

# Livelli di traccia consigliati per il routing della traduzione IVR

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Prodotti correlati](#)

[Convenzioni](#)

[Imposta livelli di traccia MIVR](#)

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

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

[Imposta livelli di traccia JTAPI](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

Questo documento offre linee guida per la traccia rapida in un ambiente Cisco IP Interactive Voice Response (IP IVR) e Cisco IP Queue Manager (IP QM) con Cisco Unified Contact Center Express (IPCC Express) tramite il routing delle traduzioni per le code.

**Nota:** questo documento funge solo da guida e non copre tutte le situazioni. Durante la risoluzione di alcuni problemi, potrebbe essere necessario raccogliere più dati di quelli descritti in questo documento.

## [Prerequisiti](#)

### [Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Soluzione Cisco Customer Response (CRS) (IP IVR o IP QM)

### [Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 3.x e 4.x

- Cisco CRS versione 3.x o 4.x

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Prodotti correlati

Per informazioni sulla compatibilità completa tra Cisco CallManager e CRS e le versioni CRS interessate da questa soluzione, consultare la matrice della [guida alla compatibilità software e hardware delle soluzioni Cisco Customer Response \(CRS\)](#).

Cisco CRS fornisce una piattaforma singola, coerente e facile da gestire per questi prodotti:

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

## Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## Imposta livelli di traccia MIVR

### IP IVR / IP QM 3.x

Completare questa procedura per attivare la traccia MIVR per IP IVR o IP QM:

1. Selezionare **Sistema > Motore** dalla barra dei menu CRA Administrator. Viene visualizzata la pagina Web del motore.
2. Fare clic sul collegamento ipertestuale **Configurazione traccia** nel pannello sinistro. Viene visualizzata la pagina Web Configurazione traccia.
3. Aumentare il numero di file di traccia a 100 e le dimensioni di ciascun file a 5 MB (consigliato).
4. Attiva questi livelli di debug della traccia MIVR: S\_TELSS\_ICMLIB\_ICMII sistema genera e memorizza il registro MIVR. Il nome del file di log è CiscoMIVRxxx.log, dove xxx rappresenta il numero di sequenza. Il file di log risiede in C:\Program files\wfvavvid\log per IP IVR / QM 3.x. **Nota:** se necessario, riavviare il motore CRA per riflettere le modifiche apportate al numero di file e alle dimensioni dei file per i log MIVR.

### IP IVR / IP QM 4.x

Completare questa procedura per attivare la traccia MIVR per IP IVR o QM:

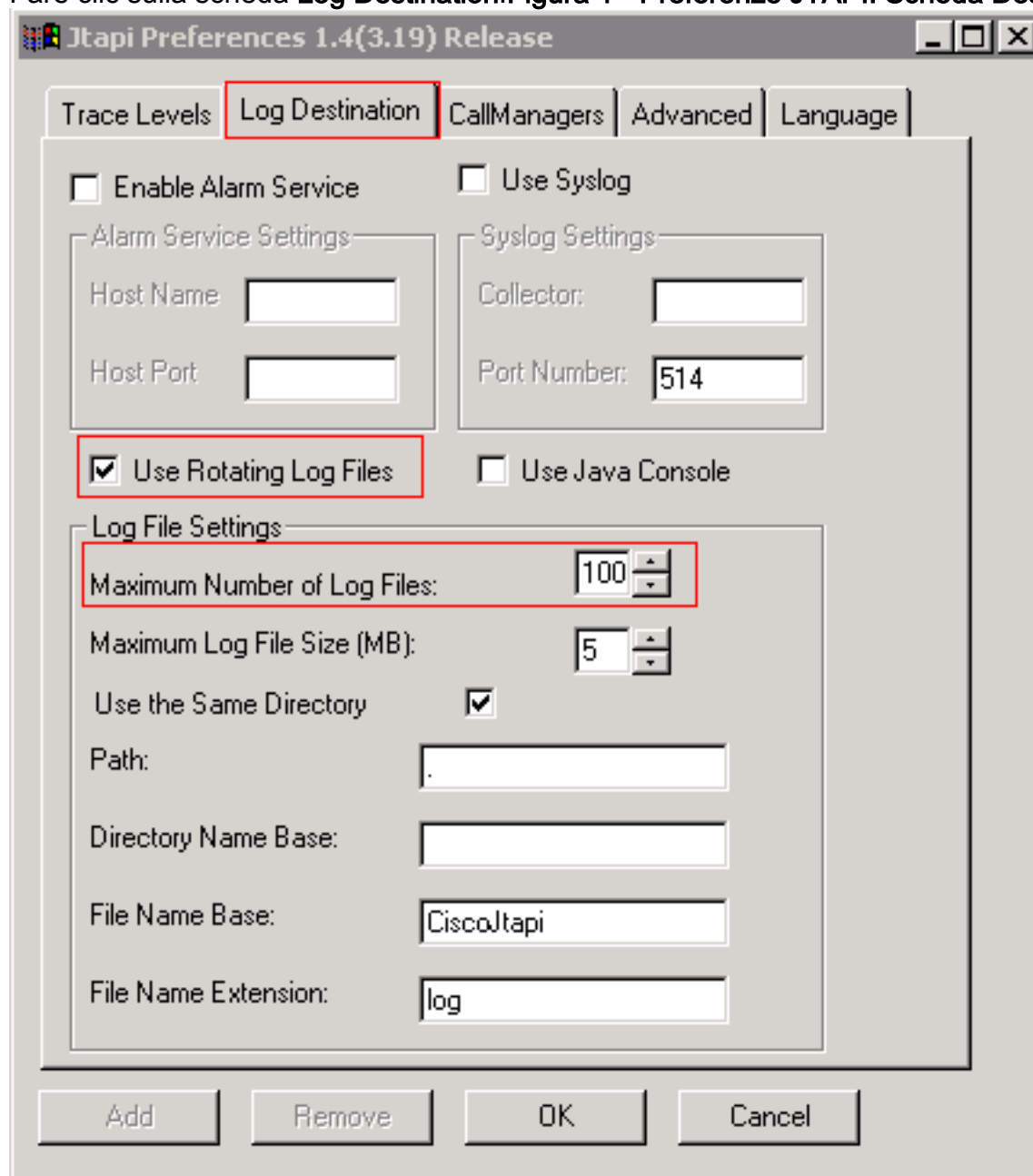
1. Aprire **AppAdmin**.
2. Selezionare **Sistema > Analisi > Motore CRS > Configurazione traccia**.
3. Abilita traccia: In SUBSYSTEMS, attivare i seguenti livelli di debug della traccia

MIVR:S\_TELSS\_ICMIn VARIE, attivare questo livello di debug della traccia MIVR:ENGIN LIBRERIE, attivare questo livello di debug della traccia MIVR:LIB\_ICMII sistema genera e memorizza il registro MIVR. Il nome del file di log è CiscoMIVRxxx.log, dove xxx rappresenta il numero di sequenza. Il file di log si trova in C:\Program Files\wfvavid\log\MIVR.

