

# Cisco IPCC Express 추적 설정, 보기 및 수집

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[2.x 환경에 대한 추적 설정 및 수집](#)

[추적 사용](#)

[3.x 환경에 대한 추적 설정 및 수집](#)

[추적 사용](#)

[관련 정보](#)

## 소개

Cisco IPCC Express Edition은 다음을 포함하는 제품군 플랫폼입니다.

- IP IVR(Interactive Voice Response)
- IP ICD(Integrated Contact Distribution)
- IP 큐 관리자(IP-QM)
- IP 자동 전화 교환
- 확장 서비스

CRS(Customer Response Solutions) 및 CRA(Customer Response Applications)라고도 합니다.

이 문서에서는 Cisco TAC(Technical Assistance Center)의 지원을 받아 문제 해결을 위해 IPCC Express에 대한 추적을 활성화하고 수집하는 방법에 대해 설명합니다.

AVVID [TAC 케이스 참조](#): 특정 문제 해결에 사용할 추적 수준에 대한 추가 정보를 보려면 문제 해결 정보를 수집합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

Cisco에서는 이 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Microsoft Windows 2000 관리

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco IPCC Express 버전 3.x
- Cisco Extended Services 2.x 및 3.x
- Cisco Customer Response Application 2.x

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

## 2.x 환경에 대한 추적 설정 및 수집

### 추적 사용

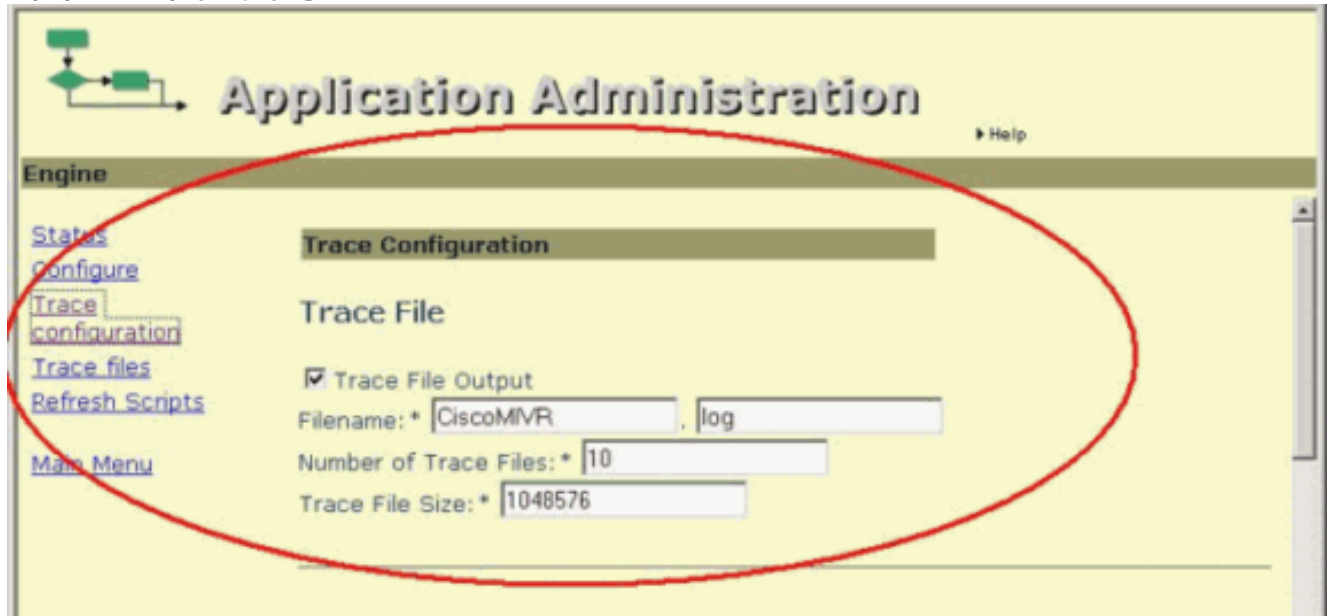
다음 단계를 완료하십시오.

