

Cisco IPCC Express トレースの設定、表示、収集

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[トレースの設定と収集：2.x 環境](#)

[Trace を有効にします。](#)

[トレースの設定と収集：3.x 環境](#)

[Trace を有効にします。](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco IPCC Express Edition は、次の内容をカバーする製品スイート プラットフォームです。

- IP Interactive Voice Response (IP-IVR)
- IP Integrated Contact Distribution (IP ICD)
- IP Queue Manager (IP-QM)
- IP AutoAttendant
- 拡張サービス

これは、Customer Response Solution (CRS) および Customer Response Application (CRA) と呼ばれます。

このドキュメントでは、Cisco Technical Assistance Center (TAC) の支援を得て問題をトラブルシューティングするための準備として、IPCC Express のトレースを有効にして収集する方法について説明します。

特定の問題のトラブルシューティングのために有効にするトレースレベルについては、「[AVVID TAC ケース：トラブルシューティング情報の収集](#)」を参照してください。

前提条件

要件

次の項目に関する専門知識があることが推奨されます。

- Microsoft Windows 2000 の管理

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco IPCC Express バージョン 3.x
- Cisco Extended Service 2.x および 3.x
- Cisco Customer Response Application 2.x

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

表記法

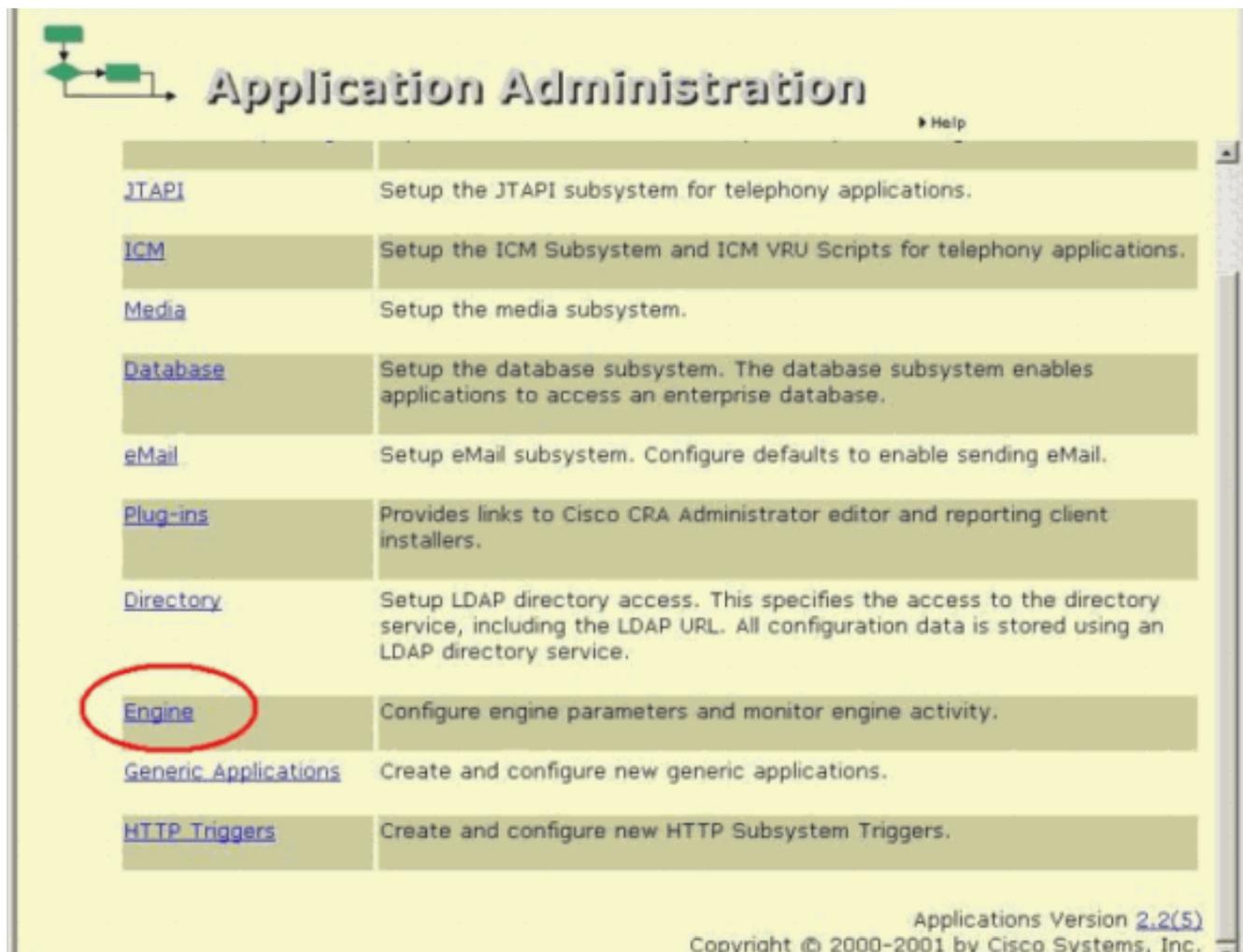
ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

