

Configuración, visualización y recopilación de seguimientos de Cisco IPCC Express

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Configuración y recopilación de rastros para entornos 2.x](#)

[Habilitar seguimiento](#)

[Configuración y recopilación de rastros para entornos 3.x](#)

[Habilitar seguimiento](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Cisco IPCC Express Edition es una plataforma de conjuntos de productos que abarca:

- Respuesta de voz interactiva IP (IP-IVR)
- Distribución de contactos integrados IP (ICD IP)
- Administrador de cola IP (IP-QM)
- AutoAttendant IP
- Servicios ampliados

También se conoce como Customer Response Solutions (CRS) y Customer Response Applications (CRA).

Este documento explica cómo habilitar y recopilar seguimientos para IPCC Express en preparación para la resolución de problemas con la ayuda del Centro de asistencia técnica de Cisco (TAC).

Refiérase a [Casos TAC AVVID: Recopilación de Información de Troubleshooting](#) para obtener información adicional sobre los niveles de seguimiento que permiten resolver un problema determinado.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco le recomienda que tenga conocimiento acerca de este tema:

- Administración de Microsoft Windows 2000

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco IPCC Express versión 3.x
- Cisco Extended Services 2.x y 3.x
- Aplicación de respuesta al cliente 2.x de Cisco

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

Configuración y recopilación de rastros para entornos 2.x

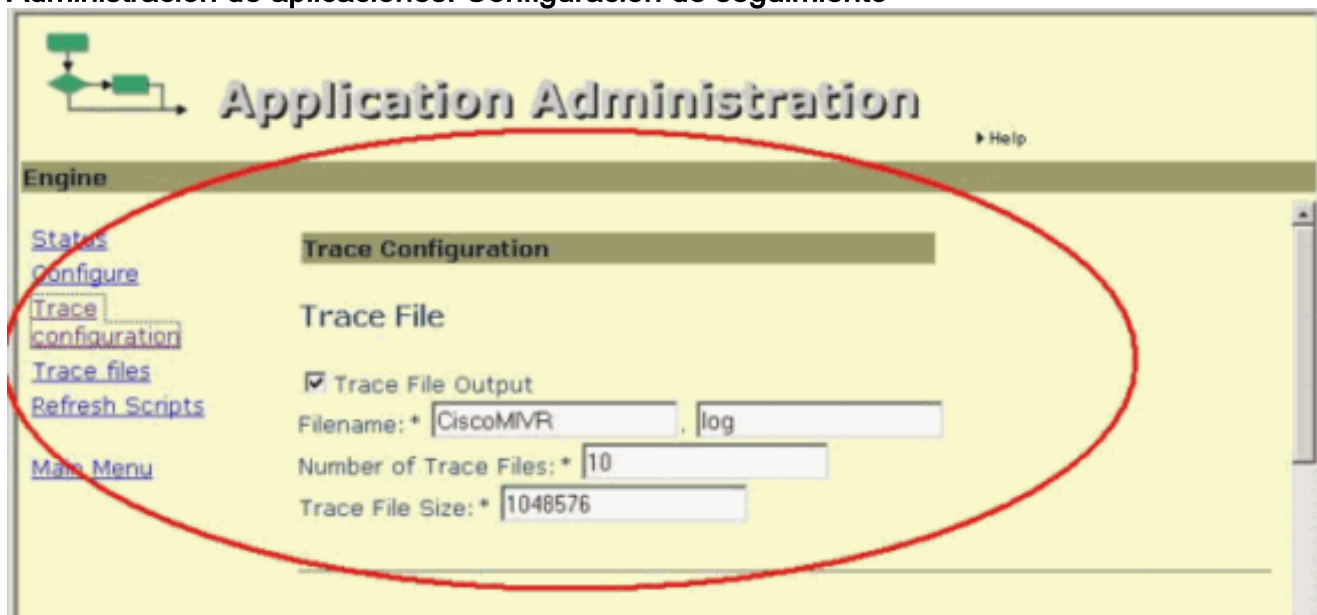
Habilitar seguimiento

Complete estos pasos:

1. Abra un navegador. Introduzca la dirección URL de la página Administración de aplicaciones.
Por ejemplo:
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. Inicie sesión en la cuenta del administrador.
3. Haga clic en **Engine**. Consulte la [Figura 1](#). **Figura 1: Administración de aplicaciones: Motor**

