

设置，观察和收集Cisco IPCC Express跟踪

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[为2.x环境设置和收集跟踪](#)

[启用跟踪功能](#)

[为3.x环境设置和收集跟踪](#)

[启用跟踪功能](#)

[相关信息](#)

简介

Cisco IPCC Express Edition是一个产品套件平台，涵盖：

- IP交互式语音响应(IP-IVR)
- IP集成联系人分发(IP ICD)
- IP队列管理器(IP-QM)
- IP自动总机
- 扩展服务

它也称为客户响应解决方案(CRS)和客户响应应用(CRA)。

本文档说明如何在思科技术支持中心(TAC)的帮助下启用和收集IPCC Express的跟踪，以准备排除故障。

请参阅[AVVID TAC案例：收集故障排除](#)信息，了解用于排除特定问题的跟踪级别的其他信息。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Microsoft Windows 2000管理

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 思科IPCC Express版本3.x
- 思科扩展服务2.x和3.x
- 思科客户响应应用2.x

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

为2.x环境设置和收集跟踪

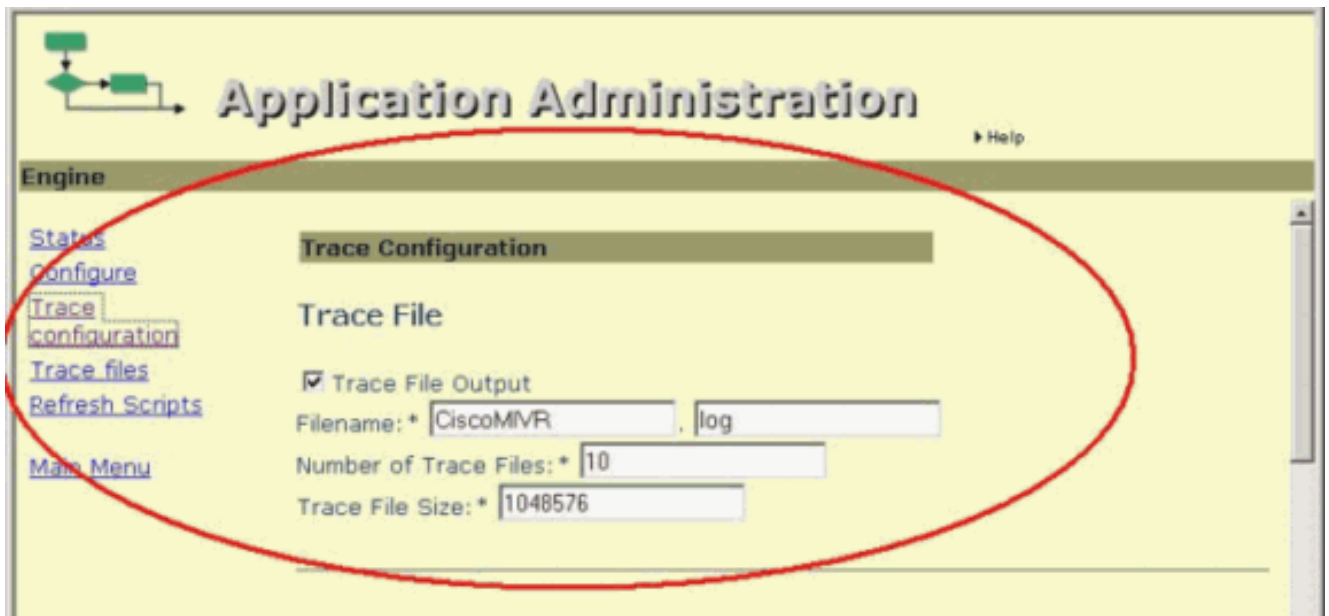
启用跟踪功能

请完成以下步骤：

1. 打开浏览器。输入Application Administration页面的URL。例如：
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. 登录管理员帐户。
3. 单击Engine。请参阅图 1。图1 — 应用管理：引擎