1. 브라우저를 엽니다. 애플리케이션 관리 페이지의 URL을 입력합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.  
<http://10.10.10.1/appadmin>
2. 관리자 계정에 로그인합니다.
3. 엔진을 클릭합니다. [그림 1](#)을 참조하십시오. [그림 1 - 애플리케이션 관리:엔진](#)



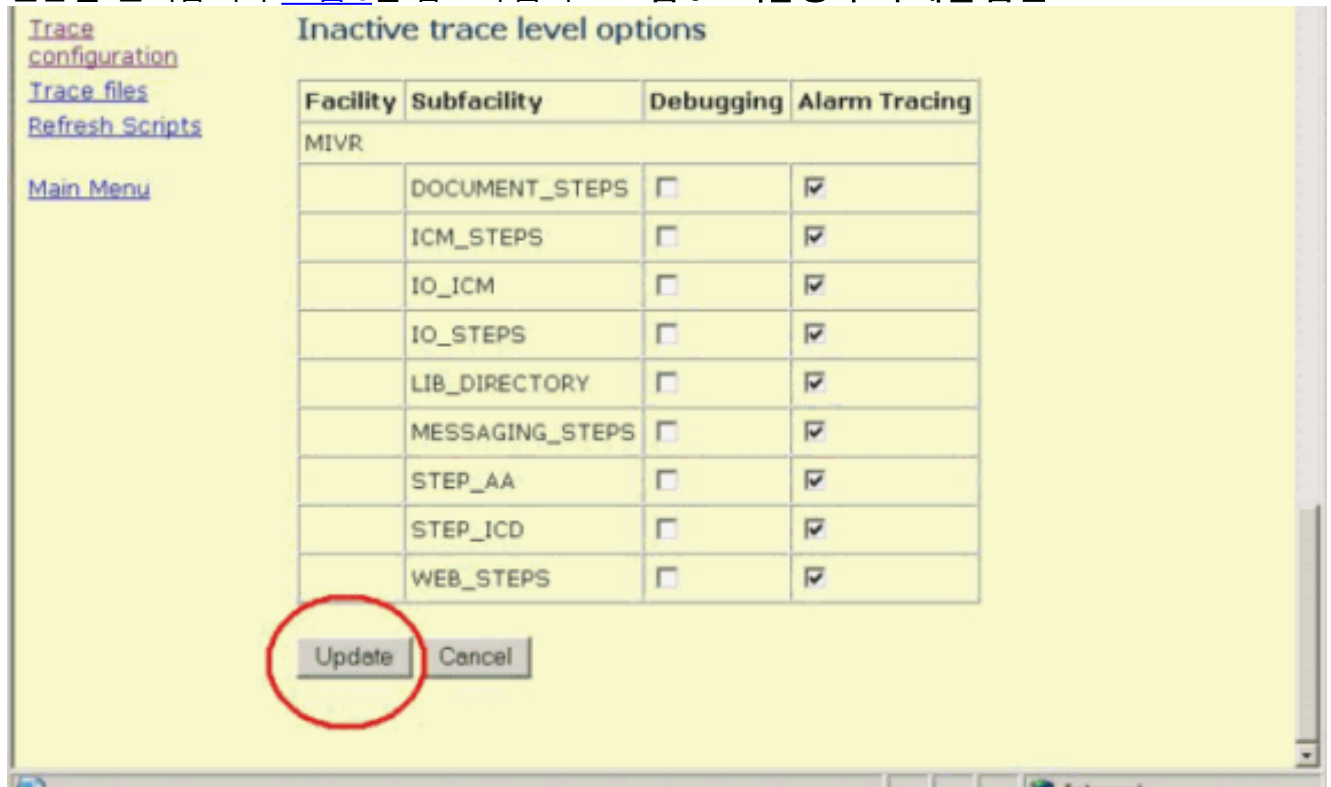
4. Engine 페이지에서 Trace Configuration을 선택합니다. [그림 2](#)를 참조하십시오. [그림 2 - 애플리](#)

## 케이션 관리:추적 구성



**참고:** 추적 구성을 사용하려면 파일 이름 접두사, 확장명, 크기 및 생성된 파일 수를 정의해야 합니다. Cisco 기술 담당자의 지시에 따라 조정만 하십시오. 로그는 최대 파일 수에 도달한 날짜와 시간을 기준으로 가장 오래된 파일을 덮어씁니다.