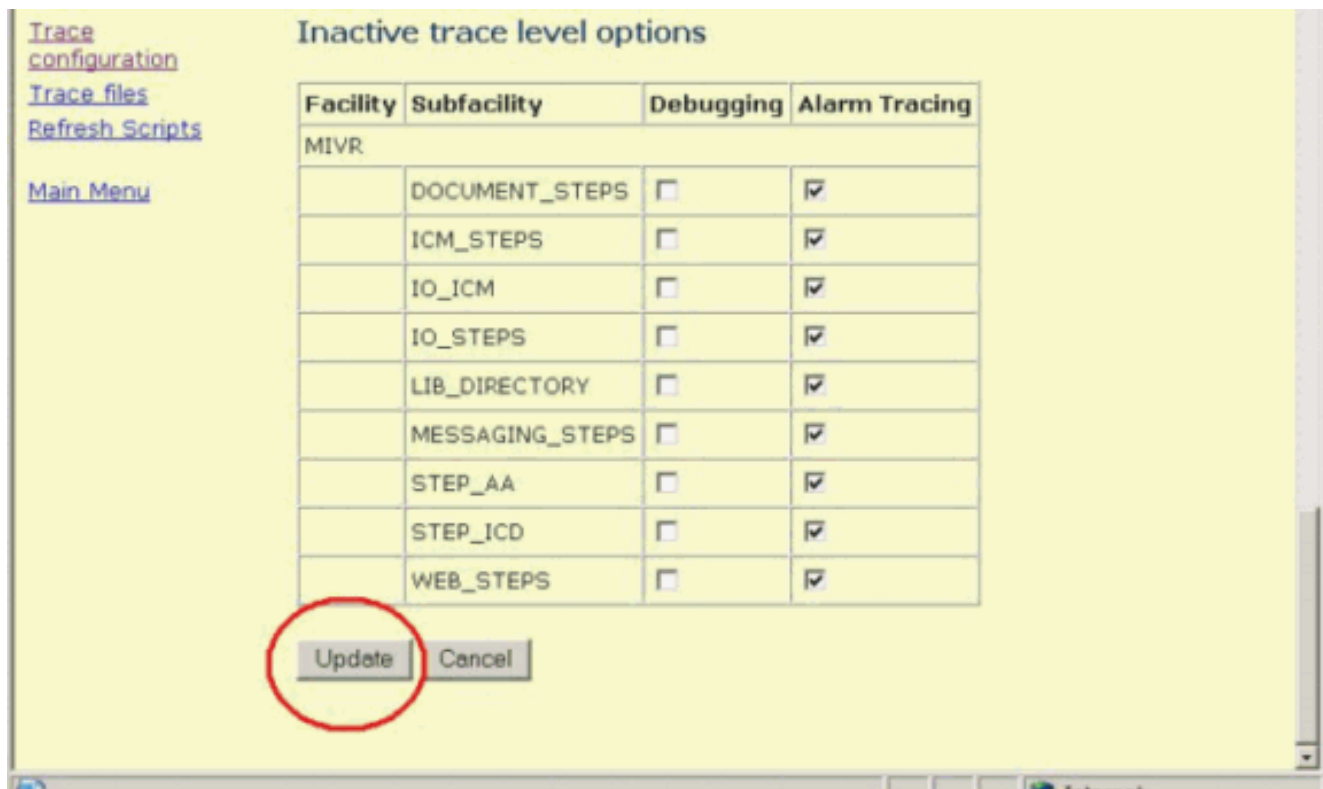


4. Seleccione Trace Configuration en la página Engine. Consulte la [Figura 2](#). **Figura 2: Administración de aplicaciones: Configuración de seguimiento**

