故障排除信息](#)，以瞭解有關啟用哪些跟蹤級別來排除特定問題的其他資訊。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Microsoft Windows 2000管理

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco IPCC Express版本3.x
- 思科延伸服務2.x和3.x
- 思科客戶回應應用程式2.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。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

設定和收集2.x環境的跟蹤

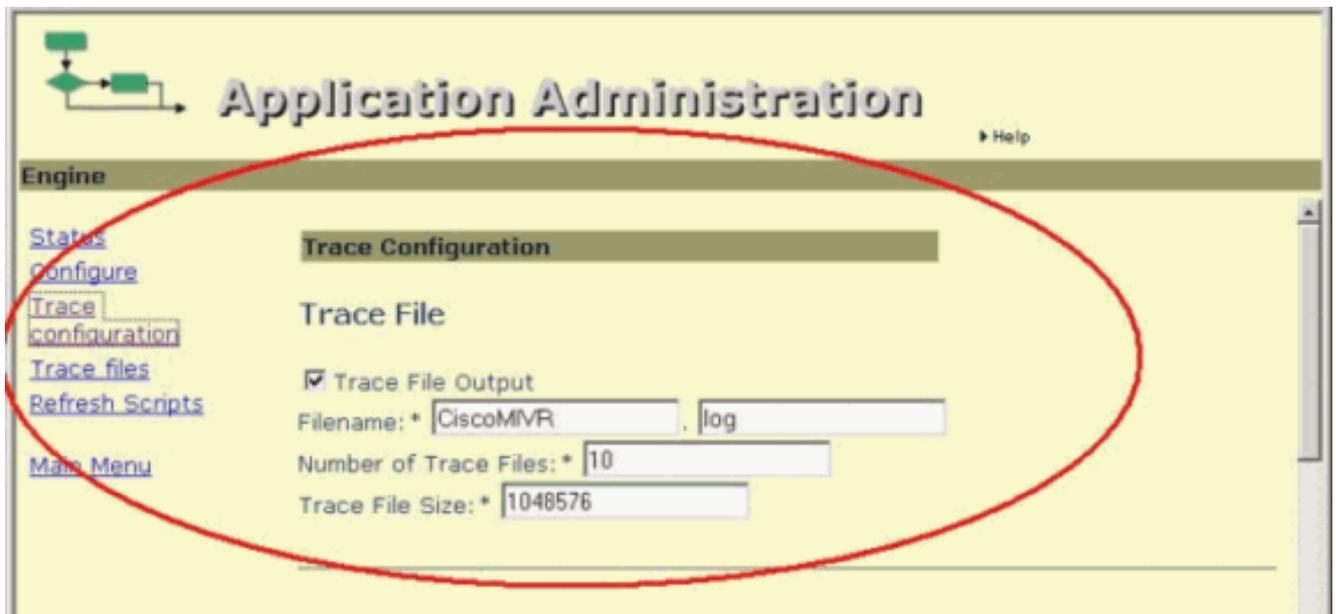
啟用跟蹤

請完成以下步驟：

1. 開啟瀏覽器。輸入「應用程式管理」頁的URL。例如：
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. 登入到管理員帳戶。
3. 按一下「Engine」。請參閱圖1。圖1 — 應用程式管理：引擎



4. 在「引擎」頁中選擇跟蹤配置。請參閱圖2。圖2 — 應用程式管理：跟蹤配置



注意：跟蹤配置要求您定義檔名字首、副檔名、大小和生成的檔案數。僅按照思科技術代表的指示進行調整。日誌會根據達到最大檔案數的日期和時間覆蓋最早的檔案。

- 選中「跟蹤配置」頁上「警報跟蹤」列中的所有覈取方塊。請參閱圖3。圖3 — 非活動跟蹤級別選項



- 選中「調試」列中的所有必要覈取方塊。
- 按一下頁面底部的Update。請參閱圖3。註：單擊Engine頁上的Status超連結以重新啟動Engine，以便生成一組新的跟蹤。
- 按一下跟蹤檔案以檢視跟蹤檔案。請參閱圖4。圖4 — 應用程式管理：跟蹤檔案

The screenshot shows the 'Application Administration' web interface. On the left, there is a navigation menu with links: Status, Configure, Trace configuration, Trace files, Refresh Scripts, and Main Menu. The main content area is titled 'Trace Files' and contains the text: 'Trace files on the server are listed below. Click on filename to download.' Below this text is a table with three columns: File name, Date, and Length. The first row of the table is circled in red.