トレースの設定と収集：2.x 環境

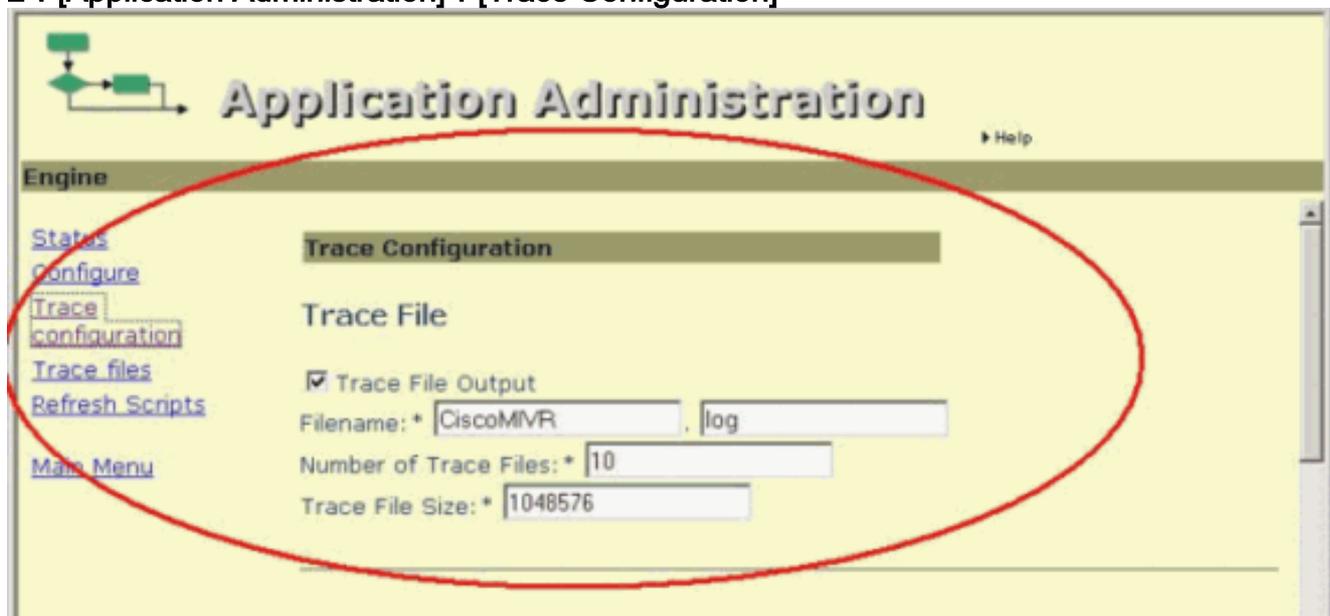
Trace を有効にします。

次のステップを実行します。

1. ブラウザを開きます。アプリケーション管理ページの URL を入力します。以下に、いくつかの例を示します。
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. 管理者アカウントにログオンします。
3. [Engine] をクリックします。[図 1 を参照してください。](#) 図 1 : [Application Administration] : [Engine]

