

Installeren, bekijken en verzamelen van Cisco IPCC Express Traces

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Traces instellen en verzamelen voor 2.x-omgevingen](#)

[Overtrekken inschakelen](#)

[Traces instellen en verzamelen voor 3.x-omgevingen](#)

[Overtrekken inschakelen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Cisco IPCC Express Edition is een product suite dat bestaat uit:

- IP Interactive Voice Response (IP-IVR)
- IP-geïntegreerde contactdistributie (IP ICD)
- IP-wachtrij (IP-QM)
- IP AutoAttendant
- Uitgebreide services

Het staat ook bekend als Customer Response Solutions (CRS) en Customer Response Toepassingen (CRA).

Dit document verklaart hoe u sporen voor IPCC Express kunt inschakelen en verzamelen ter voorbereiding op het oplossen van problemen met assistentie van het Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Raadpleeg [AVVID TAC-cases: Verzamelen van informatie over probleemoplossing](#) voor extra informatie over welke spoorniveaus om een bepaald probleem in te lossen.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt aan dat u kennis hebt van dit onderwerp:

- Microsoft Windows 2000-beheer

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco IPCC Express versie 3.x
- Cisco Extended Services 2.x en 3.x
- Cisco Customer Response-toepassing 2.x

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

Traces instellen en verzamelen voor 2.x-omgevingen

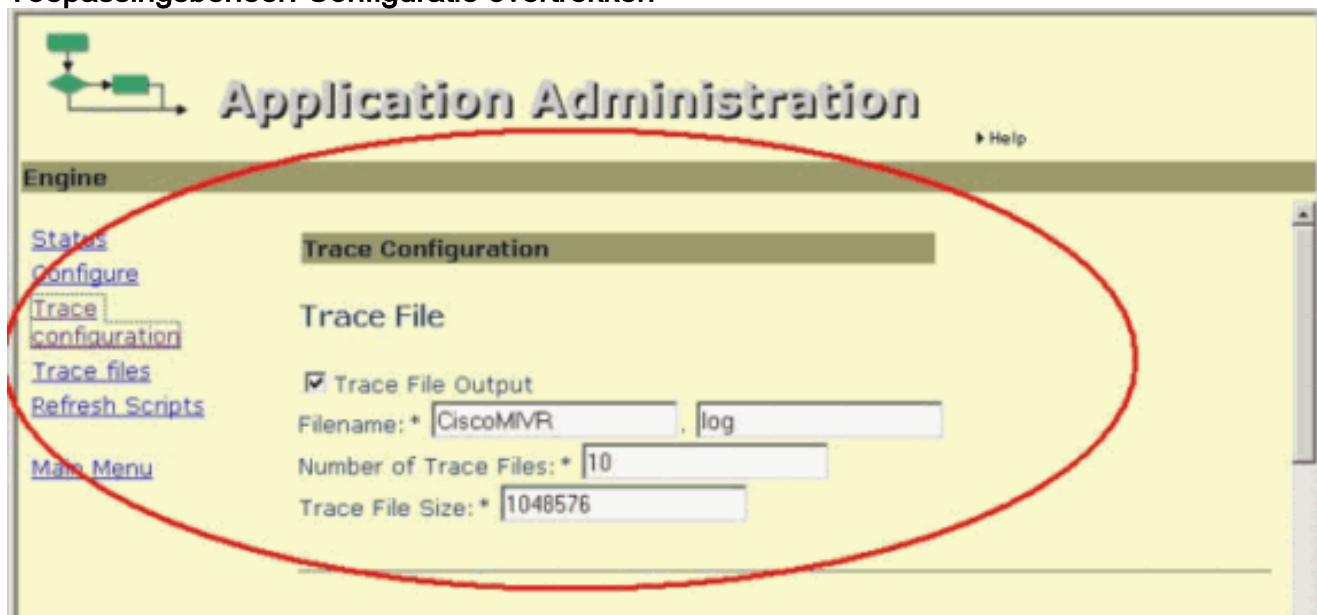
Overtrekken inschakelen

Voer de volgende stappen uit:

1. Open een browser.Voer de URL in voor de pagina Toepassingsbeheer. Bijvoorbeeld:
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. Log in op de Administrator-account.
3. Klik op **Engine**.Zie [afbeelding 1](#).**Afbeelding 1 - Toepassingsbeheer: Engine**

