

اهضرعو Cisco IPCC Express تاراسم دادعإ اهعئمجتو

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [إعداد وتجميع المسارات لبيئات x.2](#)
- [تمكين التتبع](#)
- [إعداد وتجميع المسارات لبيئات x.3](#)
- [تمكين التتبع](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

Cisco IPCC Express Edition هو نظام أساسي لمجموعة المنتجات يغطي:

- الاستجابة الصوتية التفاعلية (IP-IVR)
- توزيع جهة اتصال IP المتكاملة (IP ICD)
- مدير قائمة انتظار (IP-QM) (IP)
- الرد التلقائي ل IP
- الخدمات الموسعة

كما تعرف أيضا باسم حلول إستجابة العملاء (CRS) وتطبيقات إستجابة العملاء (CRA).

يشرح هذا المستند كيفية تمكين عمليات التتبع وتجميعها ل IPCC Express إستعدادا لحل المشاكل بمساعدة من مركز المساعدة التقنية (TAC) من Cisco.

راجع [حالات AVVID TAC](#): [تجميع معلومات أستكشاف الأخطاء وإصلاحها](#) للحصول على معلومات إضافية حول مستويات التتبع لتمكين أستكشاف أخطاء مشكلة معينة وإصلاحها.

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

Cisco يوصي أن يتلقى أنت معرفة من هذا موضوع:

- إدارة Microsoft Windows 2000

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco IPCC Express، الإصدار x.3
- الخدمات الموسعة من Cisco 2.x و x.3
- تطبيق إستجابة العملاء x.2 من Cisco

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

إعداد وتجميع المسارات لبيئات x.2

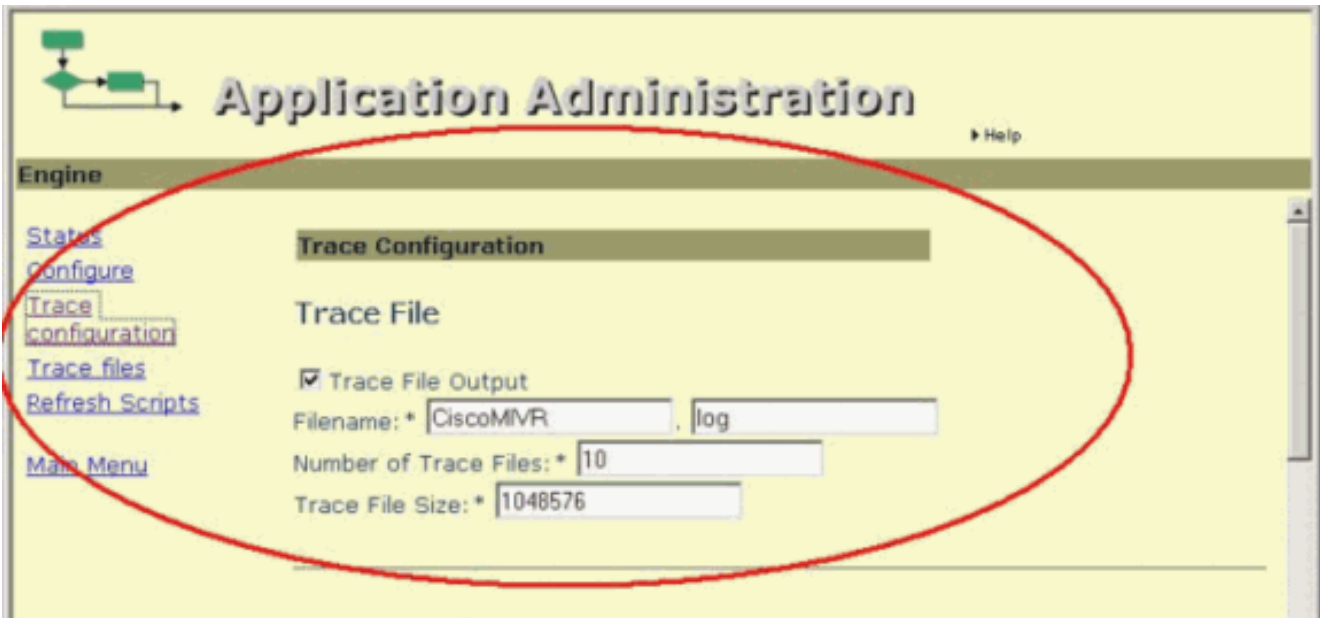
تمكين التتبع

أكمل الخطوات التالية:

