

# Niveles de Seguimiento Recomendados para el Ruteo de Traducción de IVR

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Productos Relacionados](#)

[Convenciones](#)

[Establecer niveles de seguimiento MIVR](#)

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

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

[Establecer niveles de seguimiento JTAPI](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento proporciona directrices para el seguimiento rápido en un entorno de respuesta de voz interactiva IP (IP IVR) de Cisco y Cisco IP Queue Manager (IP QM) con Cisco Unified Contact Center Express (IPCC Express) mediante el enrutamiento de traducción para las colas.

**Nota:** Este documento sólo sirve como guía y no cubre todas las situaciones. Mientras soluciona algunas situaciones, es posible que deba recopilar más datos de los que se describen en este documento.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Solución de respuesta al cliente (CRS) de Cisco (IP IVR o IP QM)

### Componentes Utilizados

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

- Cisco CallManager versión 3.x y 4.x

- Cisco CRS versión 3.x o 4.x

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.

## Productos Relacionados

Refiérase a la matriz de la [Guía de Compatibilidad de Hardware y Software de Cisco Customer Response Solutions \(CRS\)](#) para obtener información sobre la compatibilidad completa entre Cisco CallManager y CRS, y las versiones de CRS involucradas en esta solución.

Cisco CRS proporciona una plataforma única, coherente y fácil de gestionar para estos productos:

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

## Convenciones

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

## Establecer niveles de seguimiento MIVR

### IP IVR/IP QM 3.x

Complete estos pasos para activar el seguimiento MIVR para IP IVR o IP QM:

1. Seleccione **System > Engine** en la barra de menú CRA Administrator. Aparecerá la página web del motor.
2. Haga clic en el hipervínculo **Trace Configuration** en el panel izquierdo. Aparecerá la página web Trace Configuration.
3. Aumente el número de archivos de seguimiento a 100 y cada tamaño de archivo a 5 MB (sugerido).
4. Active estos niveles de depuración de seguimiento MIVR:SS\_TELSS\_ICMLIB\_ICMEI sistema genera y almacena el registro MIVR. El nombre del archivo de registro es CiscoMIVRxxx.log, donde xxx representa el número de secuencia. El archivo de registro reside en C:\Program files\wfvavvid\log for IP IVR / QM 3.x. **Nota:** Reinicie CRA Engine si es necesario para reflejar los cambios en el número de archivos y tamaños de archivos para los registros MIVR.

### IP IVR/IP QM 4.x

Complete estos pasos para activar el seguimiento MIVR para IP IVR o QM:

