

Configuration, affichage et collecte des traces Cisco IPCC Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Configuration et collecte des traces pour les environnements 2.x](#)

[Activer le suivi](#)

[Configuration et collecte des traces pour les environnements 3.x](#)

[Activer le suivi](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Cisco IPCC Express Edition est une plate-forme de suite de produits qui couvre :

- Réponse vocale interactive IP (IP-IVR)
- IP Integrated Contact Distribution (IP ICD)
- Gestionnaire de file d'attente IP (IP-QM)
- Réception automatique IP
- Services étendus

Il est également connu sous le nom de Customer Response Solutions (CRS) et Customer Response Applications (CRA).

Ce document explique comment activer et collecter des traces pour IPCC Express en préparation pour le dépannage des problèmes avec l'assistance du centre d'assistance technique Cisco (TAC).

Reportez-vous à [Cas TAC AVVID : Collecte d'informations de dépannage](#) pour obtenir des informations supplémentaires sur les niveaux de suivi permettant de résoudre un problème particulier.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco recommande que vous ayez une connaissance de ce sujet :

- Administration de Microsoft Windows 2000

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco IPCC Express version 3.x
- Cisco Extended Services 2.x et 3.x
- Application de réponse client Cisco 2.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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Configuration et collecte des traces pour les environnements 2.x

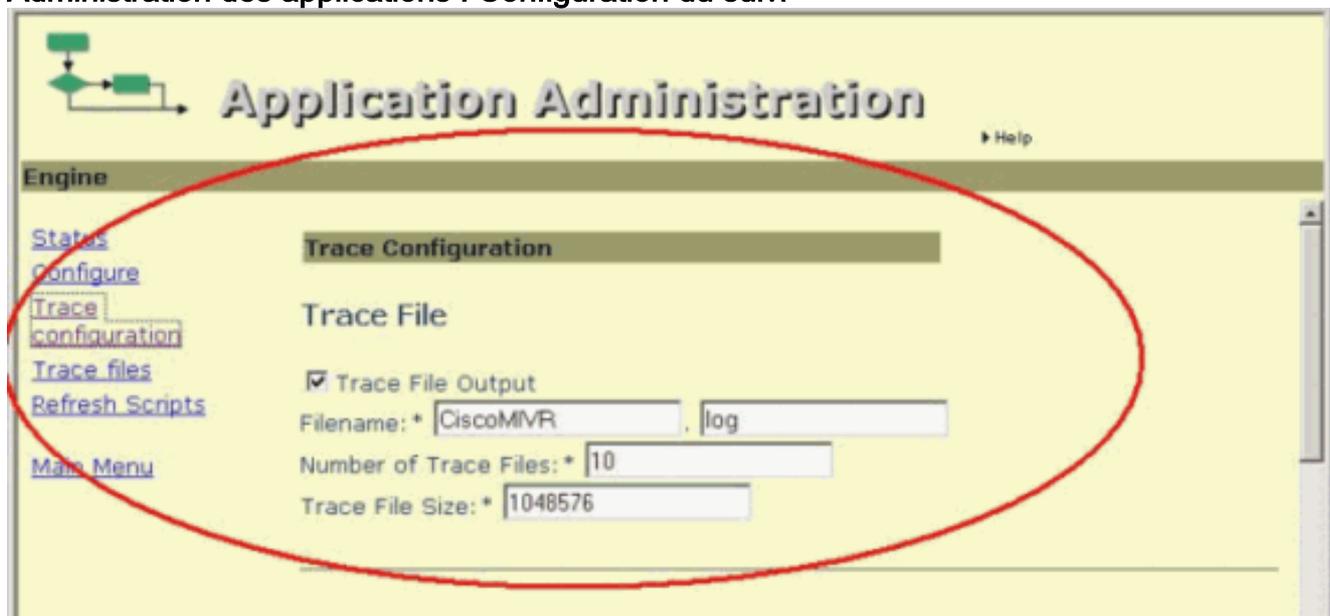
Activer le suivi

Procédez comme suit :

1. Ouvrez un navigateur. Saisissez l'URL de la page Application Administration. Exemple :
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. Connectez-vous au compte administrateur.
3. Cliquez sur **Moteur**. Voir la [figure 1](#). **Figure 1 - Administration des applications : Moteur**