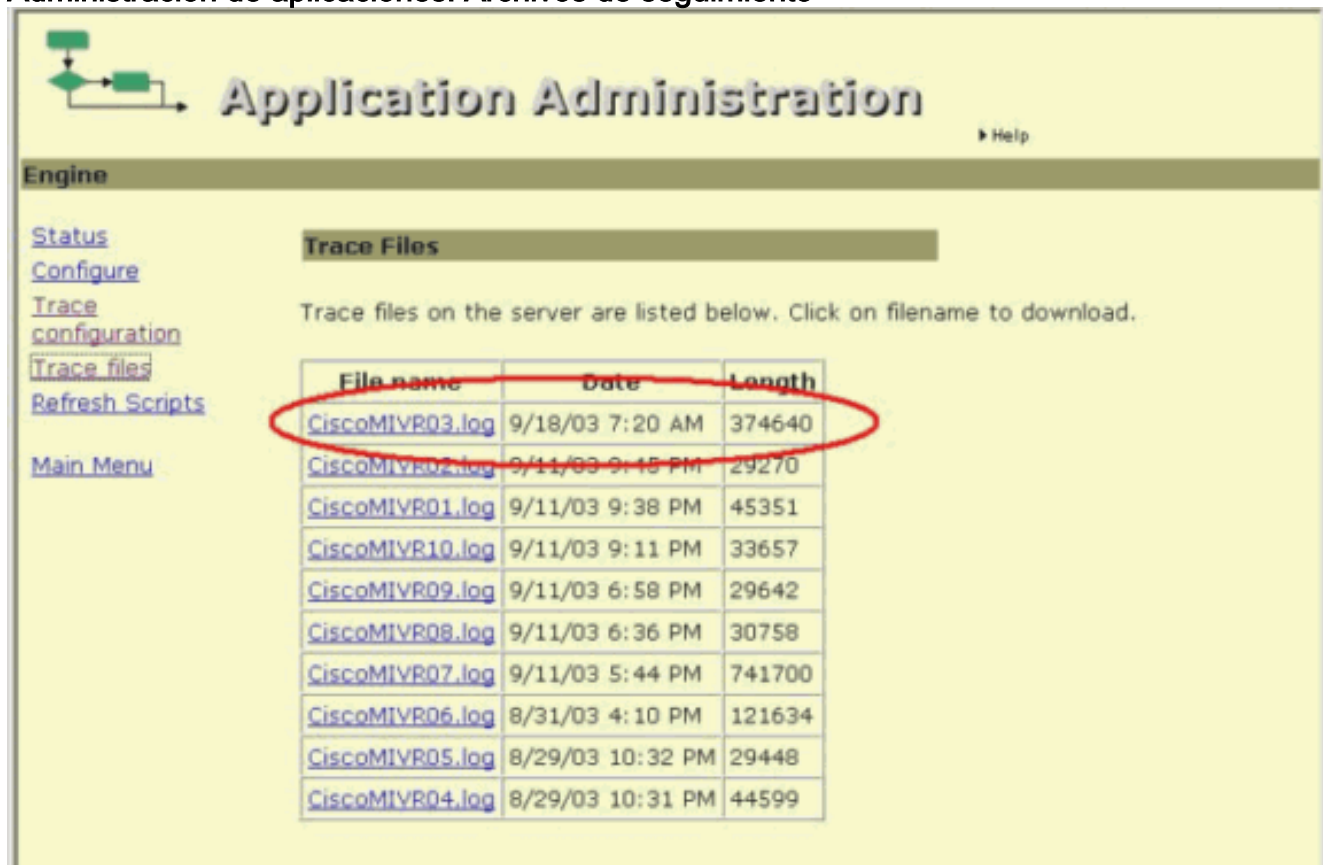


Nota: Trace Configuration requiere que defina el prefijo del nombre de archivo, la extensión, el tamaño y el número de archivos generados. Realice únicamente los ajustes que le indique su representante técnico de Cisco. Los registros sobrescriben los archivos más antiguos en función de la fecha y la hora en que se alcanza el número máximo de archivos.

5. Seleccione todas las casillas de verificación de la columna Seguimiento de alarmas de la página Configuración de seguimiento. Vea la [figura 3](#). **Figura 3: Opciones de nivel de seguimiento inactivas**



6. Seleccione todas las casillas de verificación necesarias en la columna Depuración.
7. Haga clic en **Actualizar** en la parte inferior de la página. Vea la figura 3. **Nota:** Haga clic en el hipervínculo **Status** en la página Engine para reiniciar el motor para generar un nuevo conjunto de seguimientos.
8. Haga clic en **Trace Files** para ver los archivos de seguimiento. Vea la figura 4. **Figura 4: Administración de aplicaciones: Archivos de seguimiento**



Localice el archivo con el prefijo y la extensión de acuerdo con los parámetros de la sección Configuración de seguimiento.