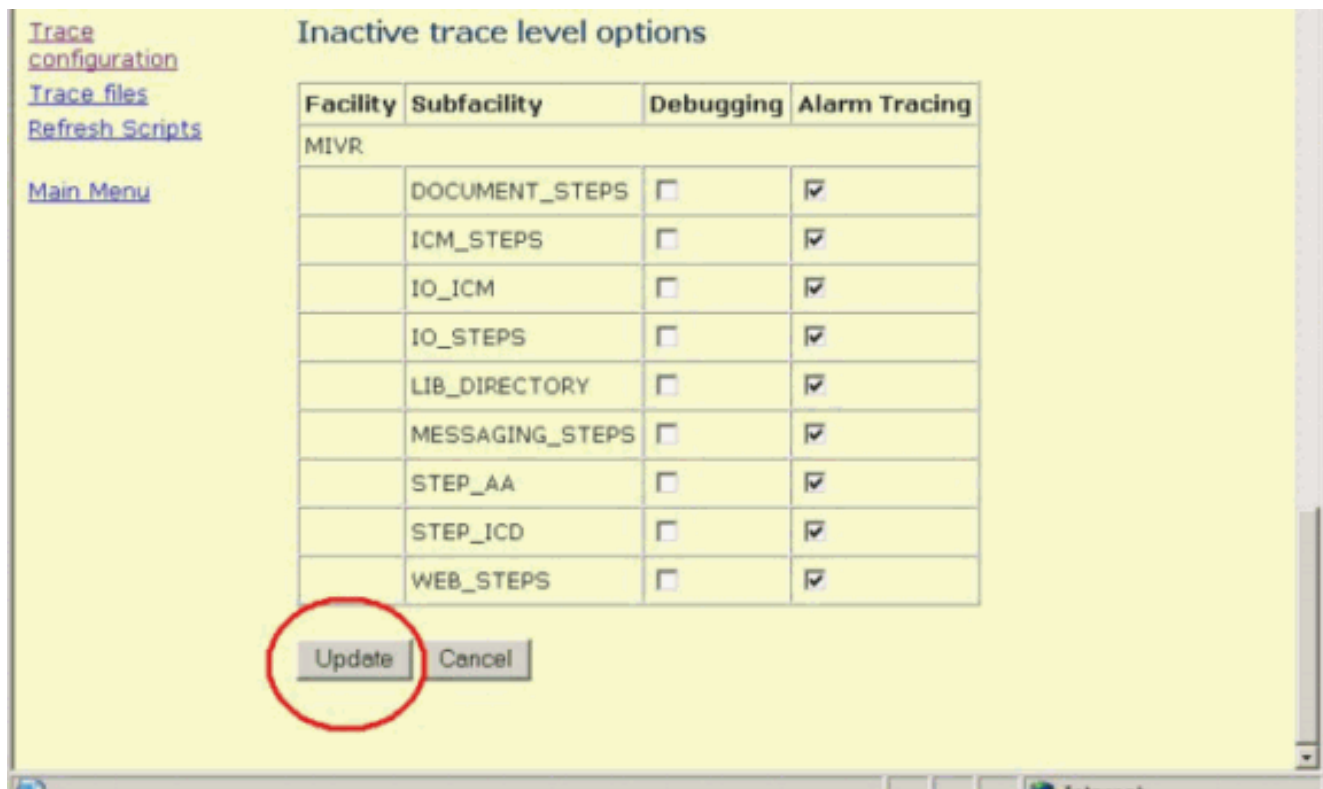


4. Selecteer **Taakconfiguratie** op de motorpagina. Zie [afbeelding 2](#). **Afbeelding 2 - Toepassingsbeheer: Configuratie overtrekken**