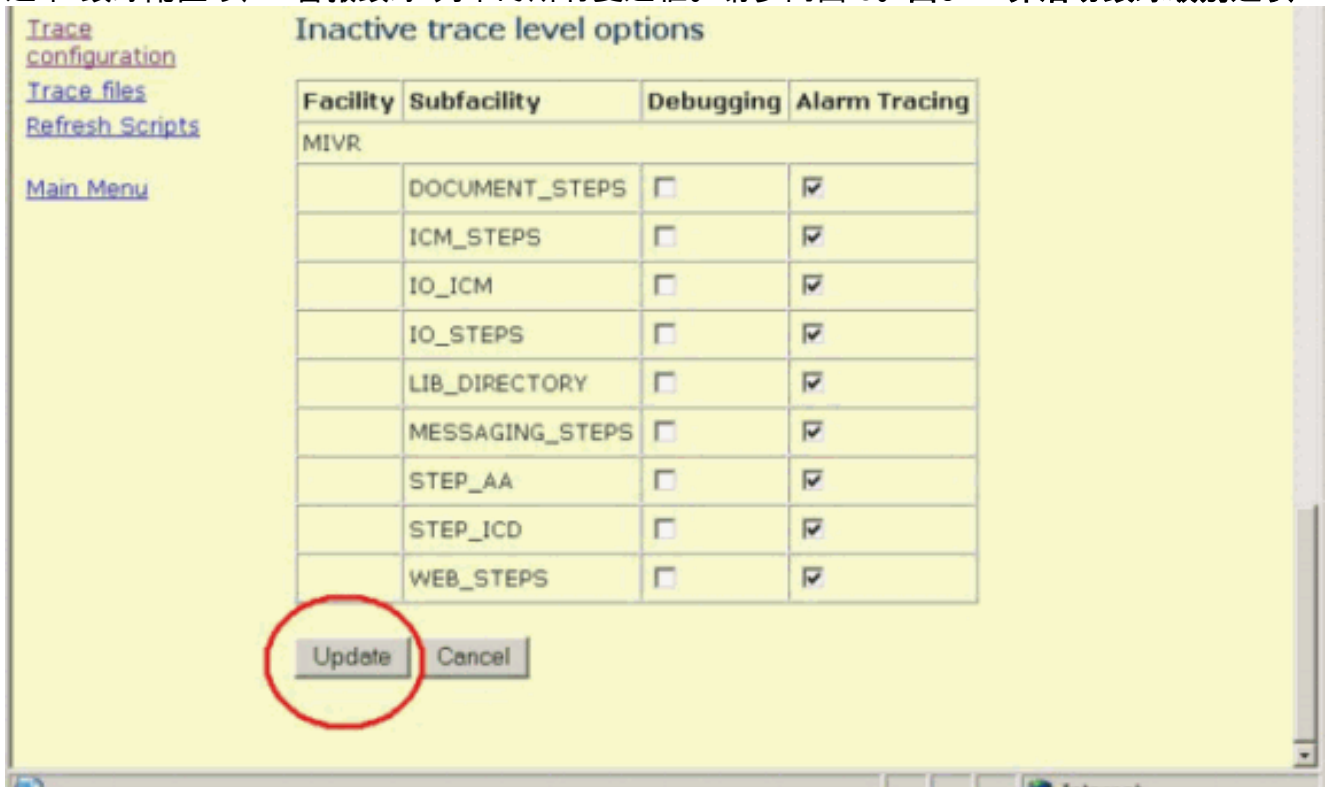


4. 在“引擎”页上选择“跟踪配置”。请参阅图 2。图2 — 应用管理：跟踪配置



注意：跟踪配置要求您定义文件名前缀、扩展名、大小和生成的文件数。仅根据您的思科技术代表的指示进行调整。日志根据达到最大文件数的日期和时间覆盖最旧的文件。

- 选中“跟踪配置”页上“警报跟踪”列中的所有复选框。请参阅图 3。图3 — 非活动跟踪级别选项



- 选中“调试”列中所有必要的复选框。
- 单击页面底部的**Update**。请参阅图 3。**注意：**单击“引擎”页上的“状态”超链接可重新启动引擎，以生成一组新的跟踪。
- 单击**Trace Files**查看跟踪文件。请参阅图 4。图4 — 应用管理：跟踪文件