9. Haga clic en el archivo para ver el registro.

10. Haga clic con el botón derecho del ratón en **Mi PC** para recopilar los registros.
11. Seleccione **Explorar**.
12. Elija **View > Details**.
13. Busque el subdirectorio c:\Program Files\wfvavid.Localice los archivos en función de la fecha y hora modificadas.

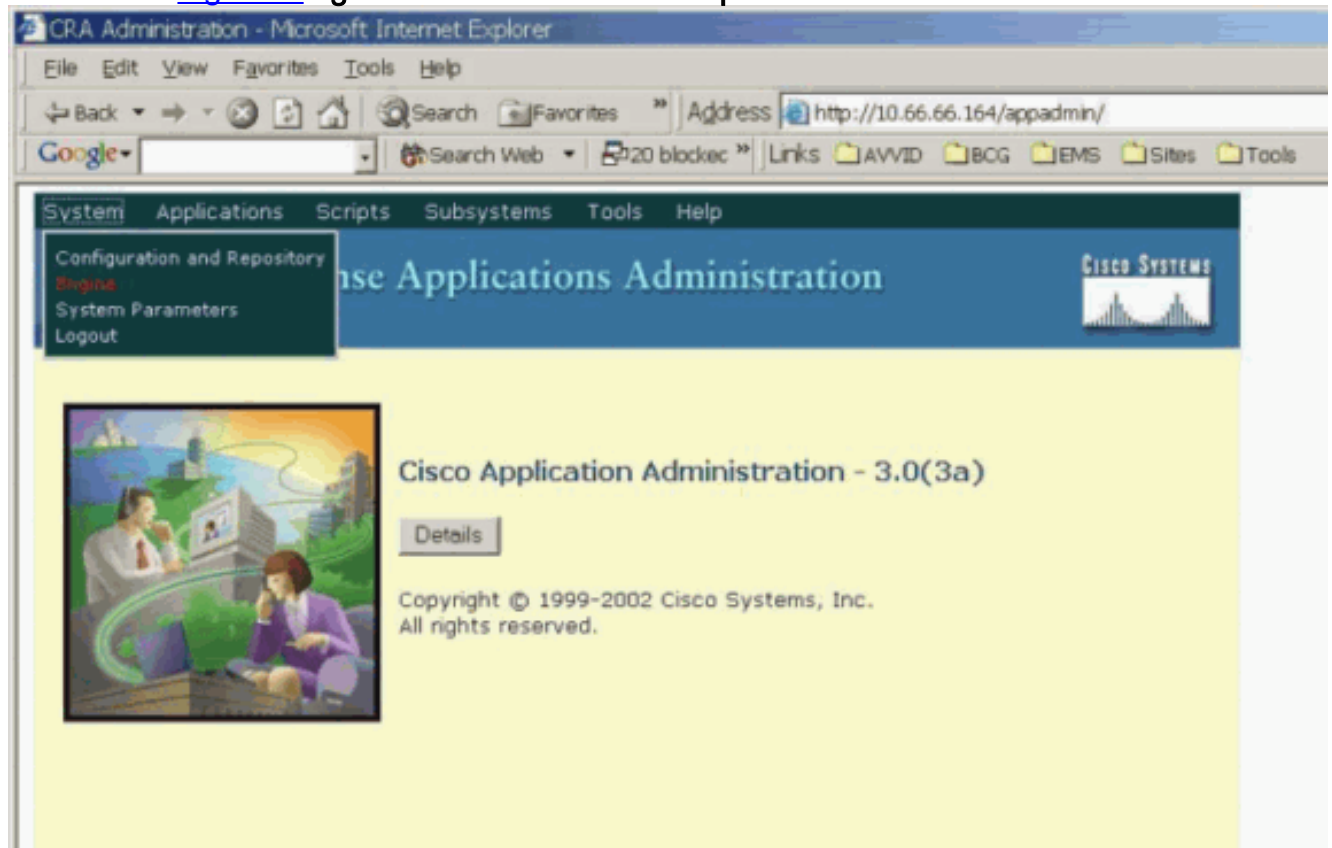
Configuración y recopilación de rastros para entornos 3.x