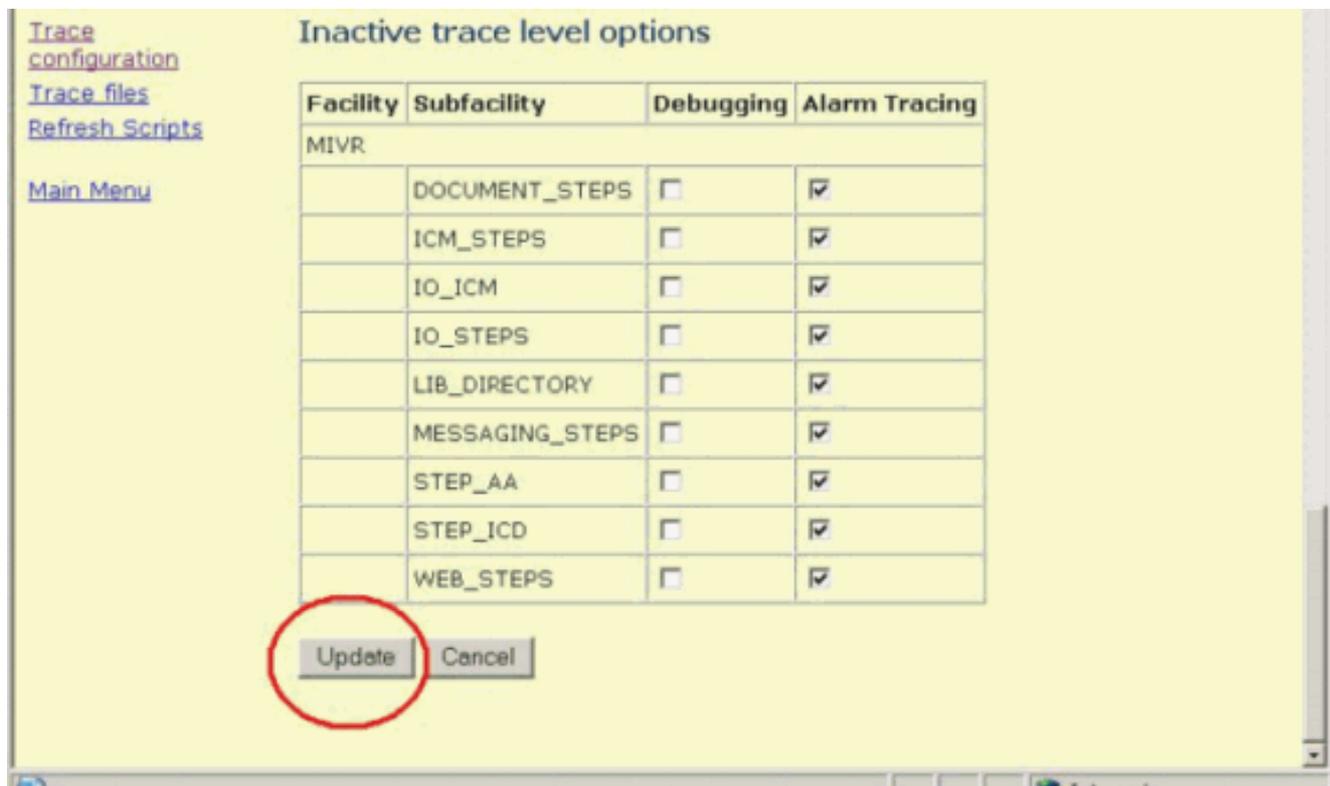


4. Sélectionnez Trace Configuration sur la page Engine. Voir la [figure 2](#). **Figure 2 - Administration des applications : Configuration du suivi**



Remarque : Trace Configuration nécessite de définir le préfixe de nom de fichier, l'extension, la taille et le nombre de fichiers générés. Effectuez uniquement les ajustements demandés par votre représentant technique Cisco. Les journaux remplacent les fichiers les plus anciens en fonction de la date et de l'heure auxquelles le nombre maximal de fichiers est atteint.

5. Cochez toutes les cases de la colonne Suivi des alarmes de la page Configuration du suivi. Voir la [figure 3](#). **Figure 3 : options de niveau de suivi inactif**



6. Activez toutes les cases à cocher nécessaires dans la colonne Débogage.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** en bas de la page. Voir la [figure 3](#). **Remarque** : Cliquez sur le lien hypertexte **Status** de la page Engine pour redémarrer le moteur afin de générer un nouveau jeu de traces.
8. Cliquez sur **Trace Files** pour afficher les fichiers de suivi. Voir la [figure 4](#). **Figure 4 - Administration des applications : Fichiers de suivi**



Recherchez le fichier avec le préfixe et l'extension en fonction de vos paramètres dans la section Trace Configuration.