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

根据“跟踪配置”部分中的设置找到带有前缀和扩展名的文件。

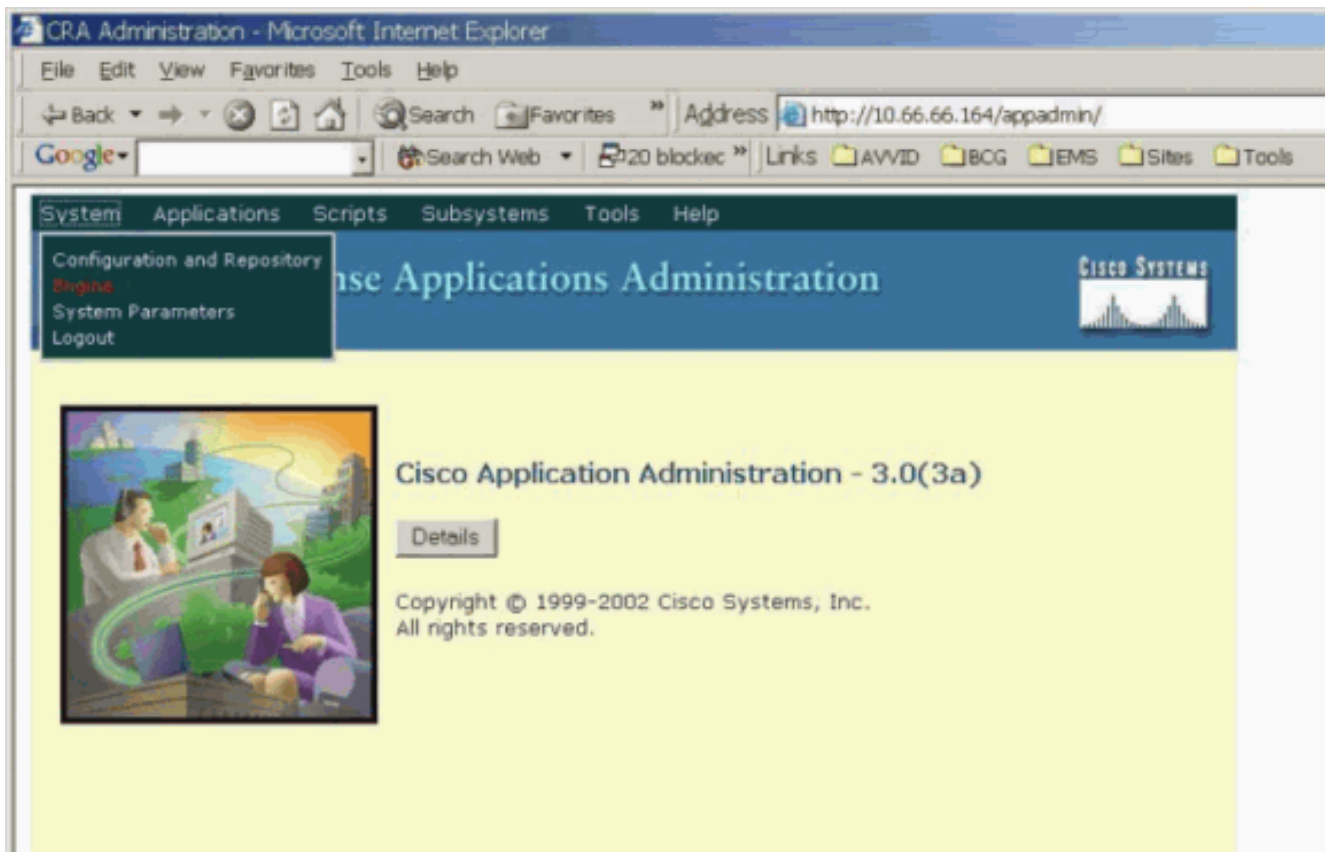
9. 单击文件查看日志。
10. 右键单击“My Computer(我的电脑)”收集日志。
11. 选择“浏览”。
12. 选择“查看”>“详细信息”。
13. 找到子目录c:\Program Files\wfavvid。根据修改的时间和日期查找文件。