- Trace Configuration(추적 컨피그레이션) 페이지의 Alarm Tracing(경보 추적) 열에서 모든 확인란을 선택합니다. [그림 3](#)을 참조하십시오. **그림 3 - 비활성 추적 레벨 옵션**



- 디버깅 열에서 필요한 모든 확인란을 선택합니다.
- 페이지 하단의 **업데이트**를 클릭합니다. [그림 3](#)을 참조하십시오. **참고:** 새 추적 집합을 생성하기 위해 Engine Page의 **Status** 하이퍼링크를 클릭하여 엔진을 다시 시작합니다.
- Trace **Files**를 클릭하여 추적 파일을 봅니다. [그림 4](#)를 참조하십시오. **그림 4 - 애플리케이션 관리:추적 파일**

The screenshot shows the 'Application Administration' web interface. On the left, there is a navigation menu with links: Status, Configure, Trace configuration, Trace files, Refresh Scripts, and Main Menu. The main content area is titled 'Trace Files' and contains the text: 'Trace files on the server are listed below. Click on filename to download.' Below this text is a table with three columns: 'File name', 'Date', and 'Length'. The first row of the table is circled in red.

File name	Date	Length
<a href="#">CiscoMIVR03.log</a>	9/18/03 7:20 AM	374640
<a href="#">CiscoMIVR02.log</a>	9/11/03 9:48 PM	29270
<a href="#">CiscoMIVR01.log</a>	9/11/03 9:38 PM	45351
<a href="#">CiscoMIVR10.log</a>	9/11/03 9:11 PM	33657
<a href="#">CiscoMIVR09.log</a>	9/11/03 6:58 PM	29642
<a href="#">CiscoMIVR08.log</a>	9/11/03 6:36 PM	30758
<a href="#">CiscoMIVR07.log</a>	9/11/03 5:44 PM	741700
<a href="#">CiscoMIVR06.log</a>	8/31/03 4:10 PM	121634
<a href="#">CiscoMIVR05.log</a>	8/29/03 10:32 PM	29448
<a href="#">CiscoMIVR04.log</a>	8/29/03 10:31 PM	44599

Trace Configuration(추적 컨피그레이션) 섹션의 설정에 따라 접두사와 확장명을 가진 파일을 찾습니다.

9. 로그를 보려면 파일을 클릭합니다.
10. 로그를 수집하려면 내 컴퓨터를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.
11. 탐색을 선택합니다.
12. 보기 > 세부 정보를 선택합니다.
13. c:\Program Files\wfavvid 하위 디렉토리를 찾습니다. 수정된 시간 및 날짜를 기준으로 파일을 찾습니다.