9. Cliquez sur le fichier pour afficher le journal.

10. Cliquez avec le bouton droit sur **Poste de travail** pour collecter les journaux.
11. Sélectionnez **Explorer**.
12. Choisissez **Affichage > Détails**.
13. Recherchez le sous-répertoire c:\Program Files\wfvavid. Recherchez les fichiers en fonction de l'heure et de la date de modification.

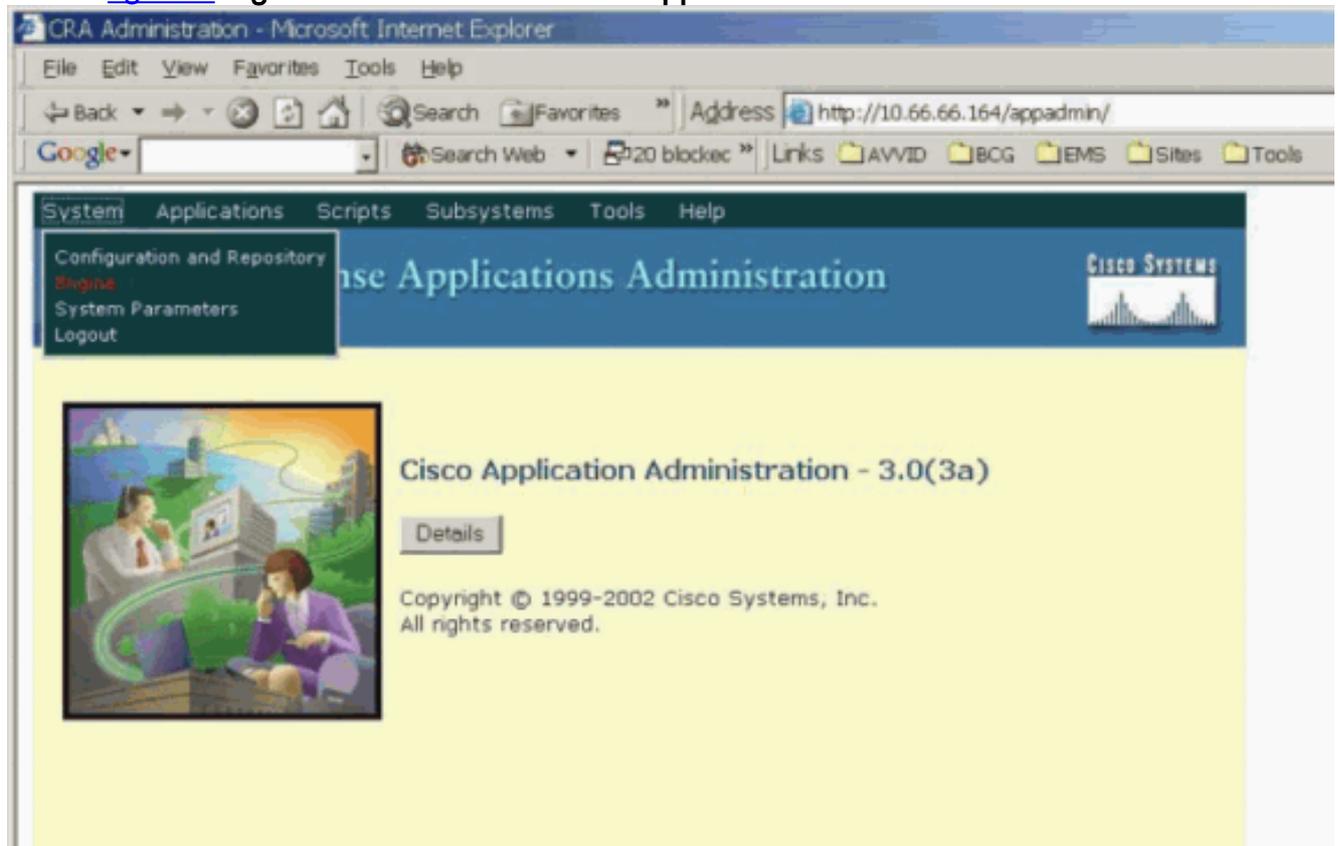
Configuration et collecte des traces pour les environnements 3.x