File name	Date	Length
CiscoMIVR03.log	9/18/03 7:20 AM	374640
CiscoMIVR02.log	9/11/03 9:48 PM	29270
CiscoMIVR01.log	9/11/03 9:38 PM	45351
CiscoMIVR10.log	9/11/03 9:11 PM	33657
CiscoMIVR09.log	9/11/03 6:58 PM	29642
CiscoMIVR08.log	9/11/03 6:36 PM	30758
CiscoMIVR07.log	9/11/03 5:44 PM	741700
CiscoMIVR06.log	8/31/03 4:10 PM	121634
CiscoMIVR05.log	8/29/03 10:32 PM	29448
CiscoMIVR04.log	8/29/03 10:31 PM	44599

根據「跟蹤配置」部分中的設定，找到帶有字首和副檔名的檔案。

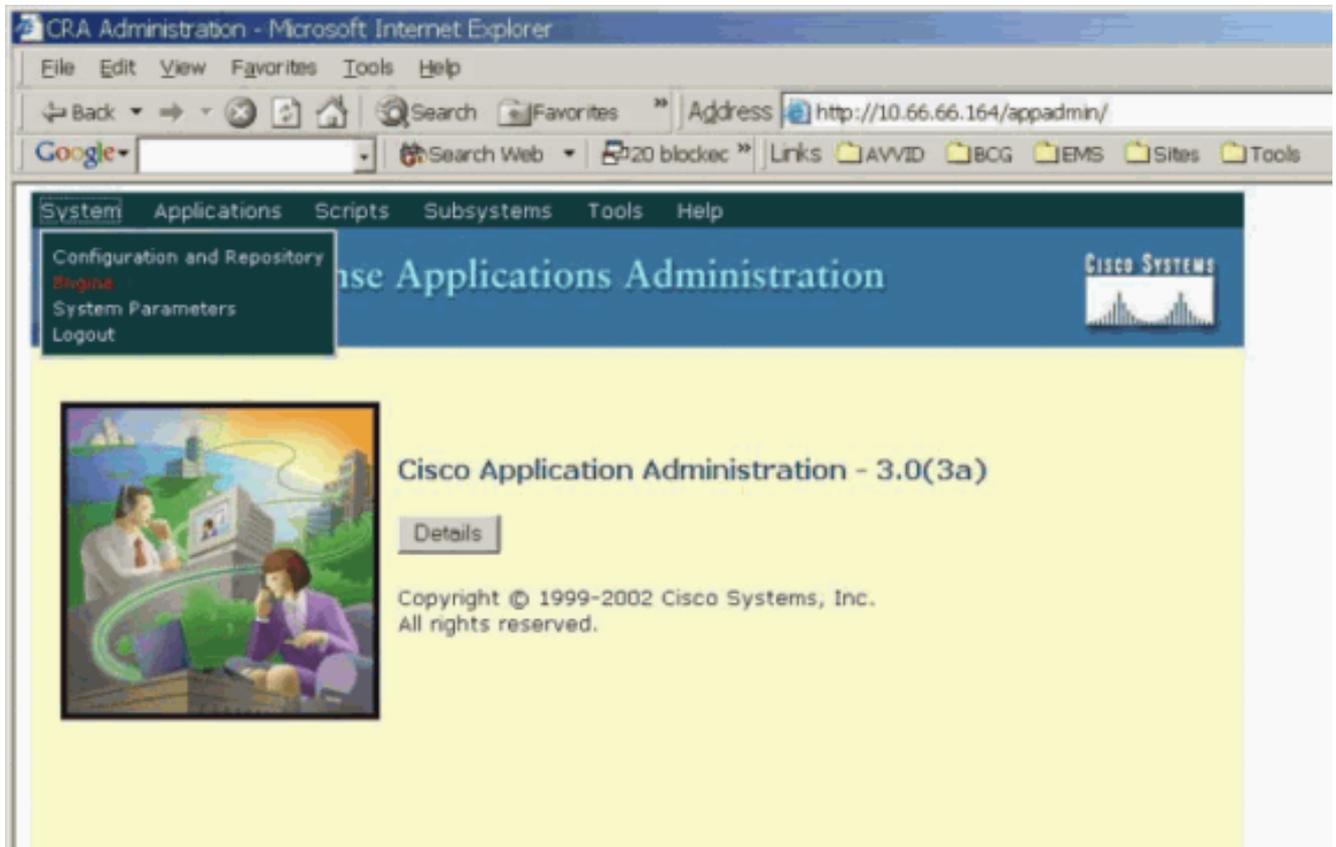
9. 按一下檔案檢視日誌。
10. 按一下右鍵My Computer以收集日誌。
11. 選擇Explore。
12. 選擇View > Details。
13. 找到子目錄c:\Program Files\wfavvid。根據修改的時間和日期查詢檔案。