为3.x环境设置和收集跟踪

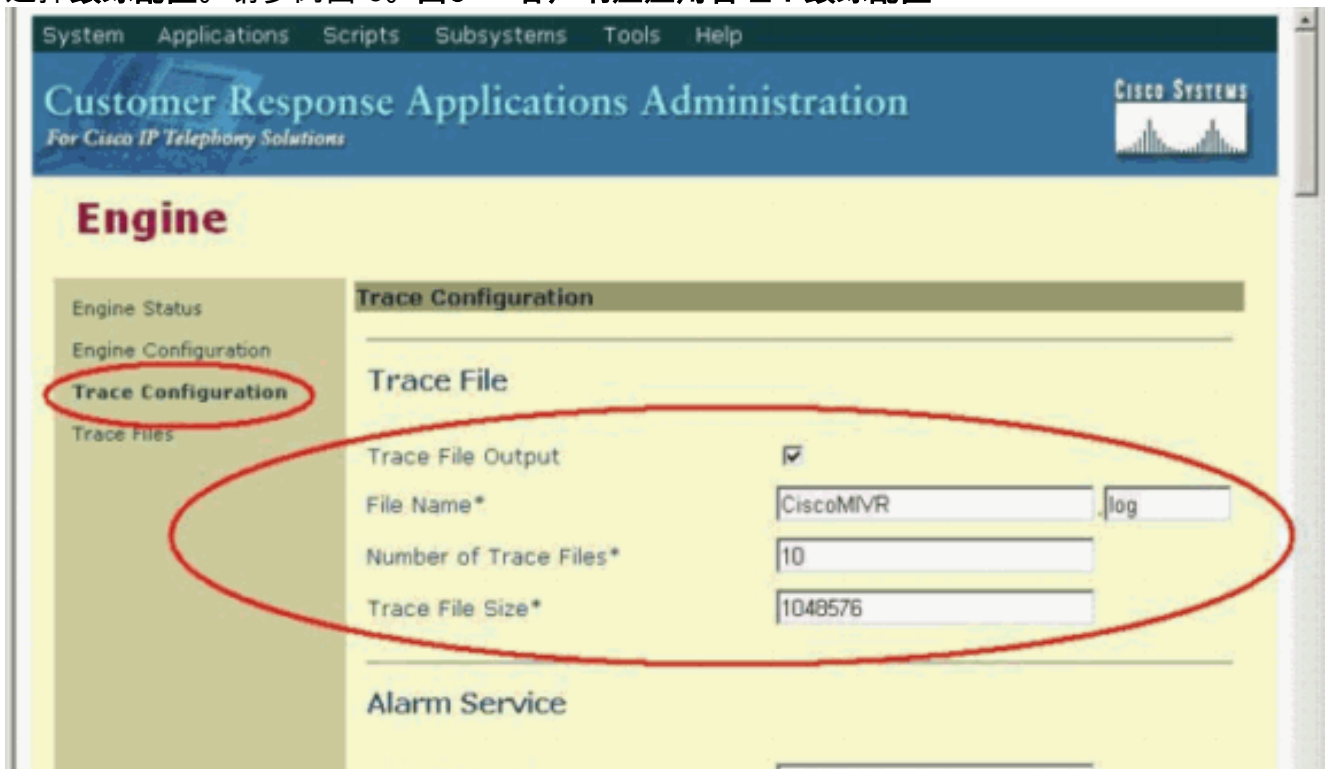
启用跟踪功能

请完成以下步骤：

1. 打开浏览器。输入Application Administration页面的URL。例如：
`http://10.1.1.1/AppAdmin`
请参阅图 5。图5 — 思科应用管理