### 3.x 환경에 대한 추적 설정 및 수집

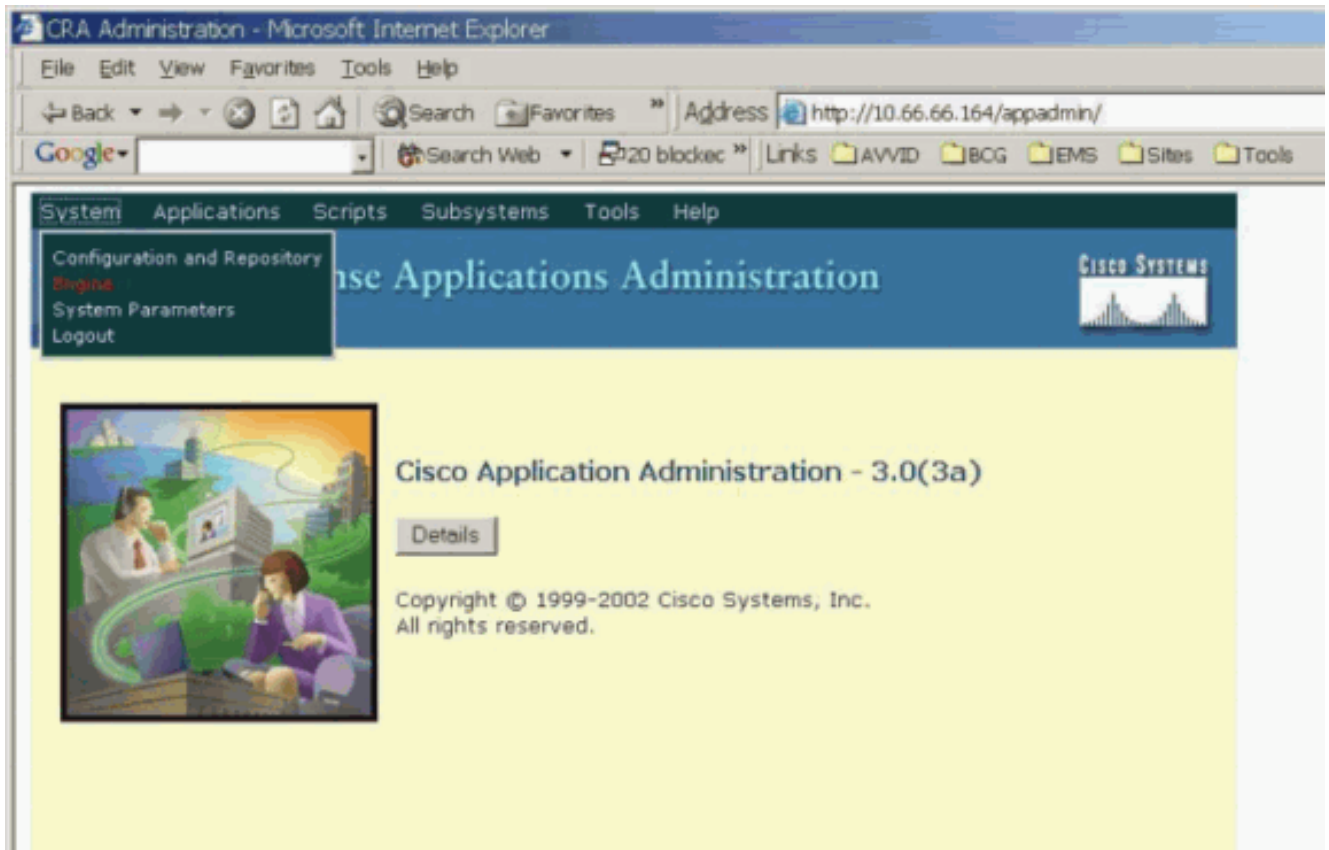
#### 추적 사용

다음 단계를 완료하십시오.

