

IVR 변환 라우팅을 위한 권장 추적 레벨

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[관련 제품](#)

[표기 규칙](#)

[MIVR 추적 수준 설정](#)

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

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

[JTAPI 추적 수준 설정](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 대기열의 변환 라우팅을 사용하여 Cisco IPCC Express(Unified Contact Center Express)를 사용하는 Cisco IP IVR(Interactive Voice Response) 및 Cisco IP QM(IP Queue Manager) 환경에서 빠른 추적을 위한 지침을 제공합니다.

참고: 이 문서는 설명서로만 사용되며 모든 상황을 다루지 않습니다. 일부 상황을 해결하는 동안 이 문서에 설명된 것보다 더 많은 데이터를 수집해야 할 수 있습니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco CallManager 버전 3.x 및 4.x
- Cisco CRS 버전 3.x 또는 4.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.

[관련 제품](#)

Cisco CallManager와 CRS의 전체 호환성 및 이 솔루션과 관련된 CRS 버전 간의 완벽한 호환성에 대한 자세한 내용은 [Cisco CRS\(Customer Response Solutions\) 소프트웨어 및 하드웨어 호환성 가이드](#)의 매트릭스를 참조하십시오.

Cisco CRS는 이러한 제품에 대해 일관되고 관리하기 쉬운 단일 플랫폼을 제공합니다.

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

[표기 규칙](#)

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

[MIVR 추적 수준 설정](#)

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

IP IVR 또는 IP QM에 대한 MIVR 추적을 설정하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. CRA 관리자(CRA Administrator) 메뉴 모음에서 시스템(System) > 엔진(Engine)을 선택합니다. 엔진 웹 페이지가 나타납니다.
2. 왼쪽 패널에서 **Trace Configuration** 하이퍼링크를 클릭합니다. Trace Configuration 웹 페이지가 나타납니다.
3. Number of Trace Files(추적 파일 수)를 100으로 늘리고 각 파일 크기를 5MB로 늘립니다(권장).
4. 다음 MIVR 추적 디버그 수준 설정:전화(_T)SS_ICMLIB_ICM시스템에서 MIVR 로그를 생성하고 저장합니다. 로그 파일의 이름은 CiscoMIVRxxx.log입니다. 여기서 xxx는 시퀀스 번호를 나타냅니다. 로그 파일은 C:\Program files\wfavvid\log for IP IVR / QM 3.x에 있습니다. **참고:** MIVR 로그의 파일 수와 파일 크기 변경 사항을 반영하려면 필요한 경우 CRA 엔진을 다시 시작합니다.