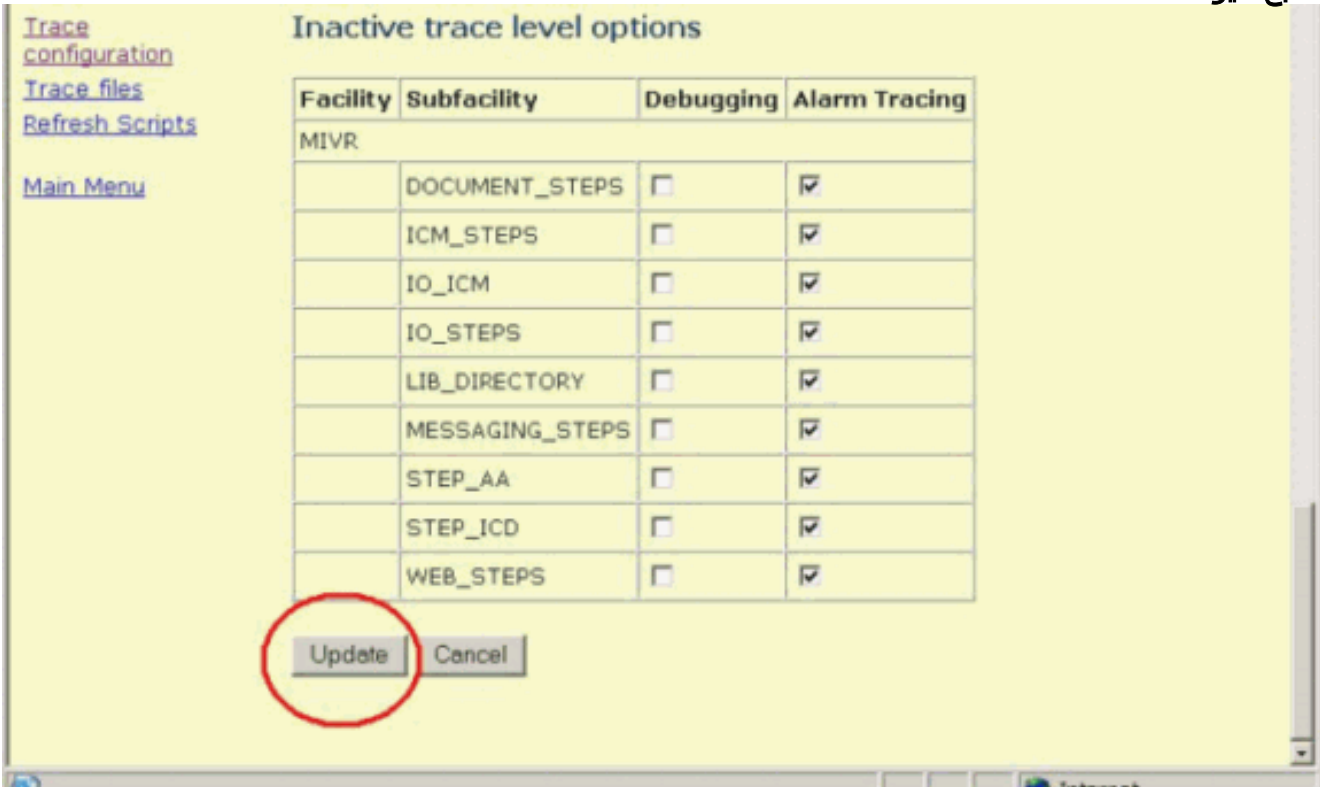
1. فتح مستعرض. أدخل عنوان URL لصفحة إدارة التطبيقات. على سبيل المثال:
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. قم بتسجيل الدخول إلى حساب المسؤول.
3. طقطقة محرك. راجع [الشكل 1](#). الشكل 1 - إدارة التطبيقات: المحرك



4. حدد تتبع التكوين في صفحة المحرك. راجع [الشكل 2](#). الشكل 2 - إدارة التطبيقات: تكوين التتبع