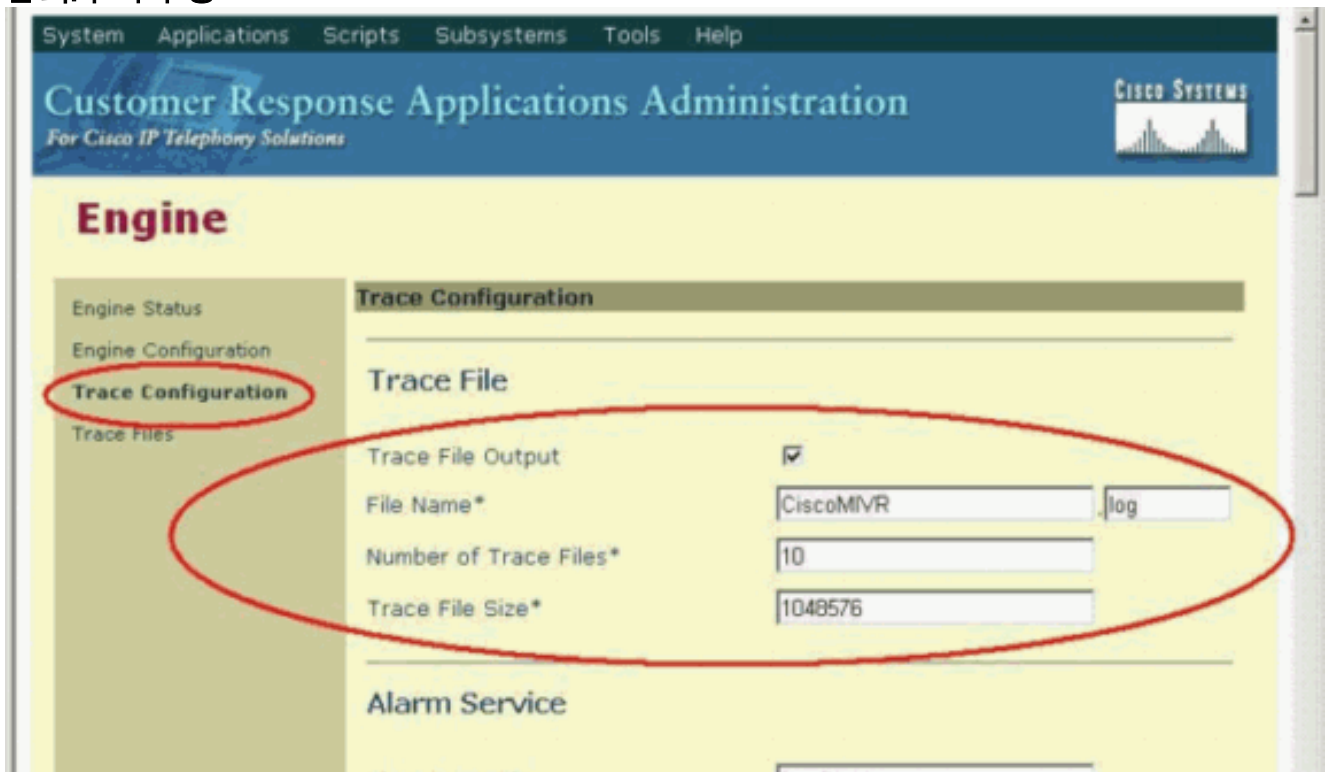
1. 브라우저를 엽니다. 애플리케이션 관리 페이지의 URL을 입력합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