Habilitar seguimiento

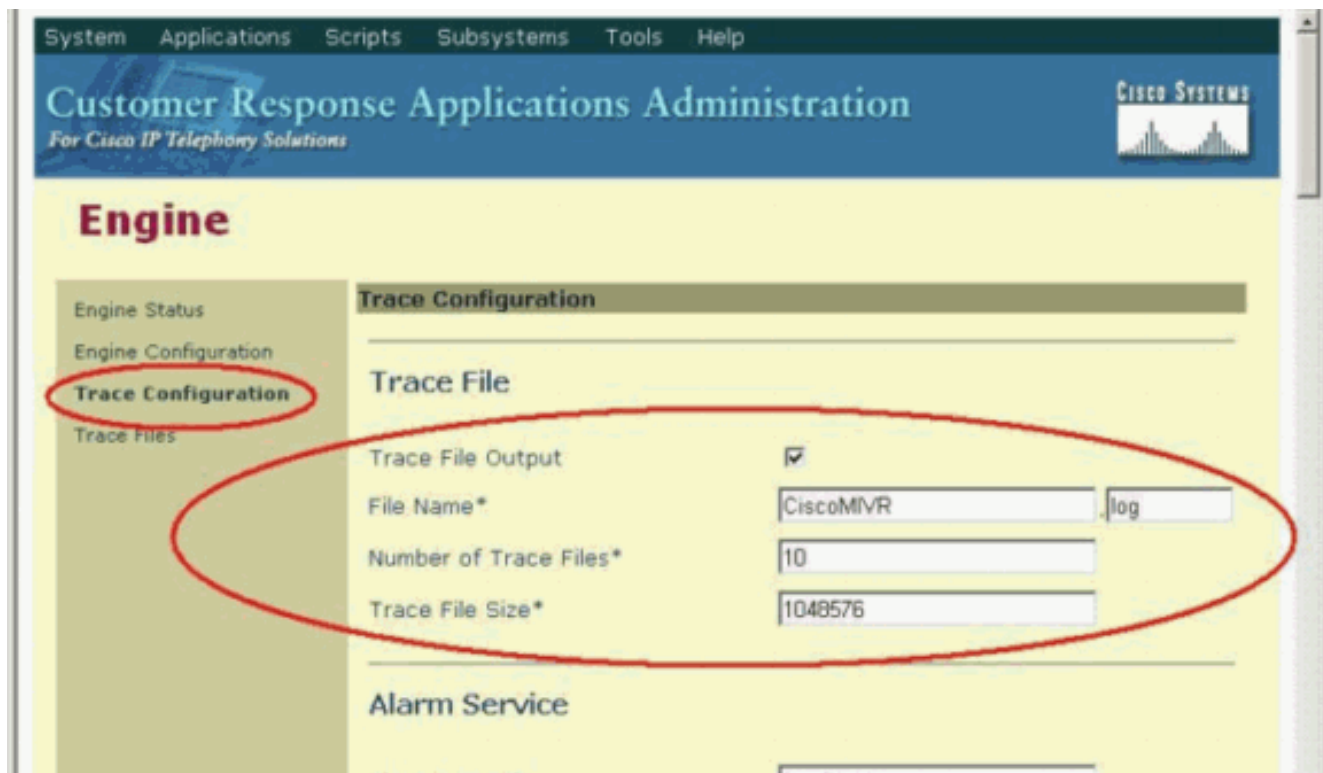
Complete estos pasos:

1. Abra un navegador.Introduzca la dirección URL de la página Administración de aplicaciones.
Por ejemplo:
`http://10.1.1.1/AppAdmin`