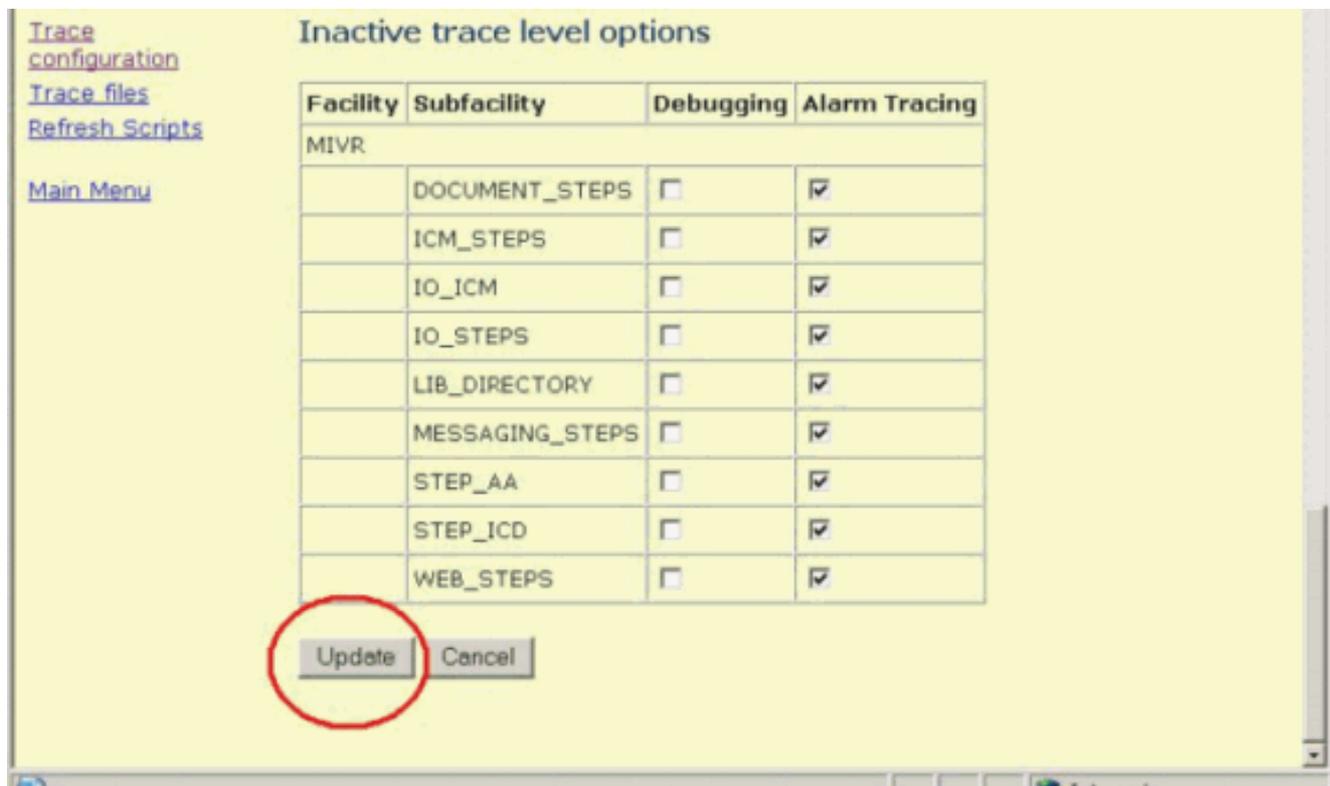


4. [Engine] ページで [Trace Configuration] を選択します。図 2 を参照してください。図 2 : [Application Administration] : [Trace Configuration]



注：トレース設定では、ファイル名のプレフィックス、拡張子、サイズ、生成されるファイルの数を定義する必要があります。これらの設定値の調整は、シスコのテクニカル サポート担当者の指示がある場合にのみ行います。ログでは、最大ファイル数に達すると、日時に基づいて最も古いファイルが上書きされます。