<http://10.1.1.1/AppAdmin>

[그림 5](#)를 참조하십시오. **그림 5 - Cisco 애플리케이션 관리**

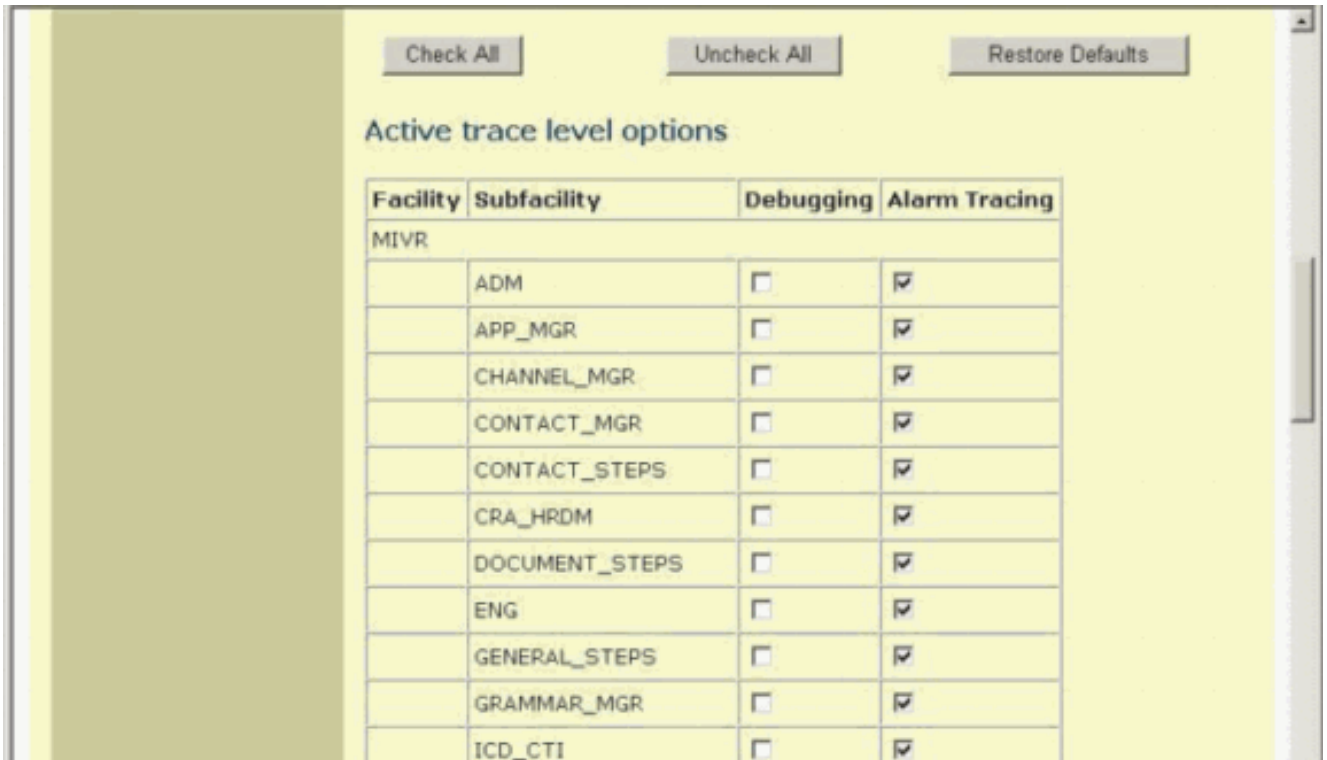


2. 관리자 계정에 로그인합니다.
3. System(시스템) > Engine(엔진)을 선택합니다.
4. Trace Configuration을 선택합니다. [그림 6](#)을 참조하십시오. **그림 6 - 고객 응답 애플리케이션 관리:추적 구성**