- ملاحظة: يتطلب تكوين التتبع تحديد بادئة اسم الملف والمد وحجم وعدد الملفات التي تم إنشاؤها. قم بإجراء التعديلات فقط وفقا لتعليمات ممثلك الفني من Cisco. تقوم السجلات باستبدال الملفات الأقدم استنادا إلى التاريخ والوقت الذي يتم فيه الوصول إلى الحد الأقصى لعدد الملفات.
5. حدد كافة خانات الاختيار في عمود تتبع التتبع. راجع [الشكل 3](#). [الشكل 3](#) - خيارات مستوى التتبع غير النشطة



6. حدد كافة خانات الاختيار الضرورية في عمود تصحيح الأخطاء.
7. انقر فوق تحديث في أسفل الصفحة. راجع [الشكل 3](#). ملاحظة: انقر فوق الارتباط الشعبي الحالة في صفحة المحرك لإعادة تشغيل المحرك لإنشاء مجموعة جديدة من المسارات.
8. انقر تتبع الملفات لعرض ملفات التتبع. انظر [الشكل 4](#). [الشكل 4](#) - إدارة التطبيقات: ملفات التتبع

Application Administration Help

Engine

[Status](#)
[Configure](#)
[Trace configuration](#)
[Trace files](#)
[Refresh Scripts](#)
[Main Menu](#)

Trace Files

Trace files on the server are listed below. Click on filename to download.

File name	Date	Length
CiscoMIVR03.log	9/18/03 7:20 AM	374640
CiscoMIVR02.log	9/11/03 9:45 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

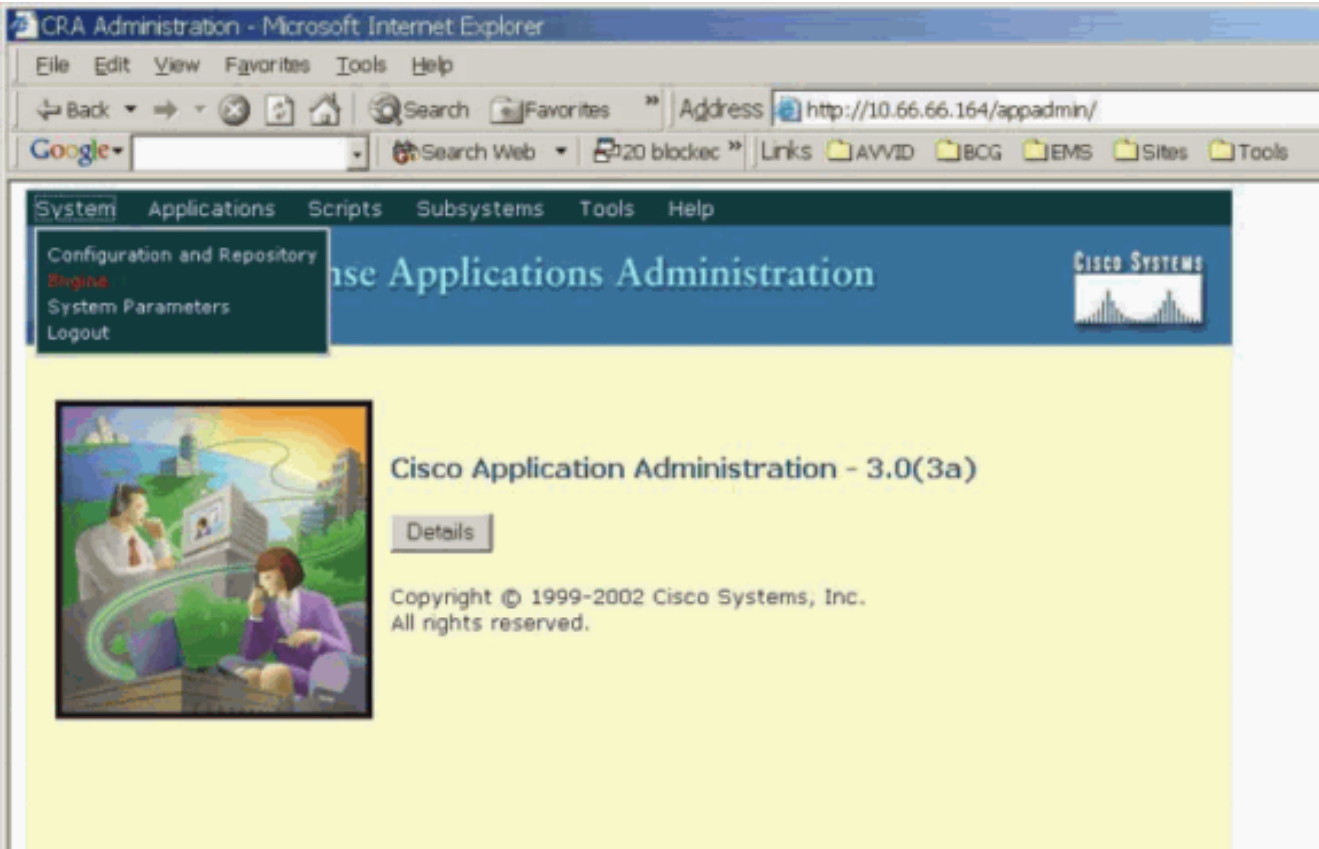
- حدد موقع الملف باستخدام البادئة والملحق وفقا لإعداداتك في قسم تكوين التتبع.
9. انقر فوق الملف لعرض السجل.
 10. انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهاز الكمبيوتر لجمع السجلات.
 11. حدد استكشاف.
 12. اختر عرض < تفاصيل.
 13. حدد موقع الدليل الفرعي c:\Program Files\wfavvid. تحديد موقع الملفات استنادا إلى الوقت والتاريخ المحددين.