設定和收集3.x環境的跟蹤

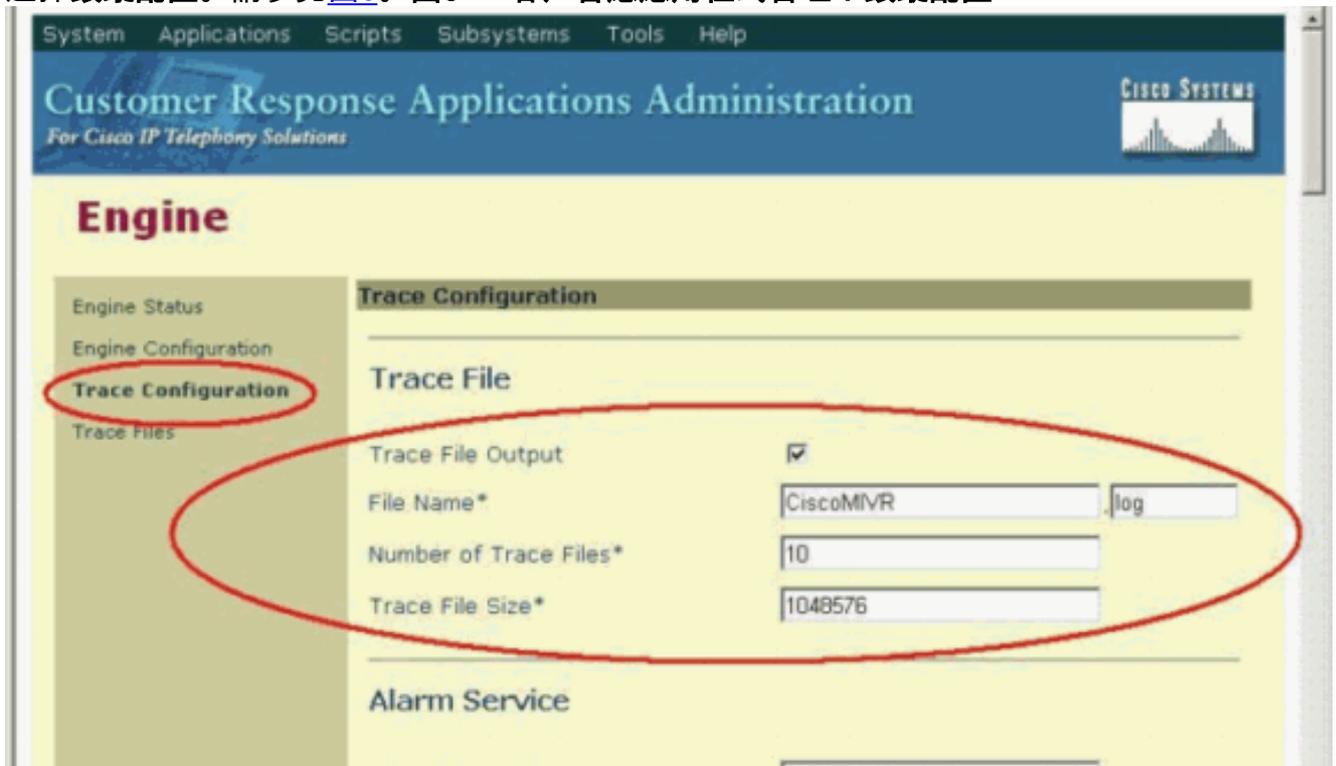
啟用跟蹤

請完成以下步驟：

1. 開啟瀏覽器。輸入「應用程式管理」頁的URL。例如：
<http://10.1.1.1/AppAdmin>
請參閱圖5。圖5 — 思科應用管理

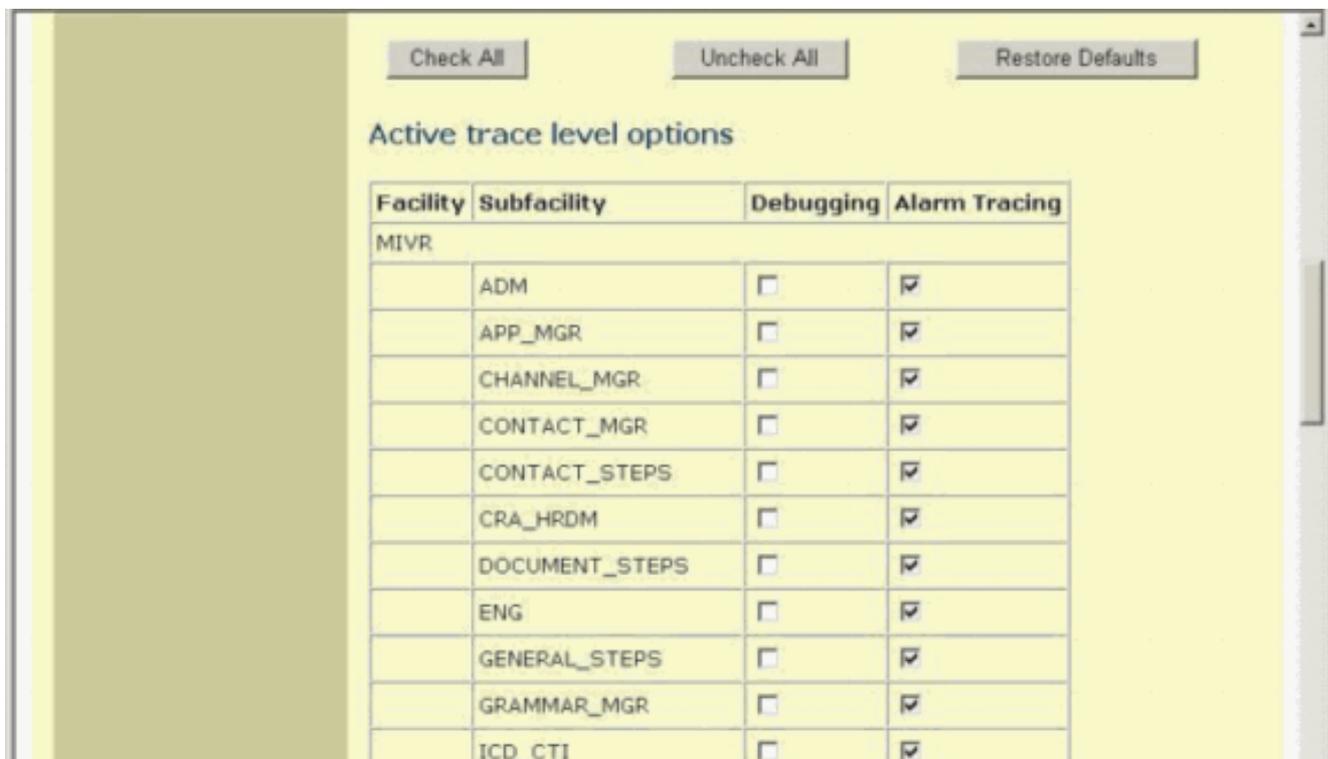


2. 登入到管理員帳戶。
3. 選擇 **System > Engine**。
4. 選擇 **跟蹤配置**。請參見圖6。圖6 — 客戶響應應用程式管理：跟蹤配置



注意：跟蹤配置要求您定義檔名字首、副檔名、大小和生成的檔案數。僅按照思科技術代表的指示進行調整。日誌會根據達到最大檔案數的日期和時間覆蓋最早的檔案。

5. 在「跟蹤配置」頁上按一下 **恢復預設值**。這將重置「報警跟蹤」列上的所有覈取方塊。請參閱圖7。圖7 — 活動跟蹤級別選項



6. 根據必要的子設施，在「調試」列中選擇所有必需的框。請參閱圖7。

7. 按一下頁面底部的Update。請參見圖8。圖8 — 調試



註：單擊Engine頁上的Status超連結以重新啟動Engine，以便生成一組新的跟蹤。

8. 按一下跟蹤檔案以檢視跟蹤。
9. 根據跟蹤配置設定，找到帶有字首和副檔名的檔案。
10. 按一下檔案檢視日誌。
11. 按一下右鍵My Computer以收集日誌。
12. 選擇Explore。
13. 選擇View > Details。
14. 轉到子目錄c:\Program Files\wfavvid\log。

15. 根據修改的時間和日期查詢檔案。

相關資訊

- [Cisco IPCC Express支援核對表](#)
- [Cisco IPCC Express維護和恢復指南](#)
- [為TAC設定Cisco CallManager跟蹤](#)
- [AVVID TAC案例：收集故障排除資訊](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)