Activer le suivi

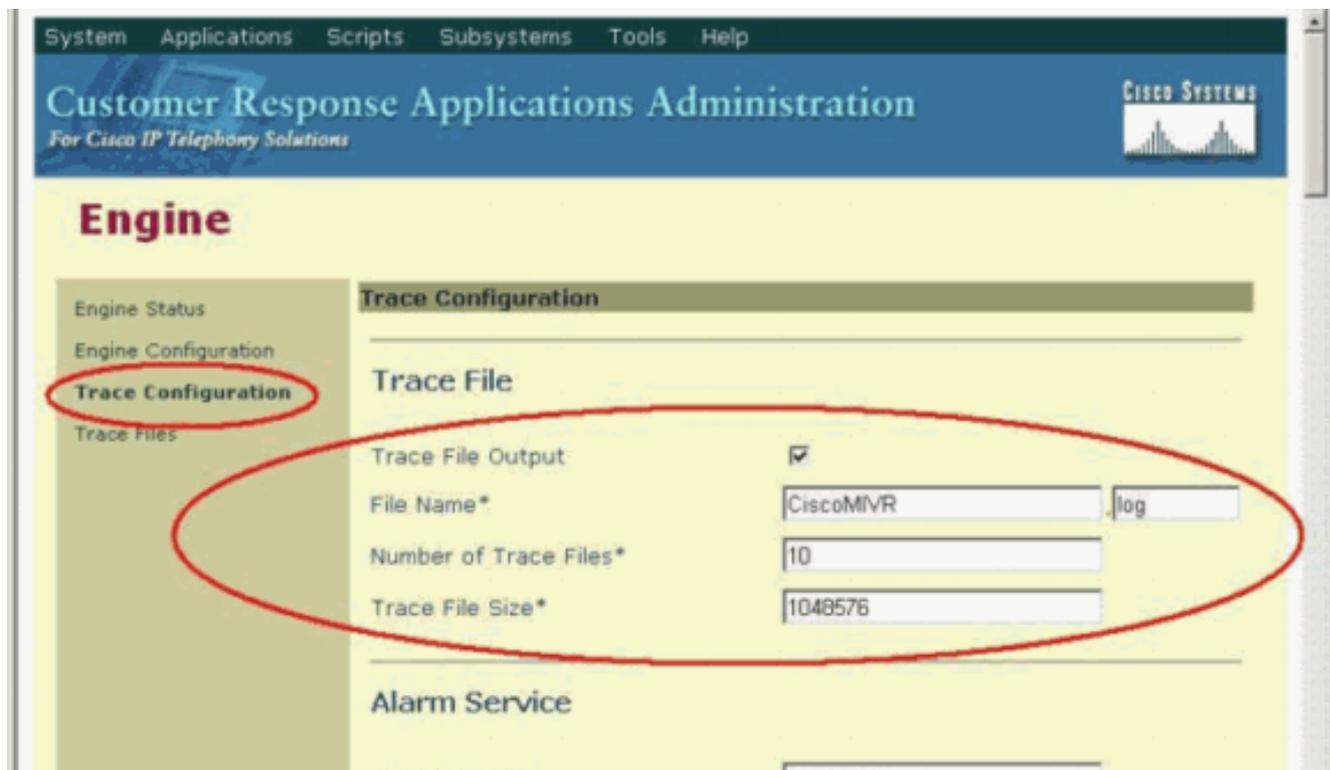
Procédez comme suit :