5. [Trace Configuration] ページの [Alarm Tracing] 列のチェックボックスをすべてオンにします。図 3 を参照してください。図 3 : [Inactive trace level options]



6. [Debugging] 列で必要なチェックボックスをすべてオンにします。
7. ページの下部にある [Update] をクリックします。図 3 を参照してください。注：[エンジン] ページの[ステータス]ハイパーリンクをクリックして、新しいトレースセットを生成するためにエンジンを再起動します。
8. [Trace Files] をクリックし、トレース ファイルを表示します。図 4 を参照してください。図 4：[Application Administration]：トレース ファイル



[Trace Configuration] セクションで設定したプレフィックスと拡張子を持つファイルを見つけます。

9. ログを表示するファイルをクリックします。

10. ログを収集するため、[My Computer] を右クリックします。
11. [Explore] を選択します。
12. [View] > [Details] を選択します。
13. c:\Program Files\wfavvid\log サブディレクトリを見つけます。変更日時に基づいてファイルを検索します。

トレースの設定と収集 : 3.x 環境

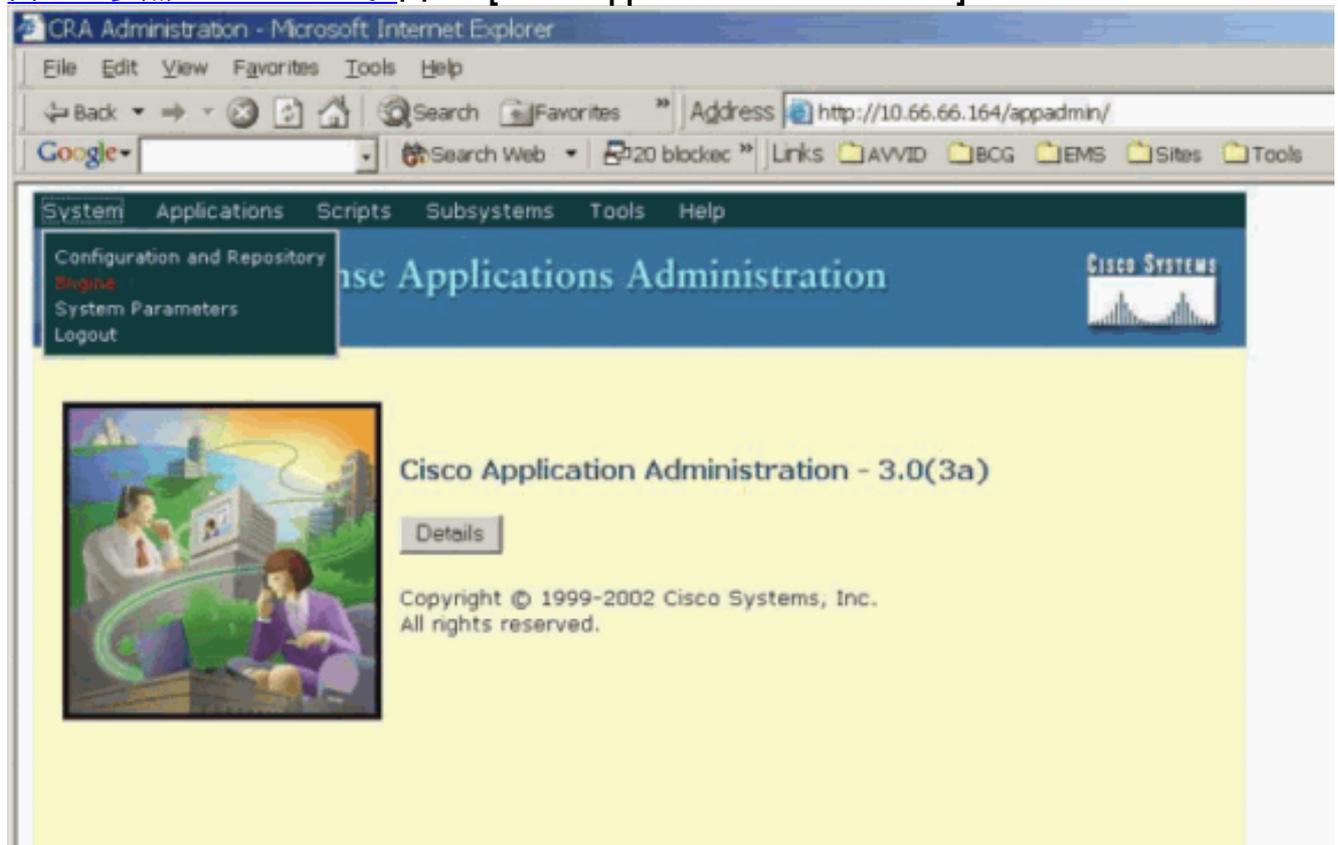
Trace を有効にします。

次のステップを実行します。

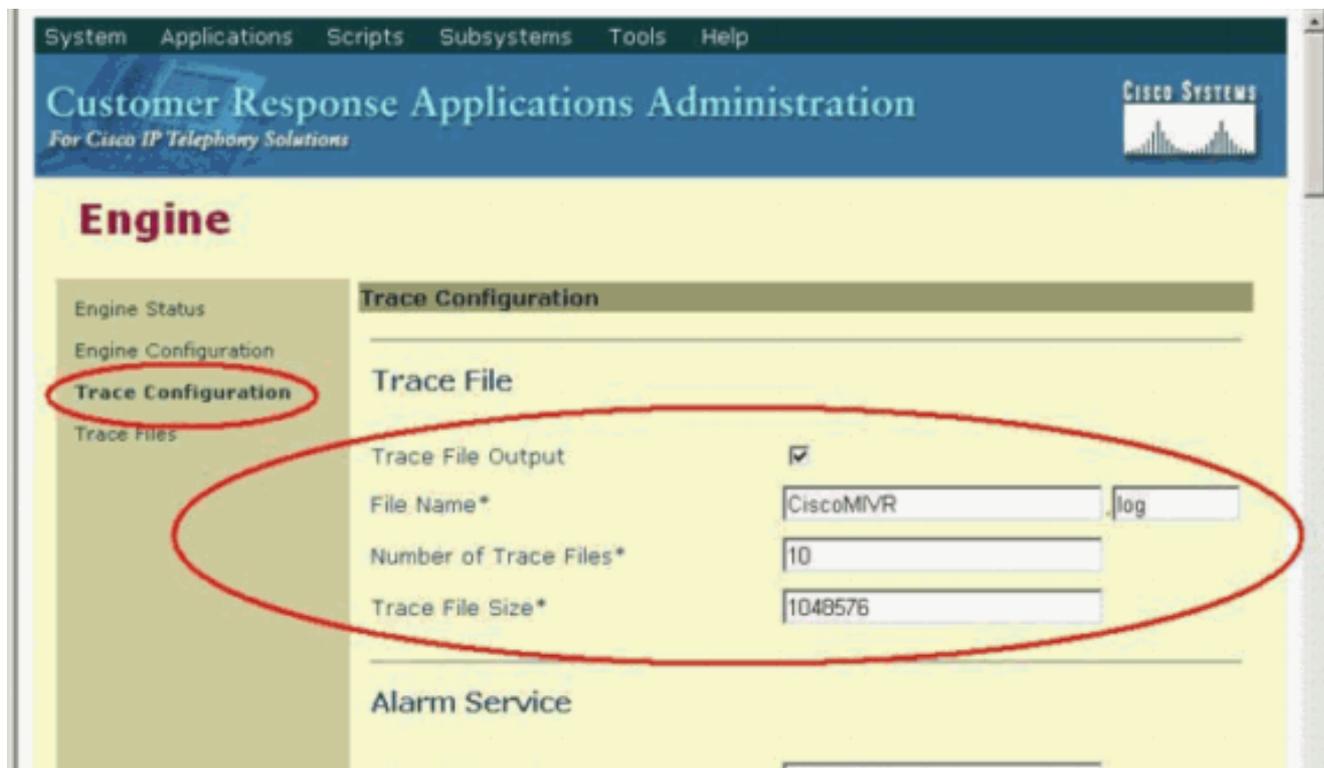
1. ブラウザを開きます。アプリケーション管理ページの URL を入力します。以下に、いくつかの例を示します。

