

Empfohlene Ablaufverfolgungsebenen für IVR-Übersetzungsrouting

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Zugehörige Produkte](#)

[Konventionen](#)

[Festlegen von MIVR-Ablaufverfolgungsebenen](#)

[IP IVR/IP QM 3.x](#)

[IP IVR/IP QM 4.x](#)

[Festlegen von JTAPI-Ablaufverfolgungsebenen](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Dieses Dokument enthält Richtlinien für die schnelle Nachverfolgung von Warteschlangen in einer Cisco IP Interactive Voice Response (IP IVR)- und Cisco IP Queue Manager (IP QM)-Umgebung mit Cisco Unified Contact Center Express (IPCC Express).

Hinweis: Dieses Dokument dient nur als Anleitung und behandelt nicht alle Situationen. Bei der Fehlerbehebung in einigen Situationen müssen Sie möglicherweise mehr Daten als in diesem Dokument beschrieben sammeln.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solution (CRS) (IP IVR oder IP QM)

Verwendete Komponenten

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

- Cisco CallManager 3.x und 4.x

- Cisco CRS Version 3.x oder 4.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.

Zugehörige Produkte

In der Matrix in [Cisco Customer Response Solutions \(CRS\) Software and Hardware Compatibility Guide \(CRS\) finden Sie](#) Informationen zur vollständigen Kompatibilität zwischen Cisco CallManager- und CRS-Versionen sowie den in diese Lösung integrierten CRS-Versionen.

Cisco CRS bietet eine einheitliche, konsistente und einfach zu verwaltende Plattform für folgende Produkte:

- Cisco IPCC Express Edition (IPCC Express)
- Cisco IP IVR
- Cisco IP QM

Konventionen

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

Festlegen von MIVR-Ablaufverfolgungsebenen

IP IVR/IP QM 3.x

Gehen Sie wie folgt vor, um die MIVR-Ablaufverfolgung für IP IVR oder IP QM zu aktivieren:

1. Wählen Sie **System > Engine** in der Menüleiste CRA Administrator aus. Die Engine-Webseite wird angezeigt.
2. Klicken Sie im linken Bereich auf den Hyperlink **Trace Configuration (Trace-Konfiguration)**. Die Webseite für die Ablaufverfolgungskonfiguration wird angezeigt.
3. Erhöhen Sie die Anzahl der Ablaufverfolgungsdateien auf 100 und die Dateigröße auf 5 MB (Empfohlen).
4. Aktivieren Sie diese MIVR-Ablaufverfolgungs-Debug-Ebenen: SS_TELSS_ICMLIB_ICM Das System generiert und speichert das MIVR-Protokoll. Der Name der Protokolldatei ist CiscoMIVRxxx.log, wobei xxx die Sequenznummer darstellt. Die Protokolldatei befindet sich in C:\Program files\wfavvid\log for IP IVR / QM 3.x. **Hinweis:** Starten Sie ggf. das CRA-Modul neu, um die Änderungen in der Anzahl der Dateien und Dateigrößen für MIVR-Protokolle wiederzugeben.

IP IVR/IP QM 4.x

Gehen Sie wie folgt vor, um die MIVR-Ablaufverfolgung für IP IVR oder QM zu aktivieren:

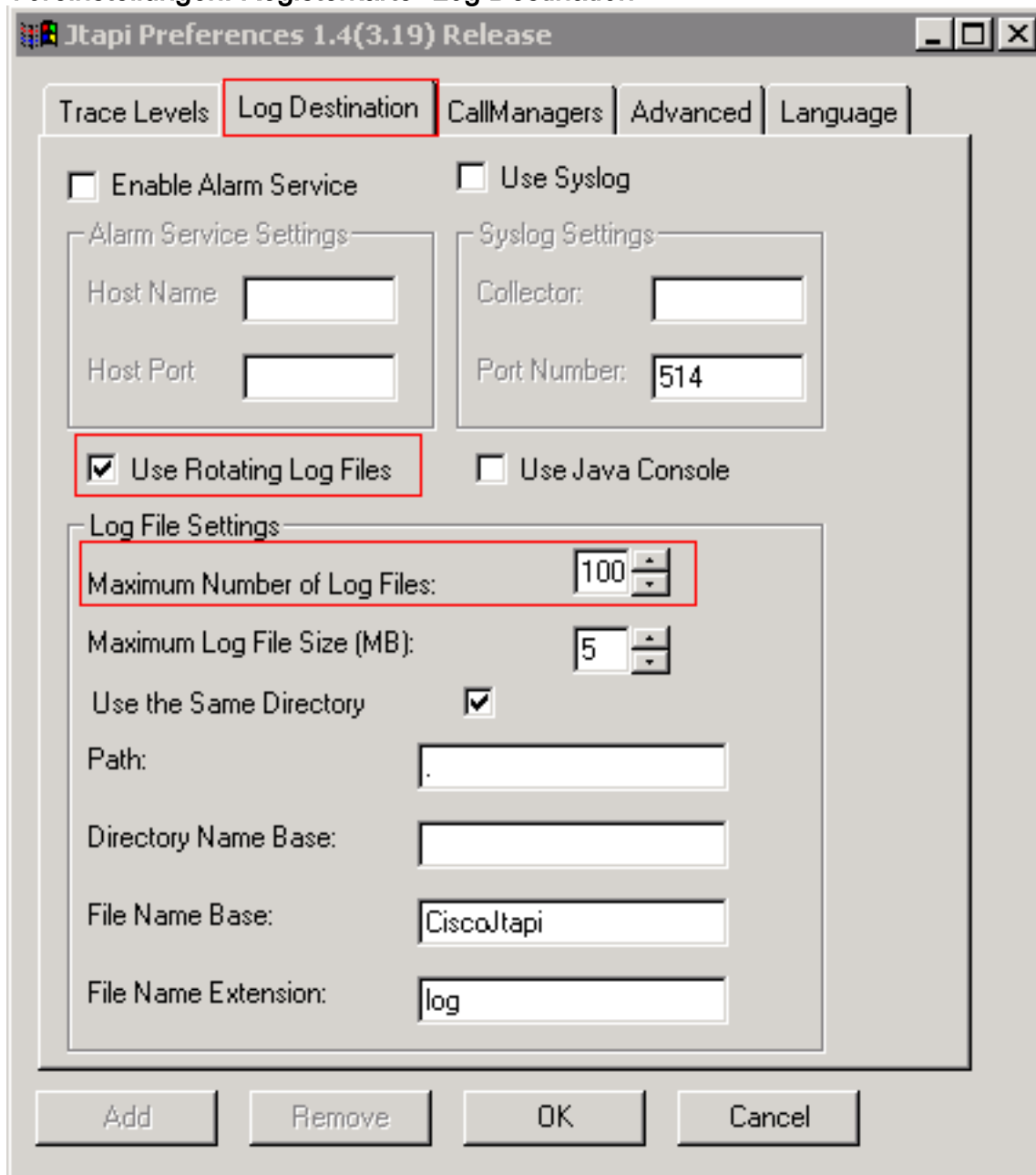
1. Öffnen Sie **AppAdmin**.

2. Wählen Sie **System > Tracing > CRS Engine > Trace Configuration** aus.
3. Ablaufverfolgung aktivieren: Aktivieren Sie unter SUBSYSTEMS die folgenden MIVR-Ablaufverfolgungs-Debug-Ebenen: SS_TELSS_ICM Aktivieren Sie unter SONSTIGES dieses MIVR-Ablaufverfolgungs-Debuglevel: ENG Aktivieren Sie unter LIBRARIES die MIVR-Ablaufverfolgungs-Debugebene: LIB_ICM Das System generiert und speichert das MIVR-Protokoll. Der Name der Protokolldatei ist CiscoMIVRxxx.log, wobei xxx die Sequenznummer darstellt. Die Protokolldatei befindet sich in C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR.

Festlegen von JTAPI-Ablaufverfolgungsebenen

Gehen Sie wie folgt vor, um die JTAPI-Ablaufverfolgung zu aktivieren:

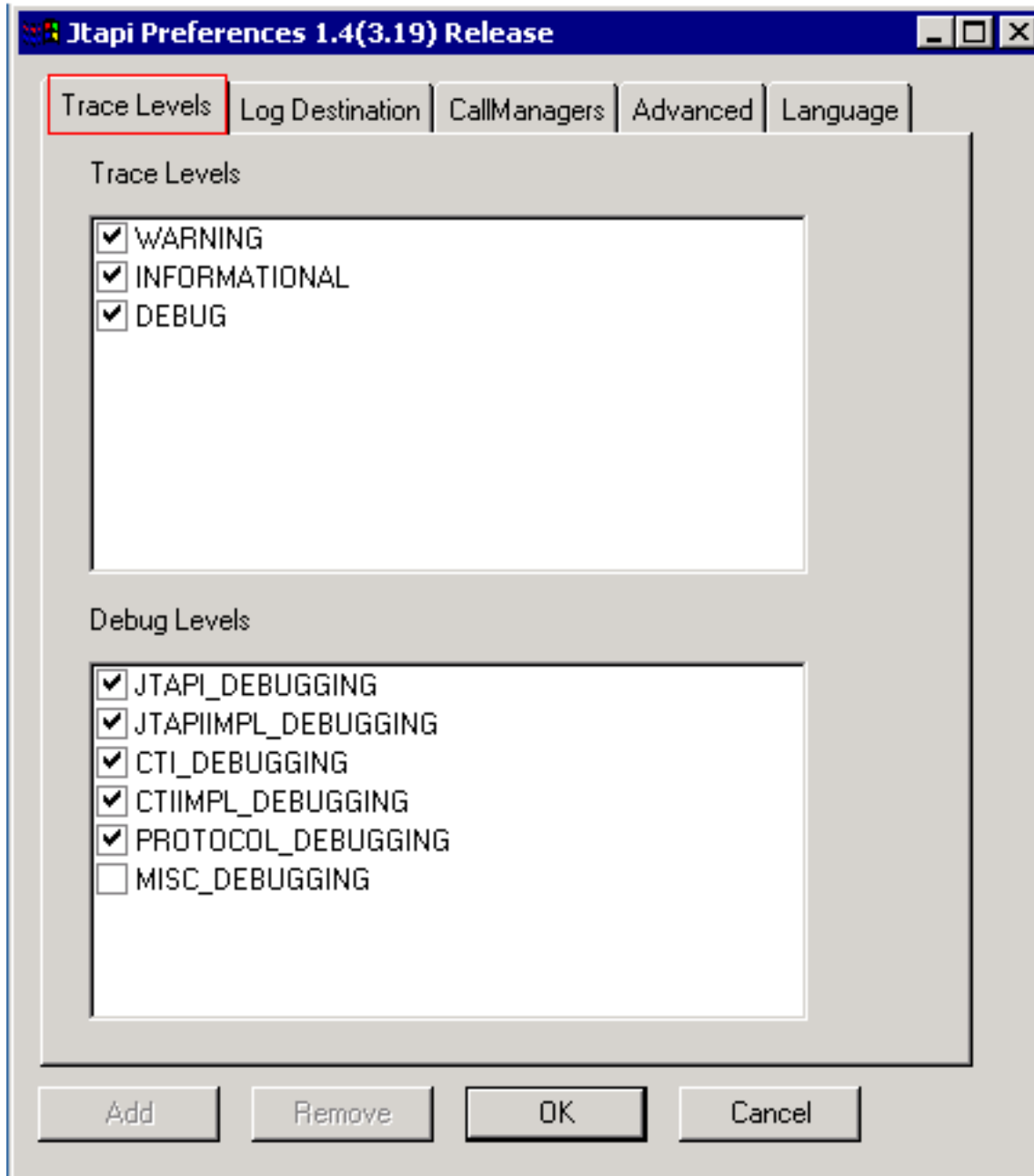
1. Klicken Sie auf **Start > Programme > Cisco JTAPI > JTAPI-Voreinstellungen**. Das Fenster Jtapi Preferences (Jtapi-Voreinstellungen) wird angezeigt (siehe [Abbildung 1](#)).
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Log Destination (Protokollziel)**. **Abbildung 1: JTAPI-Voreinstellungen: Registerkarte "Log Destination"**



3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Rotating-Protokolldateien verwenden**.

4. Erhöhen Sie die maximale Anzahl der Protokolldateien im Abschnitt Einstellungen für Protokolldateien auf 100. (Vorschlag)
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ablaufverfolgungsstufen** (siehe [Abbildung 2](#)).
6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **WARNING**, **INFORMATIONAL** und **DEBUG** im Bereich Trace Levels (Ablaufverfolgungsebenen).

Abbildung 2: JTAPI-Voreinstellungen: Ablaufverfolgungsebenen



7. Aktivieren Sie die folgenden Kontrollkästchen im Abschnitt Debugging Levels (Debugstufen): JTAPI_DEBUGGING, JTAPIIMPL_DEBUGGING, CTI_DEBUGGING, CTIIMPL_DEBUGGING, PROTOCOL_DEBUGGING. **Hinweis:** Aktivieren Sie MISC_DEBUGGING nur, wenn das Cisco TAC ausdrücklich darum bittet. Das System generiert und speichert das JTAPI-Protokoll an folgenden Speicherorten: IP IVR/IP QM 3.x: C:\Program Files\wfvavid\log\IP IVR/IP QM 4.x: C:\Program Files\wfvavid\log\JTAPI\ Der Name der Protokolldatei ist CiscoJTAPIxx.log, wobei xx die Sequenznummer darstellt. Um die Ablaufverfolgungseinstellungen und Dateigrößen in den JTAPI-Ablaufverfolgungen wiederzugeben, ist ein Neustart des Jtapi-Subsystems erforderlich. Wenn ein Befehlsfenster blinkt und das Dialogfeld "Jtapi-Voreinstellungen" nicht geladen wird, laden Sie JRE von folgenden URLs herunter: <http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (Wenn das Echtzeit-

Reporting-Tool ausgeführt wird)<http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html> (Wenn das Echtzeit-Reporting-Tool nicht ausgeführt wird)Wenn Sie die Tests abgeschlossen haben, ziehen Sie die entsprechenden Protokolle zurück, überprüfen Sie, ob die Incident-Zeit in den Protokollen erfasst ist, und stellen Sie die Protokolle dem technischen Support von Cisco zur Verfügung.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)