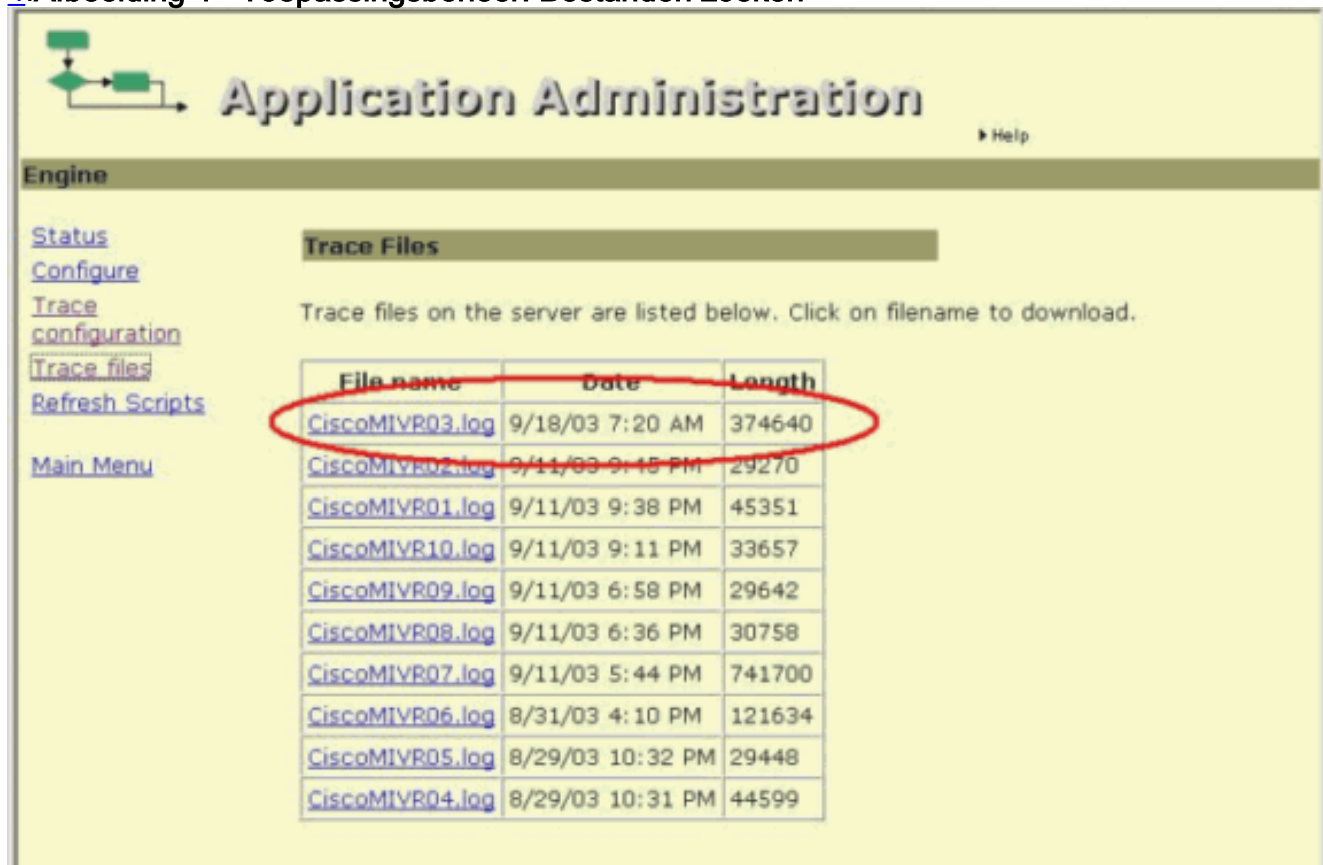


Opmerking: Teken Configuration vereist dat u het prefix, extensie, grootte en aantal gegenereerde bestanden definieert. Maak alleen aanpassingen aan zoals aangegeven door uw Cisco technische vertegenwoordiger. De logbestanden overschrijven de oudste bestanden op basis van de datum en het tijdstip waarop het maximale aantal bestanden wordt bereikt.

5. Selecteer alle selectietekens in de kolom Alarm Tracing op de pagina Teken Configuration. Zie [afbeelding 3](#). **Afbeelding 3 - Opties voor inactief spoorniveau**



6. Selecteer alle gewenste selectietekens in de kolom Debugging.
7. Klik op **Update** onder op de pagina. Zie [afbeelding 3](#). **Opmerking:** Klik op de **Status**-hyperlink op de Engine-pagina om de machine opnieuw te starten om een nieuwe verzameling sporen te genereren.
8. Klik op **Opsporen van bestanden** om de sporenbestanden te bekijken. Zie [afbeelding 4](#). **Afbeelding 4 - Toepassingsbeheer: Bestanden zoeken**



Pak het bestand vast met het prefix en de extensie volgens uw instellingen in het gedeelte Tekenen Configuration.