إعداد وتجميع المسارات لبيئات x.3

تمكين التتبع

أكمل الخطوات التالية:

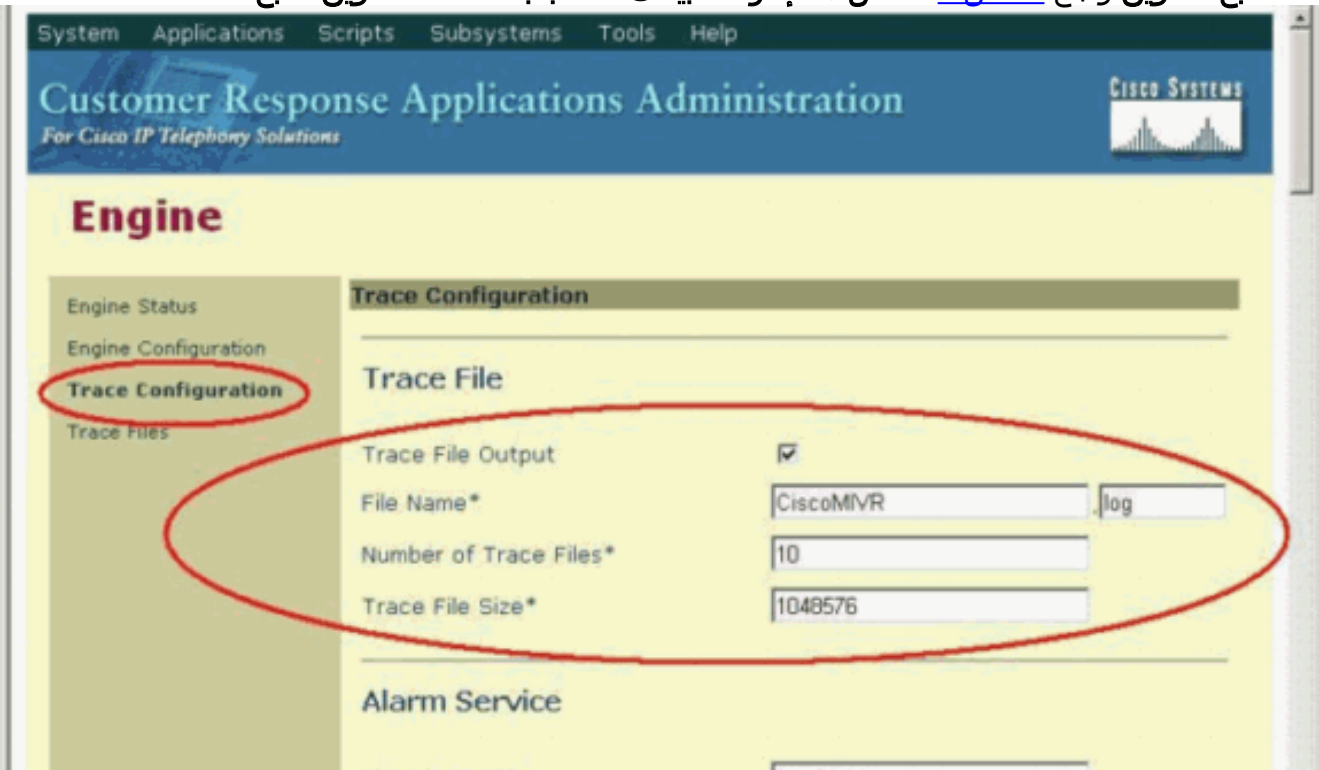
1. فتح مستعرض. أدخل عنوان URL لصفحة إدارة التطبيقات. على سبيل المثال:
<http://10.1.1.1/AppAdmin>
 راجع [الشكل 5](#). الشكل 5 - إدارة تطبيقات Cisco