Consulte la [Figura 5](#).**Figura 5: Administración de aplicaciones de Cisco**

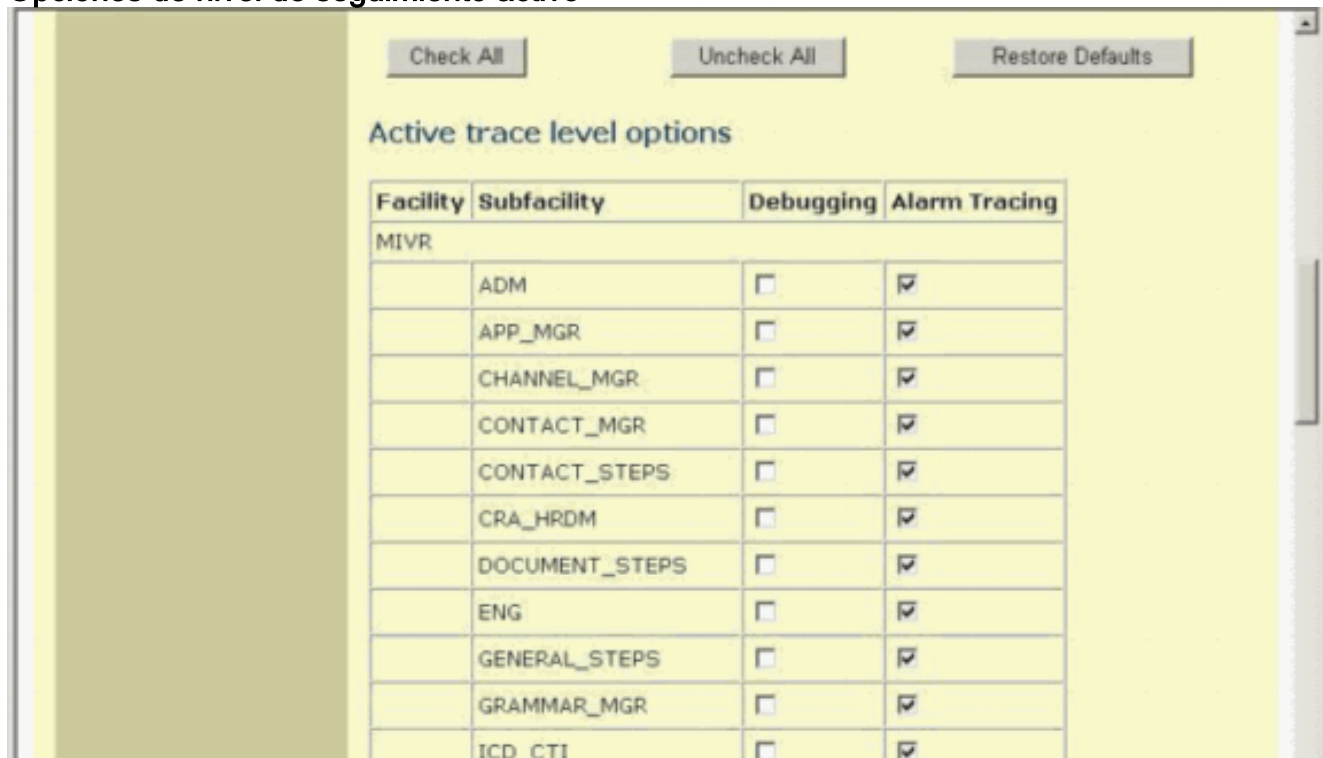


2. Inicie sesión en la cuenta del administrador.
3. Elija **System > Engine**.
4. Seleccione **Trace Configuration**.Consulte la [Figura 6](#).**Figura 6: Administración de aplicaciones de respuesta al cliente: Configuración de seguimiento**