9. Klik op in het bestand om het logbestand te bekijken.

10. Klik met de rechtermuisknop op **Mijn computer** om de logbestanden te verzamelen.
11. Selecteer **Verken**.
12. Kies **Weergave > Details**.
13. Zoek de subdirectory c:\Program Files\wfvavid. Zoek bestanden op basis van de Gewijzigde tijd en datum.

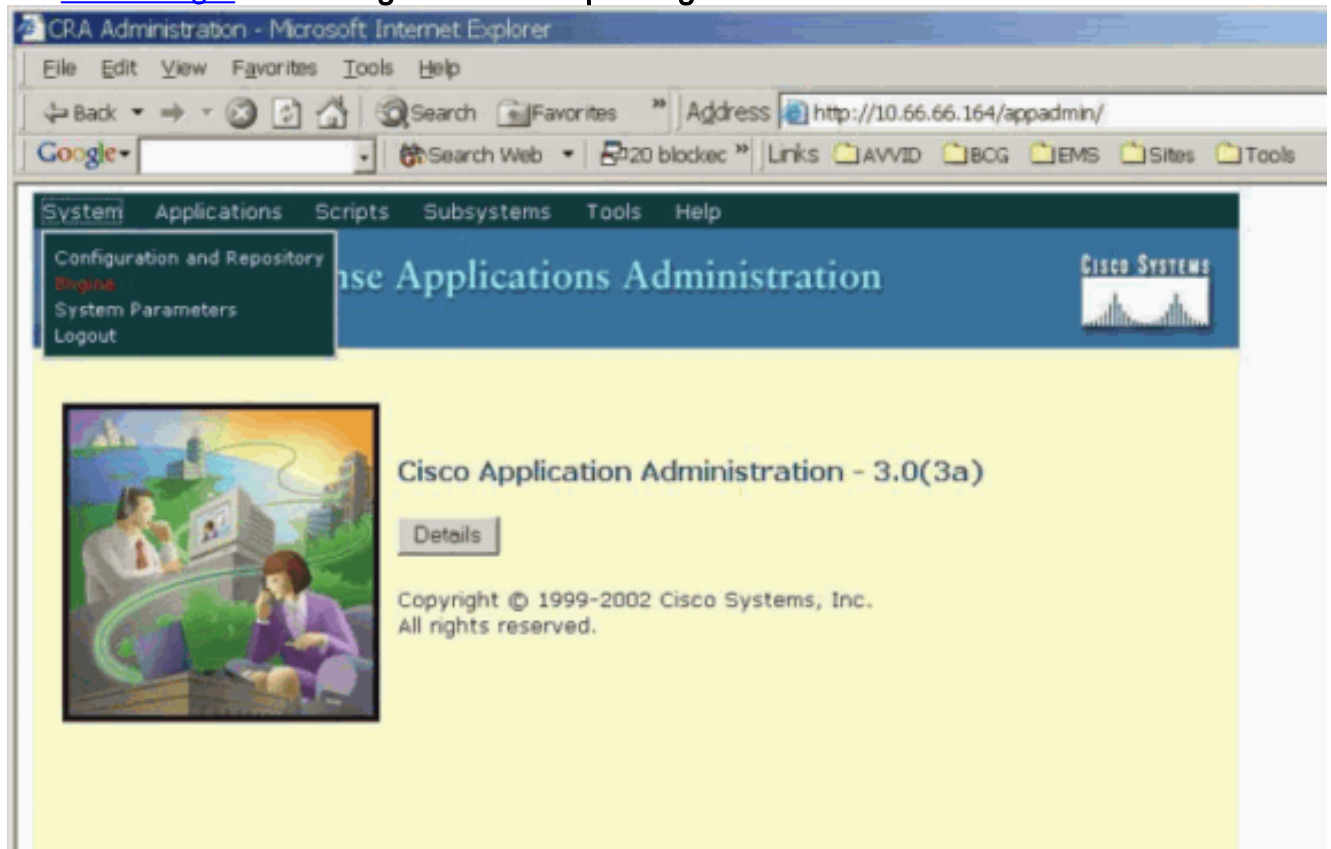
Traces instellen en verzamelen voor 3.x-omgevingen