2. قم بتسجيل الدخول إلى حساب المسؤول.

3. اختر النظام < المحرك.

4. حدد تتبع التكوين. راجع [الشكل 6](#). الشكل 6 - إدارة تطبيقات الاستجابة للعملاء: تكوين التتبع



ملاحظة: يتطلب تكوين التتبع تحديد بادئة اسم الملف والمد وحجم وعدد الملفات التي تم إنشاؤها. قم بإجراء التعديلات فقط وفقا لتعليمات ممثلك الفني من Cisco. تقوم السجلات باستبدال الملفات الأقدم استنادا إلى التاريخ والوقت الذي يتم فيه الوصول إلى الحد الأقصى لعدد الملفات.

5. انقر فوق **إستعادة الافتراضيات** في صفحة تكوين التتبع. يؤدي ذلك إلى إعادة تعيين كافة خانات الاختيار الموجودة في عمود "تتبع التنبيه". راجع [الشكل 7](#). الشكل 7 - خيارات مستوى التتبع النشط

Check All Uncheck All Restore Defaults

Active trace level options

Facility	Subfacility	Debugging	Alarm Tracing
MIVR			
	ADM	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	APP_MGR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	CHANNEL_MGR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	CONTACT_MGR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	CONTACT_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	CRA_HRDM	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	DOCUMENT_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ENG	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	GENERAL_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	GRAMMAR_MGR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ICD_CTI	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6. حدد جميع المربعات اللازمة في عمود تصحيح الأخطاء مقابل المرافق الفرعية الضرورية. راجع [الشكل 7](#).
7. انقر فوق تحديث في أسفل الصفحة. راجع [الشكل 8](#). شكل 8 - تصحيح الأخطاء

Facility	Subfacility	Debugging	Alarm Tracing
MIVR			
	DB_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	JAVA_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	LIB_DIRECTORY	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	MESSAGING_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_CALL_CONTROL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_ENT_SRV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_GRAMMAR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_PROMPT	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_SESSION	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_SESSION_MGMT	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	WEB_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Update Cancel

ملاحظة: انقر فوق الارتباط التشعبي الحالة في صفحة المحرك لإعادة تشغيل المحرك لإنشاء مجموعة جديدة من المسارات.

8. انقر تتبع الملفات لعرض المسارات.
9. حدد موقع الملف باستخدام البادئة والملحق وفقا لإعدادات تكوين التتبع.
10. انقر فوق الملف لعرض السجل.
11. انقر بزر الماوس الأيمن فوق جهاز الكمبيوتر لجمع السجلات.
12. حدد استكشاف.
13. اختر عرض < تفاصيل.

14. انتقل إلى الدليل الفرعي .c:\Program Files\wfavvid\log
15. حدد موقع الملفات استنادا إلى وقت وتاريخ التعديل.

معلومات ذات صلة

- [القائمة المرجعية للدعم السريع ل Cisco IPCC](#)
- [دليل الصيانة والاستعادة السريعة ل Cisco IPCC](#)
- [إعداد تتبع Cisco CallManager ل TAC](#)
- [حالات AVVID TAC: جمع معلومات أكتشاف الأخطاء وإصلاحها](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ م ف ن م دخت س م ل م عد و ت م م م دقت ل ة م ش ب ل و
م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م م چ ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت م م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا م ل ا ح ل ا و ه
ل ا ا م ا د ا د ع و چ ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل چ ن ا ل ا دن ت س م ل ا