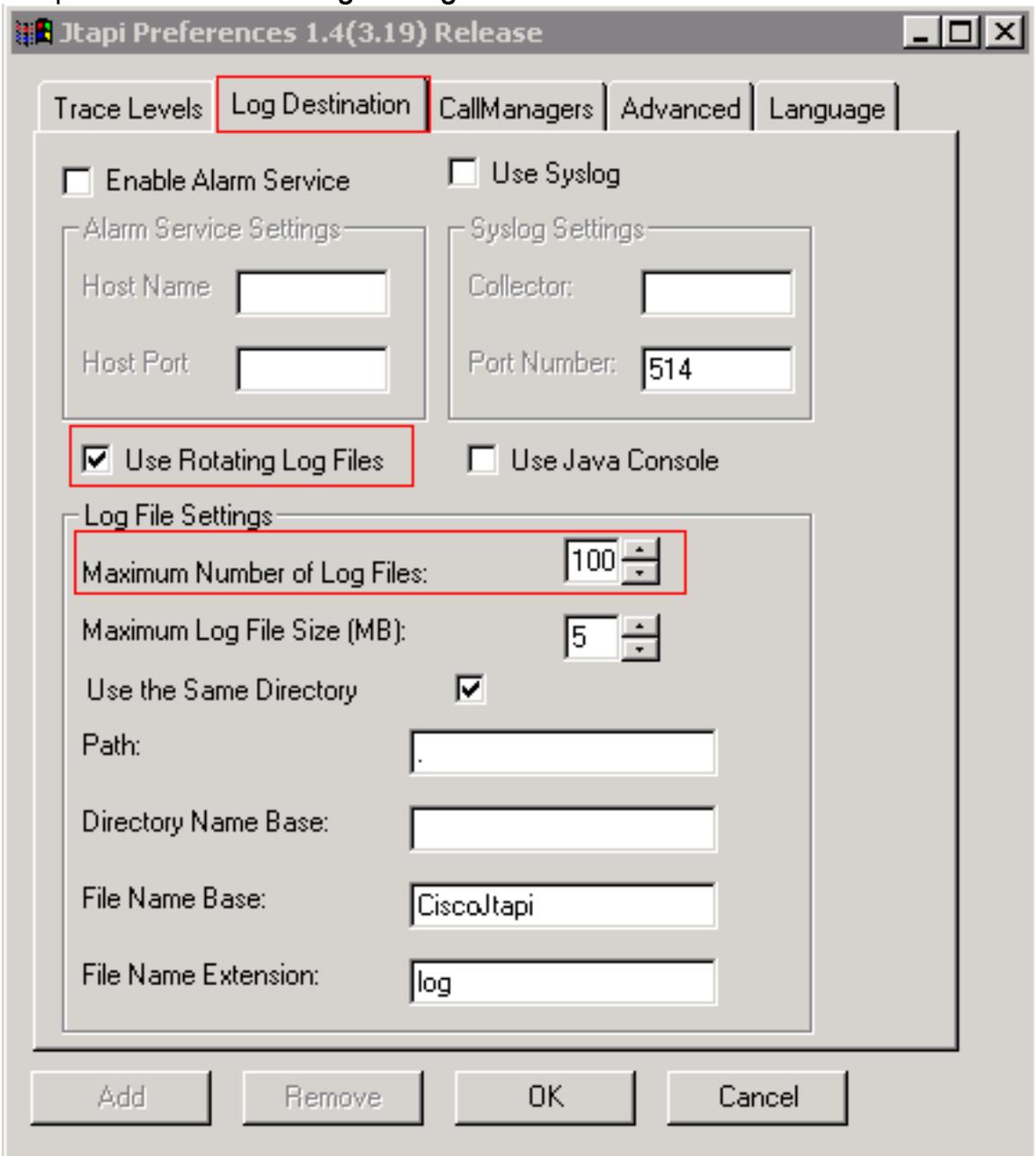
1. Abra **AppAdmin**.
2. Seleccione **System > Tracing > CRS Engine > Trace Configuration**.
3. Habilitar seguimiento: En SUBSYSTEMS, active estos niveles de depuración de seguimiento

MIVR:SS\_TELSS\_ICMEn VARIOS, active este nivel de depuración de seguimiento  
MIVR:ENGEN BIBLIOTECAS, active este nivel de depuración de seguimiento  
MIVR:LIB\_ICMEI sistema genera y almacena el registro MIVR. El nombre del archivo de registro es CiscoMIVRxxx.log, donde xxx representa el número de secuencia. El archivo de registro reside en C:\Program Files\wfvavid\log\MIVR.

## Establecer niveles de seguimiento JTAPI

Complete estos pasos para activar el seguimiento JTAPI:

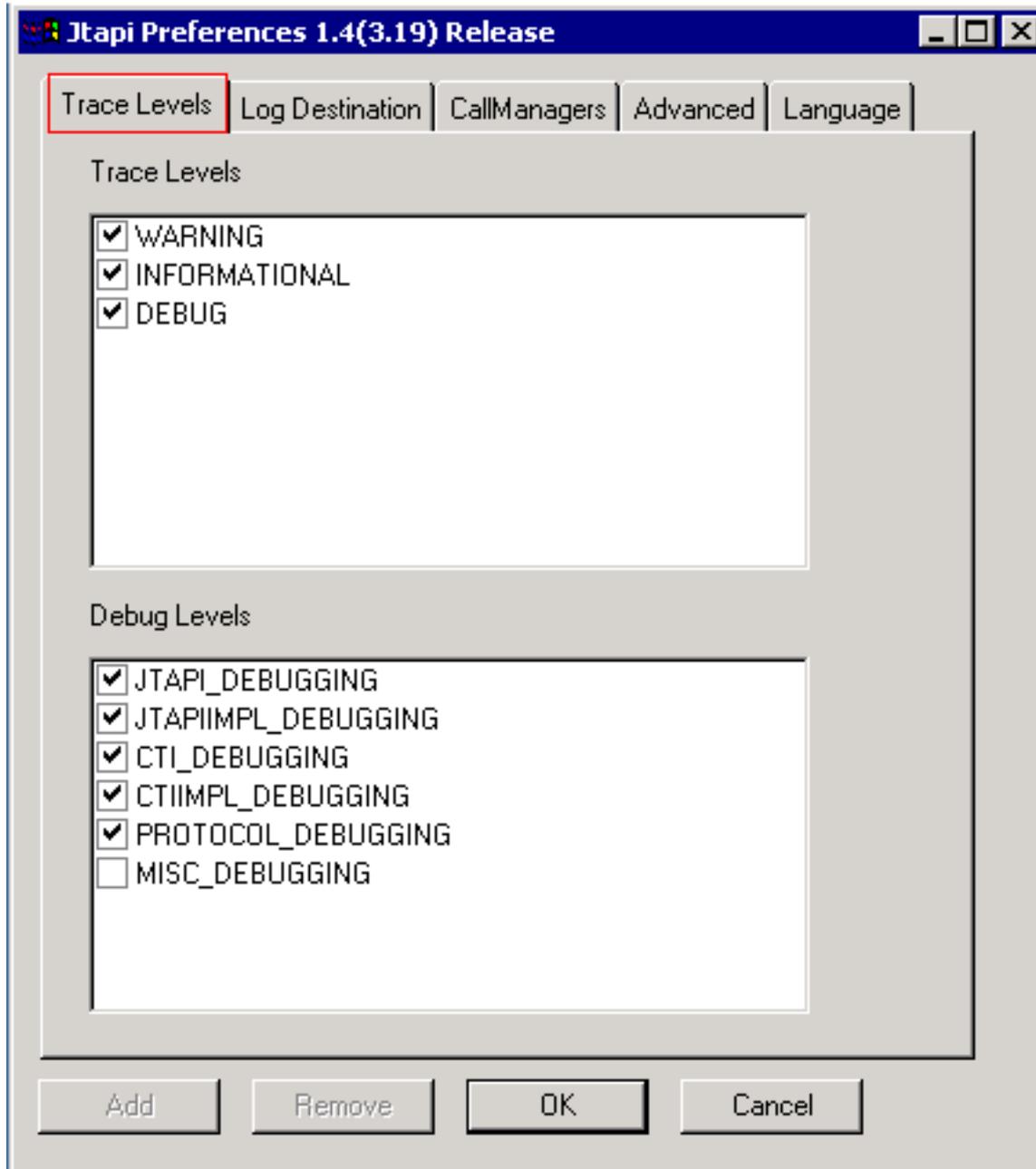
1. Haga clic en **Inicio > Programas > Cisco JTAPI > Preferencias JTAPI**. Aparece la ventana Preferencias de Jtapi (consulte la [Figura 1](#)).
2. Haga clic en la pestaña **Destino de registro**. **Figura 1: Preferencias de JTAPI: Ficha Destino**



de registro

3. Marque la casilla de verificación **Usar archivos de registro rotativos**.
4. Aumente el número máximo de archivos de registro a 100 en la sección Configuración del archivo de registro. (Sugerencia)
5. Haga clic en la pestaña **Niveles de seguimiento** (consulte la [Figura 2](#)).

6. Marque las casillas de verificación **ADVERTENCIA**, **INFORMACIÓN** y **DEBUG** en la sección Niveles de seguimiento. **Figura 2: Preferencias de JTAPI: Niveles de seguimiento**



7. Active estas casillas de verificación en la sección Niveles de depuración: JTAPI\_DEBUGGING JTAPIIMPL\_DEBUGGING CTI\_DEBUGGING CTIIMPL\_DEBUGGING PROTOCOL\_DEBUGGING **Nota:** No verifique MISC\_DEBUGGING a menos que el TAC de Cisco lo solicite explícitamente. El sistema genera y almacena el registro JTAPI en estas ubicaciones: IP IVR / IP QM 3.x: C:\Program Files\wfavvid\log IP IVR / IP QM 4.x: C:\Program Files\wfavvid\log\JTAPI\ El nombre del archivo de registro es CiscoJTAPIxx.log, donde xx representa el número de secuencia. Se requiere el reinicio del subsistema Jtapi para que la configuración de seguimiento y los tamaños de archivo se reflejen en los seguimientos JTAPI. Si una ventana de comandos parpadea y el cuadro de diálogo Preferencias de Jtapi no se puede cargar, obtenga la descarga de JRE de estas URL: <http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (si se ejecutará la herramienta de informes en tiempo real) <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html> (si la herramienta de informes en tiempo real no se ejecuta) Después de completar las pruebas, retire los registros adecuados, verifique que el tiempo de incidente esté cubierto en los registros y proporcione los registros al Soporte Técnico de Cisco.

## Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)