Overtrekken inschakelen

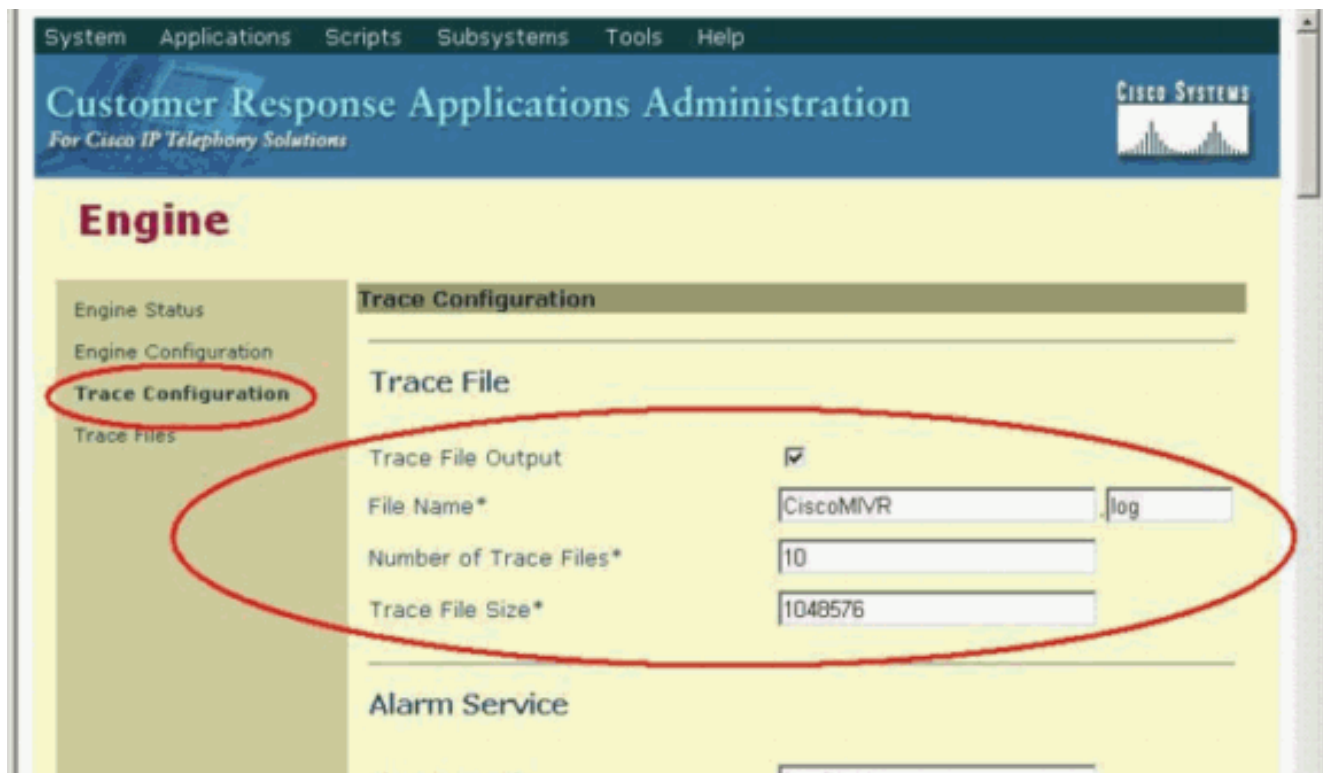
Voer de volgende stappen uit:

1. Open een browser. Voer de URL in voor de pagina Toepassingsbeheer. Bijvoorbeeld:
<http://10.1.1.1/AppAdmin>

Zie [afbeelding 5](#). Afbeelding 5 - Cisco-toepassingsbeheer

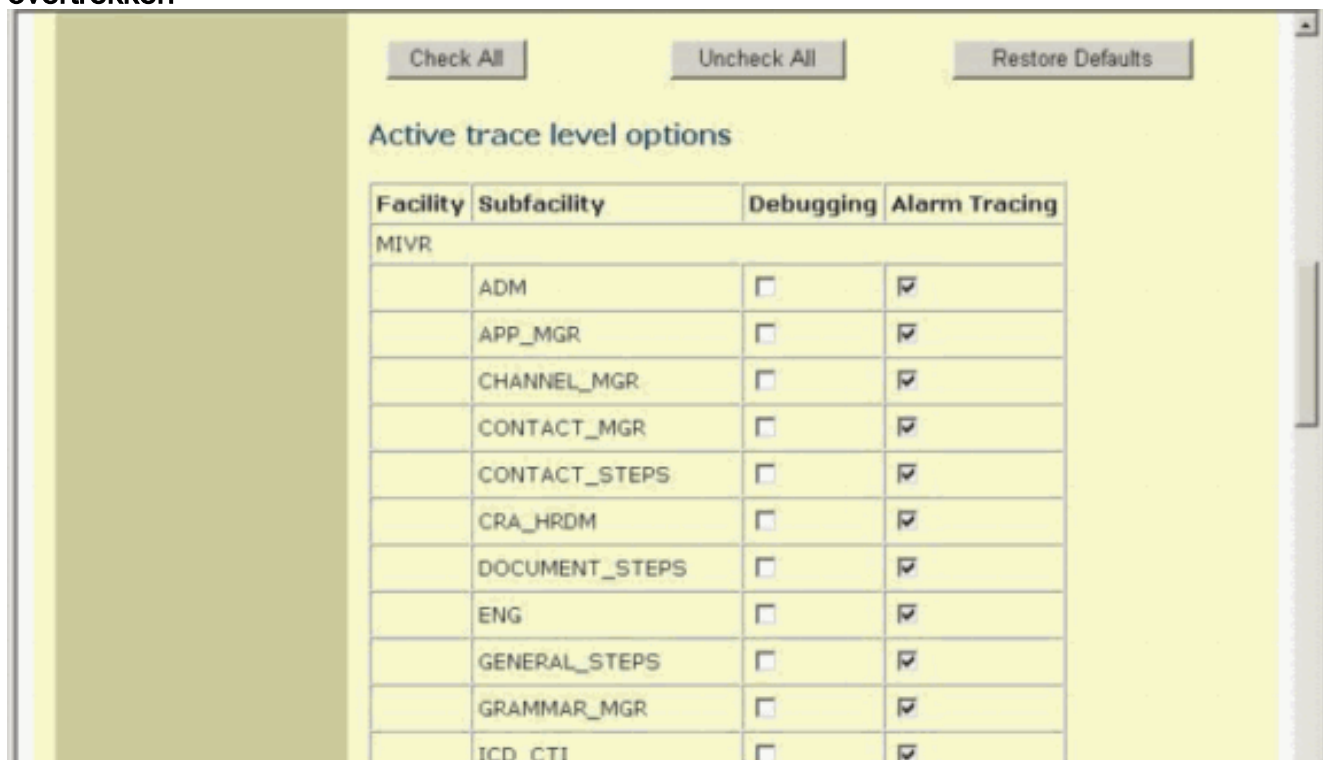


2. Log in op de Administrator-account.
3. Kies **Systeem > Engine**.
4. Selecteer **Taakconfiguratie**. Zie [afbeelding 6](#). Afbeelding 6 - Beheer van klantresponsen: Configuratie overtrekken