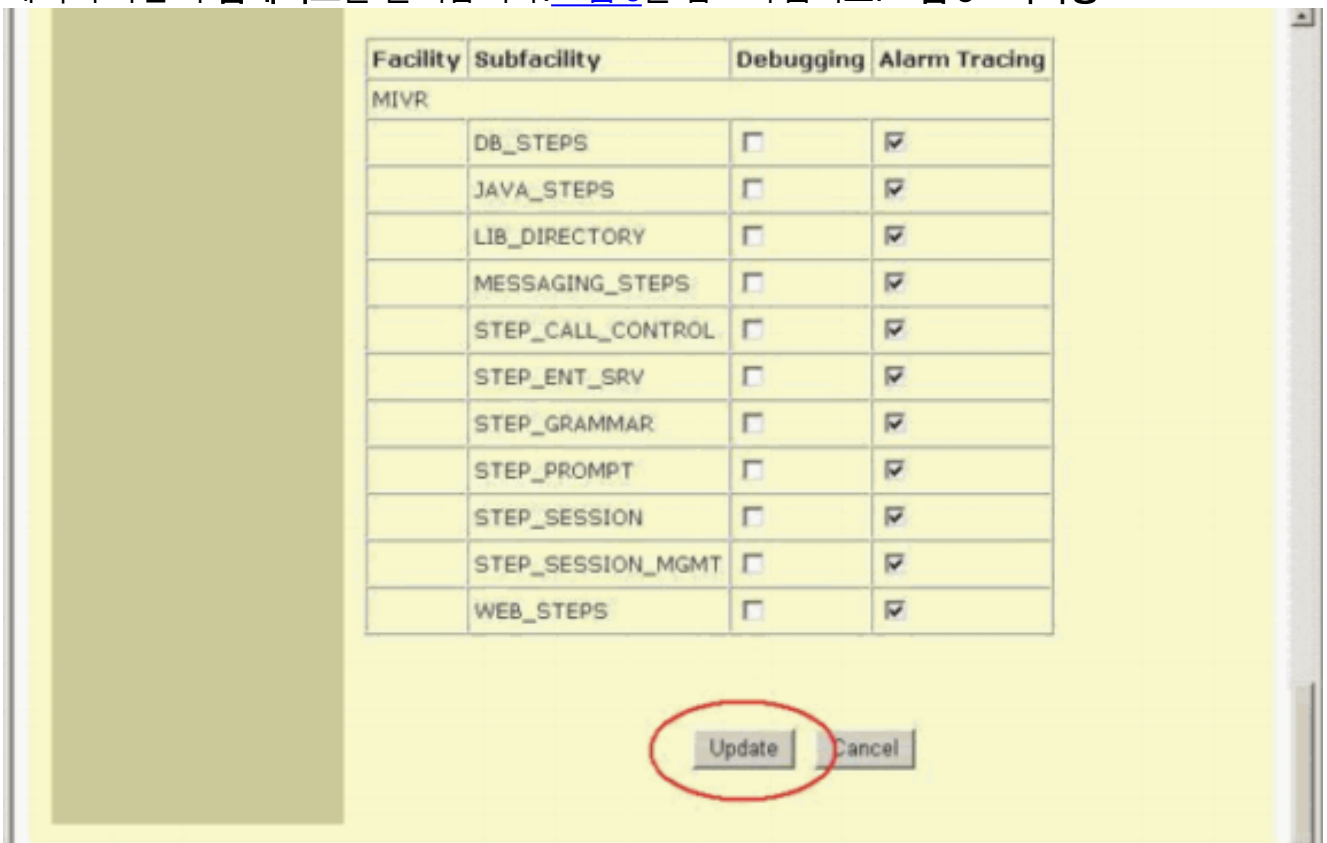


**참고:** 추적 구성을 사용하려면 파일 이름 접두사, 확장명, 크기 및 생성된 파일 수를 정의해야 합니다. Cisco 기술 담당자의 지시에 따라 조정만 하십시오. 로그는 최대 파일 수에 도달하는 날짜 및 시간을 기준으로 가장 오래된 파일을 덮어씁니다.

5. Trace **Configuration** 페이지에서 Restore Defaults를 클릭합니다. 그러면 Alarm Tracing(경보 추적) 열의 모든 확인란이 재설정됩니다. [그림 7](#)을 참조하십시오. **그림 7 - 활성 추적 레벨 옵션**



- 필요한 하위 협업공간에 대해 디버깅 열에서 필요한 모든 상자를 선택합니다. [그림 7](#)을 참조하십시오.
- 페이지 하단의 **업데이트**를 클릭합니다. [그림 8](#)을 참조하십시오. **그림 8 - 디버깅**



**참고:** 새 추적 집합을 생성하기 위해 Engine Page의 **Status** 하이퍼링크를 클릭하여 엔진을 다시 시작합니다.

- 추적을 클릭하여 추적을 확인합니다.
- Trace Configuration(추적 컨피그레이션) 설정에 따라 접두사와 확장명을 가진 파일을 찾습니다.
- 로그를 보려면 파일을 클릭합니다.
- 로그를 수집하려면 **내 컴퓨터**를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.

12. 탐색을 선택합니다.
13. 보기 > 세부 정보를 선택합니다.
14. c:\Program Files\wfavid\log 하위 디렉토리로 이동합니다.
15. 수정된 시간 및 날짜를 기준으로 파일을 찾습니다.

## 관련 정보

- [Cisco IPCC Express 지원 체크리스트](#)
- [Cisco IPCC Express 유지 관리 및 복구 가이드](#)
- [TAC에 대한 Cisco CallManager 추적 설정](#)
- [AVVID TAC 케이스:문제 해결 정보 수집](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)