1. Ouvrez un navigateur. Saisissez l'URL de la page Application Administration. Exemple :
`http://10.1.1.1/AppAdmin`

Voir la [figure 5](#). **Figure 5 - Administration des applications Cisco**

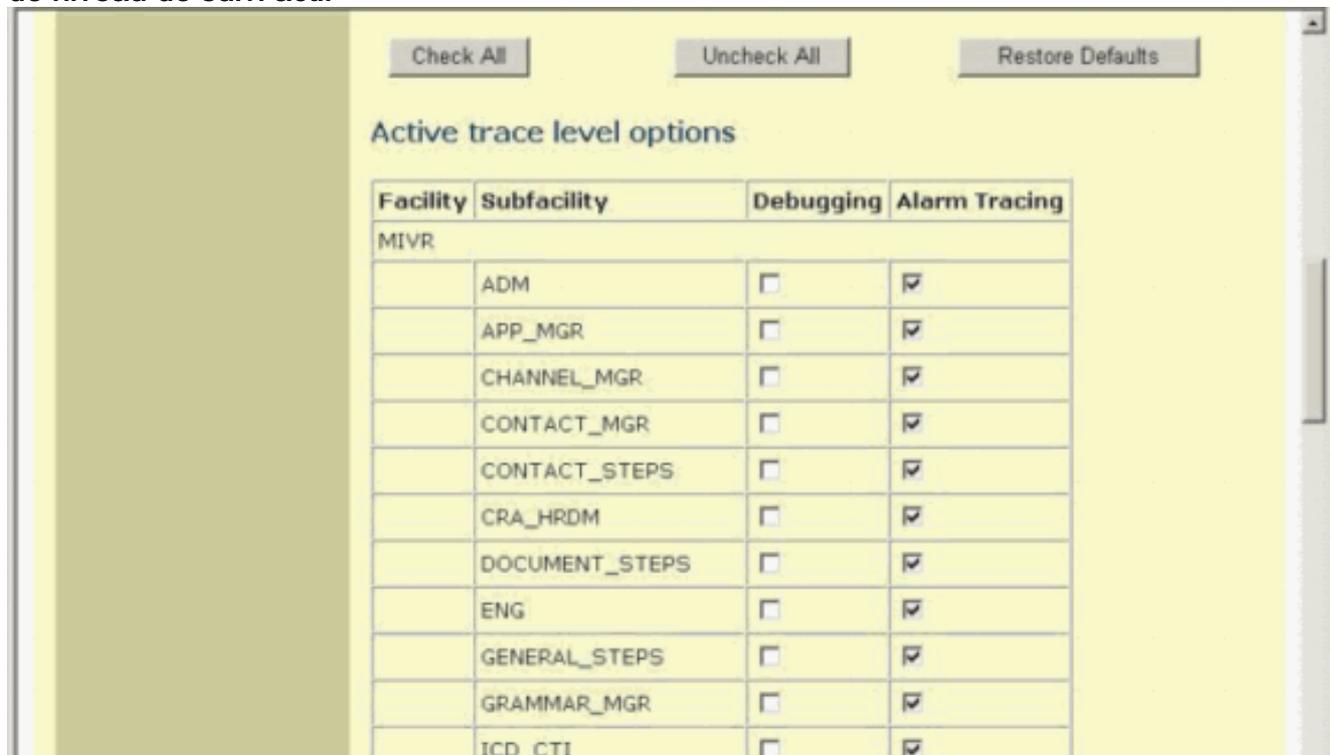


2. Connectez-vous au compte administrateur.
3. Choisissez **System > Engine**.
4. Sélectionnez **Trace Configuration**. Voir la [figure 6](#). **Figure 6 - Administration des applications de réponse client : Configuration du suivi**



Remarque : Trace Configuration nécessite de définir le préfixe de nom de fichier, l'extension, la taille et le nombre de fichiers générés. Effectuez uniquement les ajustements demandés par votre représentant technique Cisco. Les journaux remplacent les fichiers les plus anciens en fonction de la date et de l'heure auxquelles le nombre maximal de fichiers est atteint.

5. Cliquez sur **Restaurer les paramètres par défaut** sur la page Trace Configuration. Toutes les cases de la colonne Suivi des alarmes sont réinitialisées. Voir la [figure 7](#). **Figure 7 - Options de niveau de suivi actif**



6. Sélectionnez toutes les cases nécessaires dans la colonne Débogage par rapport aux sous-installations nécessaires. Voir la [figure 7](#).
7. Cliquez sur **Mettre à jour** en bas de la page. Voir la [figure 8](#). **Figure 8 - Débogage**



Remarque : Cliquez sur le lien hypertexte **Status** de la page Engine pour redémarrer le moteur afin de générer un nouveau jeu de traces.

8. Cliquez sur **Trace Files** pour afficher les traces.
9. Recherchez le fichier avec le préfixe et l'extension conformément aux paramètres de configuration de suivi.
10. Cliquez sur le fichier pour afficher le journal.
11. Cliquez avec le bouton droit sur **Poste de travail** pour collecter les journaux.
12. Sélectionnez **Explorer**.
13. Choisissez **Affichage > Détails**.
14. Accédez au sous-répertoire c:\Program Files\wfavvid\log.
15. Recherchez les fichiers en fonction de l'heure et de la date de modification.

[Informations connexes](#)

- [Liste de contrôle de la prise en charge Cisco IPCC Express](#)
- [Guide de récupération et de maintenance Cisco IPCC Express](#)
- [Configurer les suivis Cisco CallManager pour le TAC](#)
- [Cas du TAC AVVID : Collecte des informations de dépannage](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)