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

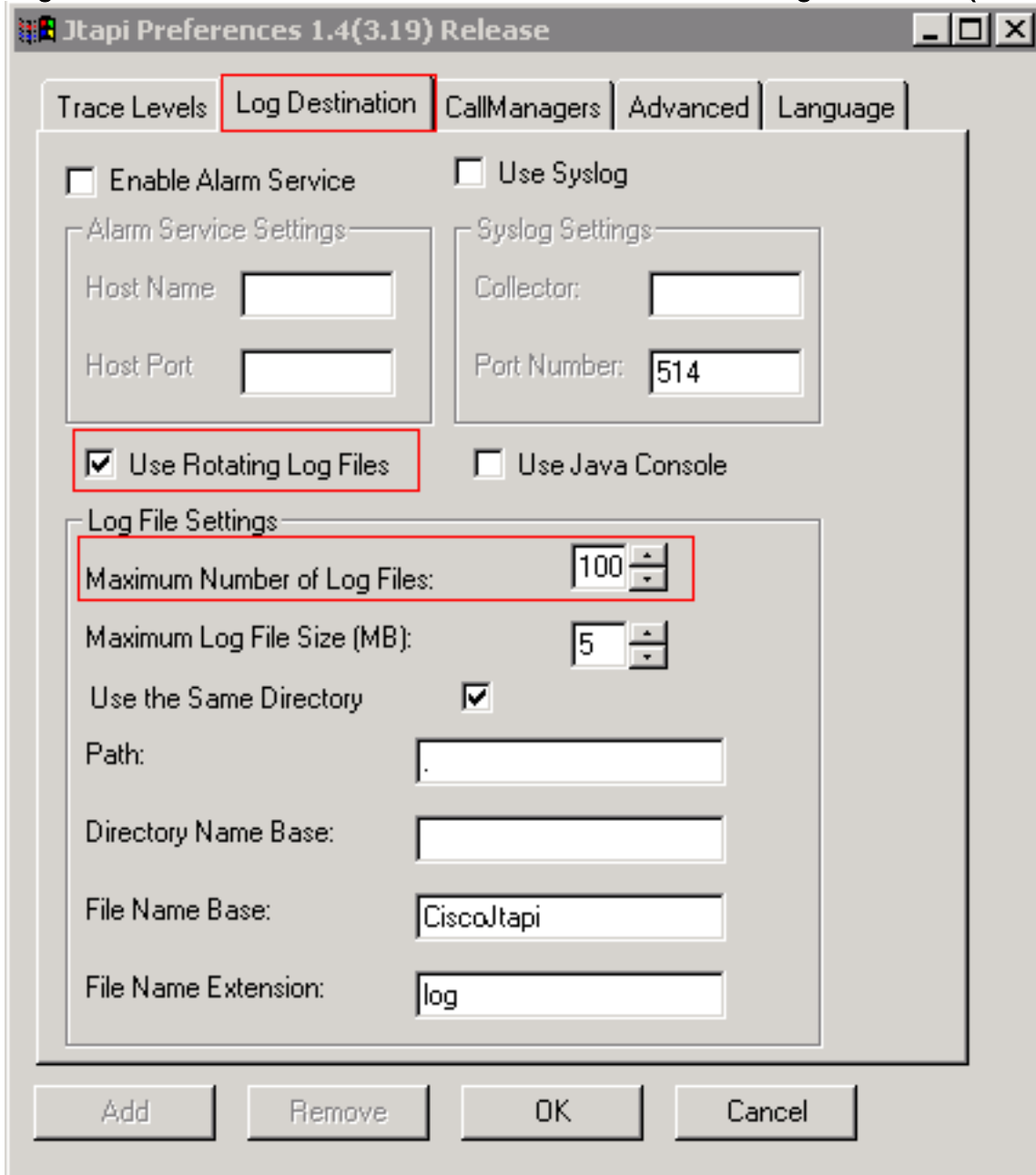
IP IVR 또는 QM에 대한 MIVR 추적을 설정하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. AppAdmin을 엽니다.
2. System > Tracing > CRS Engine > Trace Configuration을 선택합니다.
3. 추적 사용:SUBSYSTEMS(하위 시스템)에서 다음 MIVR 추적 디버그 수준을 설정합니다. 전화(_T)SS_ICMMISCELLANEOUS 아래에서 이 MIVR 추적 디버그 수준을 설정합니다. 영어 LIBRARIES에서 다음 MIVR 추적 디버그 수준을 설정합니다. LIB_ICM시스템에서 MIVR 로그를 생성하고 저장합니다. 로그 파일의 이름은 CiscoMIVRxxx.log입니다. 여기서 xxx는 시퀀스 번호를 나타냅니다. 로그 파일은 C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR에 있습니다.

