

Níveis de rastreamento recomendados para roteamento de tradução IVR

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Produtos Relacionados](#)

[Conventions](#)

[Definir níveis de rastreamento MIVR](#)

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

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

[Definir níveis de rastreamento JTAPI](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introduction](#)

Este documento fornece diretrizes para rastreamento rápido em um ambiente de Resposta de Voz Interativa (IVR IP) e Cisco IP Queue Manager (QM IP) com o Cisco Unified Contact Center Express (IPCC Express) usando roteamento de tradução para enfileiramento.

Observação: este documento serve apenas como guia e não cobre todas as situações. Ao solucionar alguns problemas, talvez seja necessário coletar mais dados do que os descritos neste documento.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solution (CRS) (IP IVR ou IP QM)

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager versão 3.x e 4.x
- Cisco CRS versão 3.x ou 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.

[Produtos Relacionados](#)

Consulte a matriz no [Cisco Customer Response Solutions \(CRS\) Software and Hardware Compatibility Guide](#) para obter informações sobre a compatibilidade completa entre o Cisco CallManager e o CRS e as versões do CRS envolvidas nesta solução.

O Cisco CRS oferece uma plataforma única, consistente e fácil de gerenciar para estes produtos:

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

[Conventions](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

[Definir níveis de rastreamento MIVR](#)

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

Conclua estes passos para ativar o rastreamento MIVR para IP IVR ou IP QM:

1. Selecione **System > Engine** na barra de menus do CRA Administrator. A página da Web do mecanismo é exibida.
2. Clique no hiperlink **Trace Configuration (Configuração de rastreamento)** no painel esquerdo. A página da Web Trace Configuration é exibida.
3. Aumente o número de arquivos de rastreamento para 100 e cada tamanho de arquivo para 5 MB (sugeridos).
4. Ative estes níveis de depuração de rastreamento MIVR:SS_TELSS_ICMLIB_ICMO sistema gera e armazena o log MIVR. O nome do arquivo de log é CiscoMIVRxxx.log, onde xxx representa o número de sequência. O arquivo de log reside em C:\Program files\wfvavvid\log for IP IVR / QM 3.x. **Observação:** reinicie o CRA Engine, se necessário, para refletir as alterações no número de arquivos e no tamanho dos arquivos para registros MIVR.

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

Conclua estes passos para ativar o rastreamento MIVR para IP IVR ou QM:

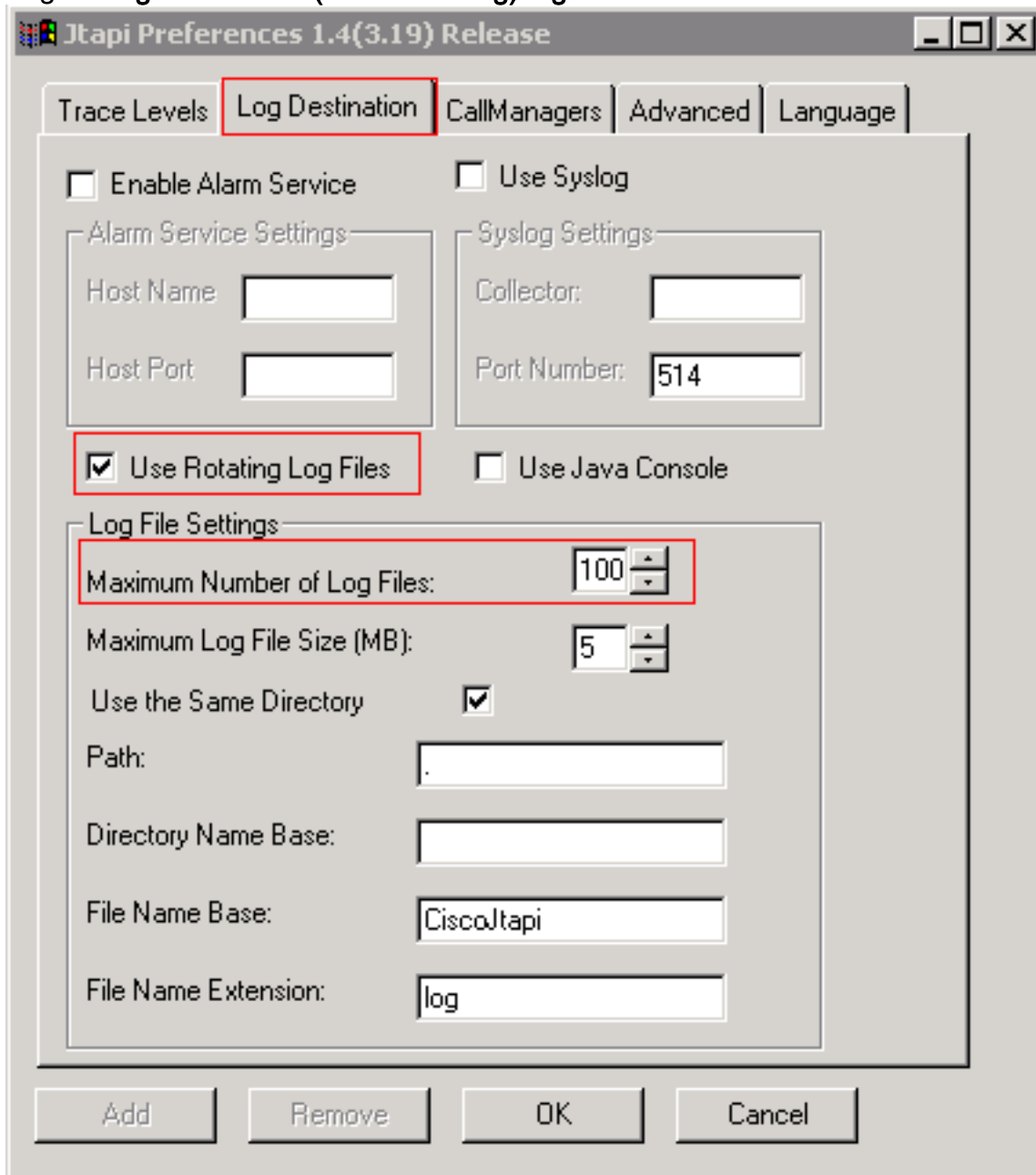
1. Abra o **AppAdmin**.
2. Selecione **System > Tracing > CRS Engine > Trace Configuration**.
3. Habilitar rastreamento: Em SUBSYSTEMS, ative estes níveis de depuração de rastreamento MIVR:SS_TELSS_ICM Em DIVERSOS, ative este nível de depuração de rastreamento MIVR:ENG Em BIBLIOTECAS, ative este nível de depuração de rastreamento

MIVR:LIB_ICMO sistema gera e armazena o log MIVR. O nome do arquivo de log é CiscoMIVRxxx.log, onde xxx representa o número de sequência. O arquivo de log reside em C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR.