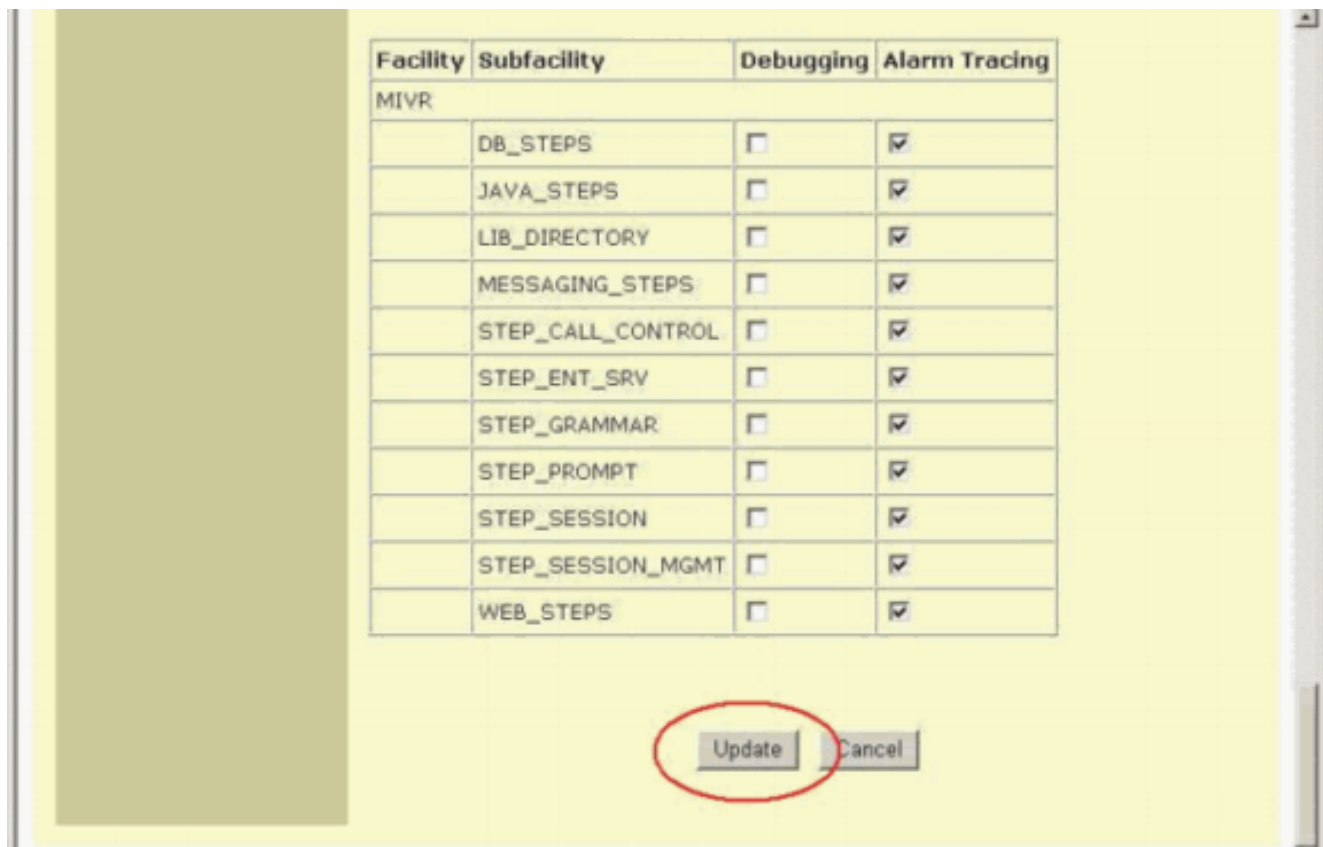


Opmerking: Teken Configuration vereist dat u het prefix, extensie, grootte en aantal gegenereerde bestanden definieert. Maak alleen aanpassingen aan zoals aangegeven door uw Cisco technische vertegenwoordiger. De logbestanden overschrijven de oudste bestanden op basis van de datum en het tijdstip waarop het maximale aantal bestanden is bereikt.

- Klik op **Standaardinstellingen herstellen** op de pagina Overtrekken. Hiermee stelt u alle selectietekens in de kolom Alarm Tracing in. Zie [afbeelding 7](#). **Afbeelding 7 - Opties voor actief overtrekken**



- Selecteer alle gewenste vakjes in de afvoerkolom tegen de gewenste subfaciliteiten. Zie [afbeelding 7](#).
- Klik op **Update** onder op de pagina. Zie [afbeelding 8](#). **Afbeelding 8 - Debugging**



Opmerking: Klik op de **Status**-hyperlink op de Engine-pagina om de machine opnieuw te starten om een nieuwe verzameling sporen te genereren.

8. Klik op **Opsporen van bestanden** om de sporen te bekijken.
9. Pak het bestand vast met het prefix en de extensie volgens de instellingen van de Overtrek.
10. Klik op in het bestand om het logbestand te bekijken.
11. Klik met de rechtermuisknop op **Mijn computer** om de logbestanden te verzamelen.
12. Selecteer **Verken**.
13. Kies **Weergave > Details**.
14. Ga naar subdirectory c:\Program Files\wfavvid\log.
15. Zoek de bestanden op basis van de Gewijzigde tijd en datum.

[Gerelateerde informatie](#)

- [Cisco IPCC Express-ondersteuningscontrolelijst](#)
- [Cisco IPCC Express-onderhoudshandleiding en -herstel](#)
- [Stel Cisco CallManager Traces in voor de TAC](#)
- [AVVID TAC-cases: Informatie over probleemoplossing verzamelen](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)