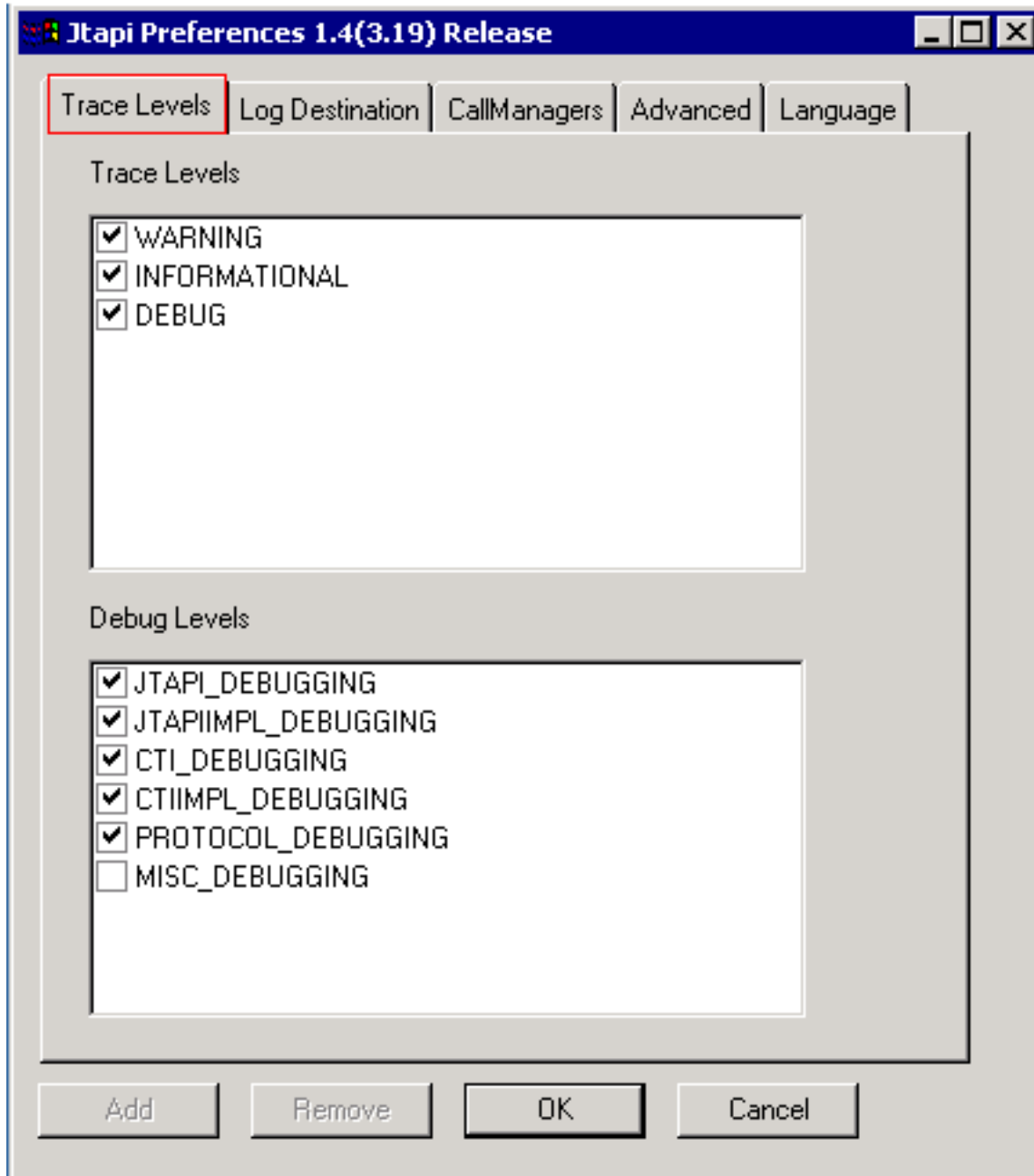
[JTAPI 추적 수준 설정](#)

JTAPI 추적을 설정하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Start(시작) > Programs(프로그램) > Cisco JTAPI > JTAPI Preference(JTAPI 환경 설정)를 클릭합니다. Jtapi Preferences 창이 나타납니다(그림 1 참조).
2. Log Destination 탭을 클릭합니다. 그림 1 - JTAPI 기본 설정: Log Destination(로그 대상) 탭



3. Use Rotating Log Files 확인란을 선택합니다.
4. Log File Settings(로그 파일 설정) 섹션에서 최대 로그 파일 수를 100개로 늘립니다.(권장)
5. Trace Levels 탭을 클릭합니다(그림 2 참조).
6. Trace Levels 섹션에서 WARNING, INFORMATIONAL 및 DEBUG 확인란을 선택합니다. 그림 2 - JTAPI 기본 설정:추적 레벨



7. Debug Levels 섹션에서 다음 확인란을 선택합니다. JTAPI_디버깅 JTAPIIMPL_디버깅 CTI_디버깅 CTIIMPL_디버깅 프로토콜_디버깅 **참고:** Cisco TAC에서 명시적으로 요청하는 경우가 아니면 MISC_DEBUGGING을 선택하지 마십시오. 시스템은 다음 위치에 JTAPI 로그를 생성하고 저장합니다. IP IVR/IP QM 3.x: C:\Program Files\wfavid\log IP IVR/IP QM 4.x: C:\Program Files\wfavid\log\JTAPI\로그 파일의 이름은 CiscoJTAPIxx.log입니다. 여기서 xx는 시퀀스 번호를 나타냅니다. 추적 설정 및 파일 크기를 JTAPI 추적에 반영하려면 Jtapi 하위 시스템을 다시 시작해야 합니다. 명령 창이 깜박이고 Jtapi Preferences 대화 상자가 로드되지 않으면 다음 URL에서 JRE 다운로드를 가져옵니다. <http://java.sun.com/j2se/1.3/download.html> (실시간 보고 툴을 실행할 경우) <http://java.sun.com/j2se/1.4.2/download.html> (실시간 보고 툴이 실행되지 않는 경우) 테스트를 완료한 후 적절한 로그를 다시 가져오고, 사고 시간이 로그에 포함되었는지 확인하고, 로그를 Cisco 기술 지원 팀에 제공합니다.

관련 정보

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)