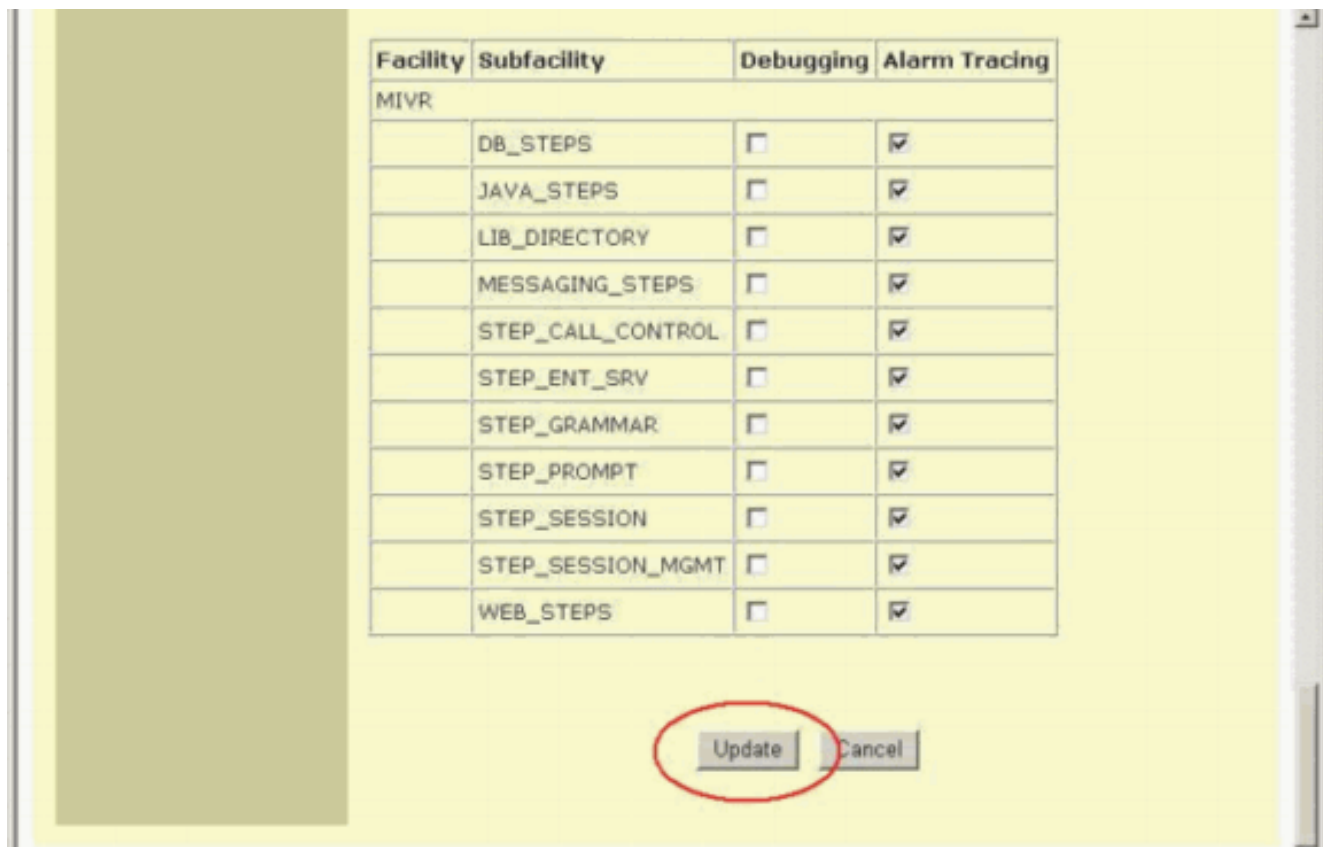


Nota: Trace Configuration requiere que defina el prefijo del nombre de archivo, la extensión, el tamaño y el número de archivos generados. Realice únicamente los ajustes que le indique su representante técnico de Cisco. Los registros sobrescriben los archivos más antiguos en función de la fecha y hora en que se alcanza el número máximo de archivos.

- Haga clic en **Restore Defaults** en la página Trace Configuration. Esto restablece todas las casillas de verificación de la columna Seguimiento de alarmas. Consulte la [Figura 7](#). **Figura 7: Opciones de nivel de seguimiento activo**



- Seleccione todos los cuadros necesarios en la columna Depuración en las subinstalaciones necesarias. Consulte la [Figura 7](#).
- Haga clic en **Actualizar** en la parte inferior de la página. Consulte la [Figura 8](#). **Figura 8: Depuración**



Nota: Haga clic en el hipervínculo **Status** en la página Engine para reiniciar el motor para generar un nuevo conjunto de seguimientos.

- Haga clic en **Trace Files** para ver los seguimientos.
- Localice el archivo con el prefijo y la extensión de acuerdo con la configuración de Trace Configuration.
- Haga clic en el archivo para ver el registro.
- Haga clic con el botón derecho del ratón en **Mi PC** para recopilar los registros.
- Seleccione **Explorar**.
- Elija **View > Details**.
- Vaya al subdirectorio c:\Program Files\wfavvid\log.
- Busque los archivos en función de la fecha y hora modificadas.

[Información Relacionada](#)

- [Lista de Verificación de Soporte de Cisco IPCC Express](#)
- [Guía de Mantenimiento y Recuperación de Cisco IPCC Express](#)
- [Configuración de seguimientos de Cisco CallManager para el TAC](#)
- [Casos TAC AVVID: Recopilación de Información de Troubleshooting](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)