Definir níveis de rastreamento JTAPI

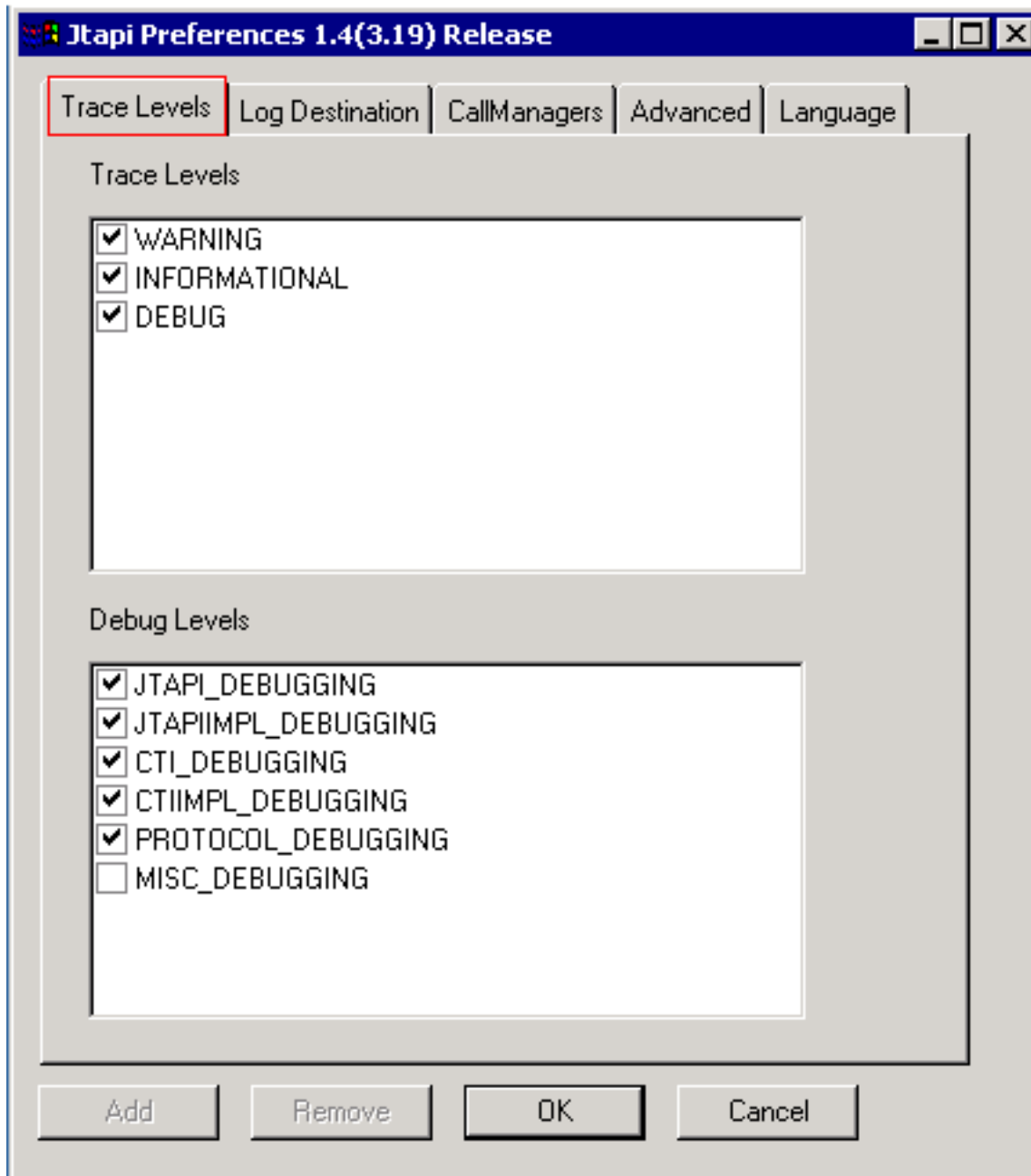
Conclua estes passos para ativar o rastreamento JTAPI:

1. Clique em **Iniciar > Programas > Cisco JTAPI > Preferência JTAPI**. A janela Preferências Jtapi é exibida (consulte a [Figura 1](#)).
2. Clique na guia **Log Destination (Destino do log)**. **Figura 1: Preferências JTAPI: Guia Destino**



do Log

3. Marque a caixa de seleção **Usar arquivos de log de rotação**.
4. Aumente o número máximo de arquivos de log para 100 na seção Configurações do arquivo de log. (Sugestão)
5. Clique na guia **Níveis de rastreamento** (consulte a [Figura 2](#)).
6. Marque as caixas de seleção **AVISO**, **INFORMATIVO** e **DEBUG** na seção Níveis de rastreamento. **Figura 2: Preferências JTAPI: Níveis de rastreamento**



7. Marque estas caixas de seleção na seção Níveis de depuração: JTAPI_DEBUGGING JTAPIIMPL_DEBUGGING CTI_DEBUGGING CTIIMPL_DEBUGGING PROTOCOL_DEBUGGING **Observação:** não marque MISC_DEBUGGING a menos que o Cisco TAC solicite explicitamente. O sistema gera e armazena o log JTAPI nestes locais: IP IVR / IP QM 3.x: C:\Program Files\wfavvid\log IP IVR / IP QM 4.x: C:\Program Files\wfavvid\log JTAPI O nome do arquivo de log é CiscoJTAPIxx.log, onde xx representa o número de sequência. É necessário reiniciar o subsistema Jtapi para que as configurações de rastreamento e os tamanhos de arquivo sejam refletidos nos rastreamentos JTAPI. Se uma janela de comando piscar e a caixa de diálogo Preferências Jtapi não carregar, faça o download do JRE a partir destes URLs: <http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (se a ferramenta de relatórios em tempo real for executada) <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html> (se a ferramenta de relatórios em tempo real não for executada) Depois de concluir os testes, retire os registros apropriados, verifique se o tempo do incidente está coberto nos registros e forneça os registros ao Suporte Técnico da Cisco.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)