## Imposta livelli di traccia JTAPI

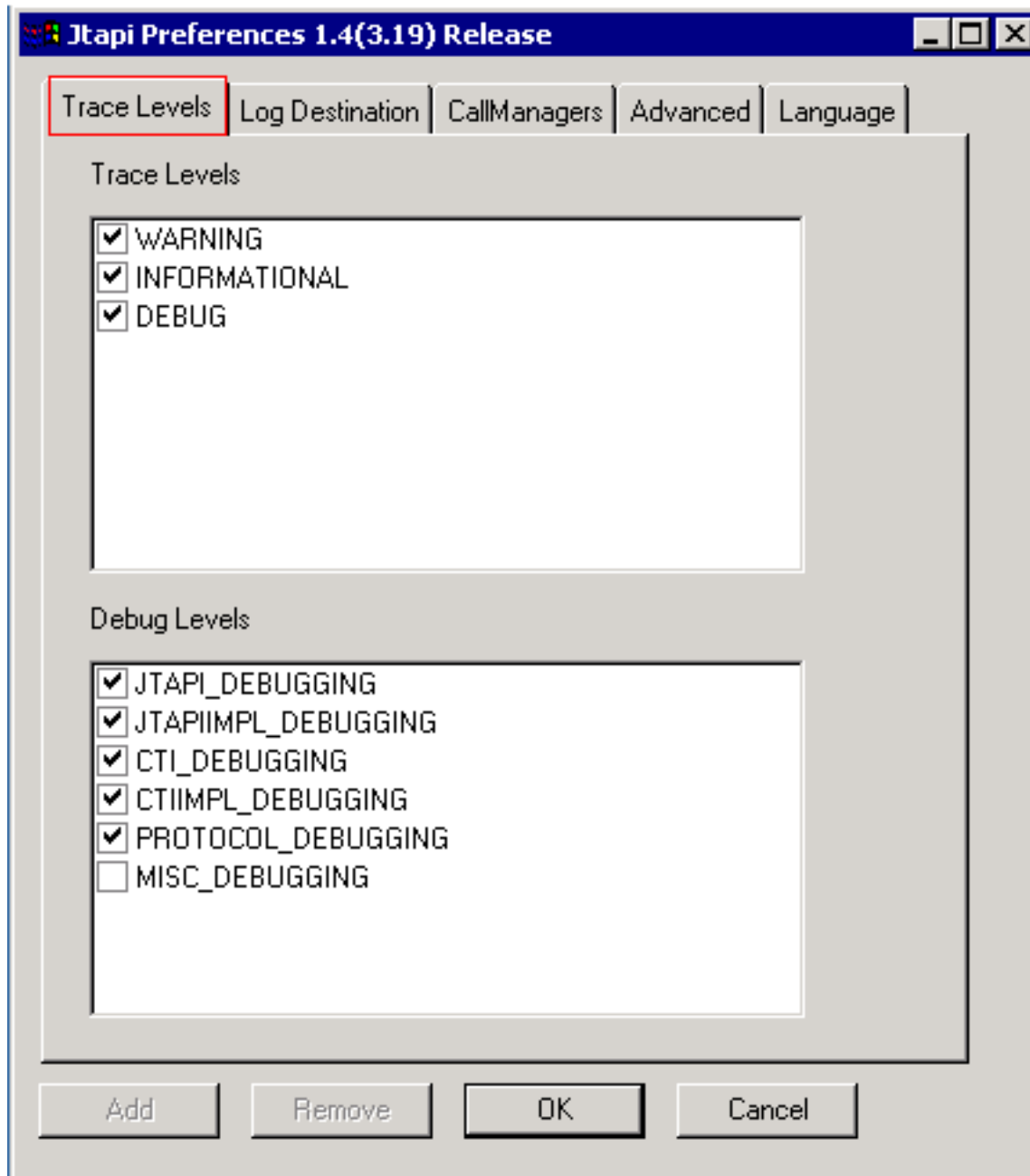
Completare questi passaggi per attivare la traccia JTAPI:

1. Fare clic su **Start > Programmi > Cisco JTAPI > Preferenza JTAPI**.Viene visualizzata la finestra Preferenze di Jtapi (vedere la [Figura 1](#)).
2. Fare clic sulla scheda **Log Destination**.**Figura 1 - Preferenze JTAPI: Scheda Destinazione log**



3. Selezionare la casella di controllo **Utilizza file di registro rotanti**.
4. Aumentare il numero massimo di file di registro a 100 nella sezione Impostazioni file di registro. (Consigliato)
5. Fare clic sulla scheda **Livelli di traccia** (vedere la [Figura 2](#)).
6. Selezionare le caselle di controllo **WARNING**, **INFORMATIONAL** e **DEBUG** nella sezione

Trace Levels.Figura 2 - Preferenze JTAPI: Livelli di traccia



7. Selezionare queste caselle di controllo nella sezione Livelli di debug:DEBUG\_JTAPIJTAPIIMPL\_DEBUGCTI\_DEBUGCTIIMPL\_DEBUGDEBUG\_PROTOLLONota: non selezionare MISC\_DEBUGGING a meno che Cisco TAC non lo richieda esplicitamente.Il sistema genera e memorizza il log JTAPI nei seguenti percorsi:IP IVR / IP QM 3.x:C:\Program Files\wfavvid\logIP IVR / IP QM 4.x:C:\Program Files\wfavvid\log\JTAPI\Il nome del file di log è CiscoJTAPIxx.log, dove xx rappresenta il numero di sequenza.Il riavvio del sottosistema Jtapi è necessario affinché le impostazioni di traccia e le dimensioni dei file si riflettano nelle tracce JTAPI.Se una finestra di comando lampeggia e la finestra di dialogo Preferenze Jtapi non viene caricata, scaricare JRE dai seguenti URL:<http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (se verrà eseguito lo strumento per la creazione di rapporti in tempo reale)<http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html> (se lo strumento per la creazione di rapporti in tempo reale non viene eseguito)Dopo aver completato i test, estrarre i log appropriati, verificare che l'ora dell'incidente sia inclusa nei log e fornire i log al supporto tecnico Cisco.

## Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)