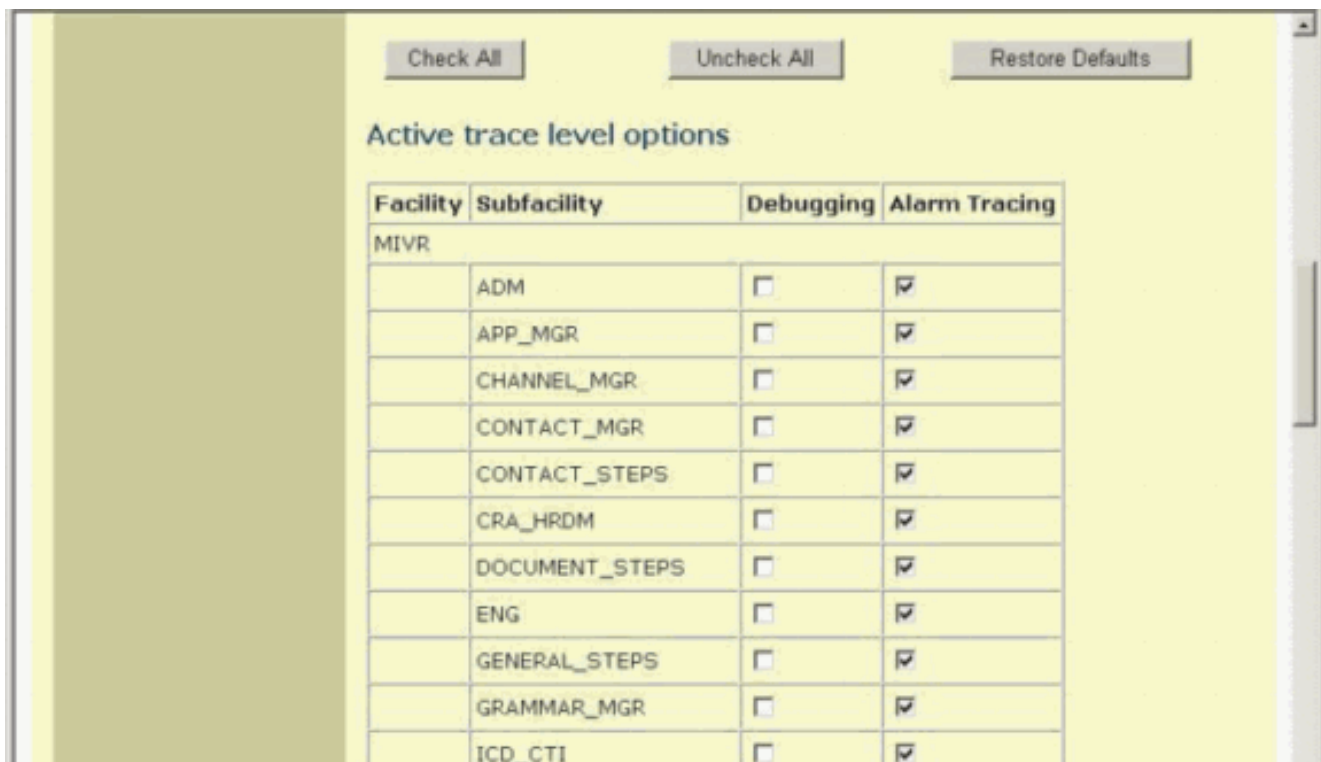


2. 登录管理员帐户。
3. 选择 **System > Engine**。
4. 选择 **跟踪配置**。请参阅图 6。图6 — 客户响应应用管理：跟踪配置



注意：跟踪配置要求您定义文件名前缀、扩展名、大小和生成的文件数。仅根据您的思科技术代表的指示进行调整。日志根据达到最大文件数的日期和时间覆盖最旧的文件。

5. 单击“跟踪配置”页上的“恢复默认值”。这将重置“警报跟踪”列上的所有复选框。请参阅图 7。图 7 — 活动跟踪级别选项



6. 在“调试”列中，根据必要的子设施选择所有必要的框。请参阅图 7。

7. 单击页面底部的Update。请参阅图 8。图8 — 调试



注意：单击“引擎”页上的“状态”超链接可重新启动引擎，以生成一组新的跟踪。

8. 单击跟踪文件查看跟踪。
9. 根据跟踪配置设置找到带有前缀和扩展名的文件。
10. 单击文件查看日志。
11. 右键单击“My Computer(我的电脑)”收集日志。
12. 选择“浏览”。
13. 选择“查看”>“详细信息”。
14. 转到子目录c:\Program Files\wfavvid\log。

15. 根据修改的时间和日期查找文件。

相关信息

- [Cisco IPCC Express支持清单](#)
- [Cisco IPCC Express维护和恢复指南](#)
- [为TAC设置Cisco CallManager跟踪](#)
- [AVVID TAC案例：收集故障排除信息](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)