<http://10.1.1.1/AppAdmin>

[図 5 を参照してください。](#) 図 5 : [Cisco Application Administration]

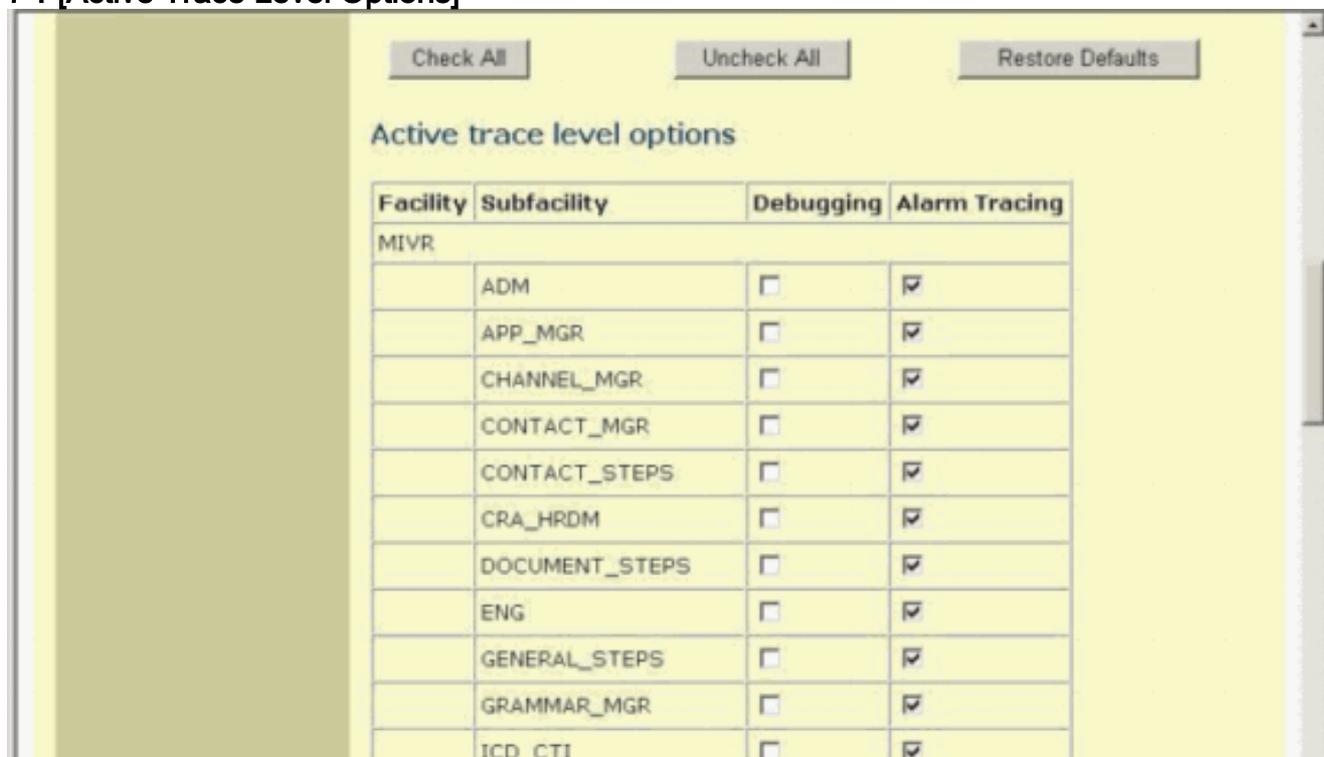


2. 管理者アカウントにログオンします。
3. [System] > [Engine] の順に選択します。
4. [Trace Configuration] を選択します。 [図 6 を参照してください。](#) 図 6 : [Customer Response Application Administration] : [Trace Configuration]

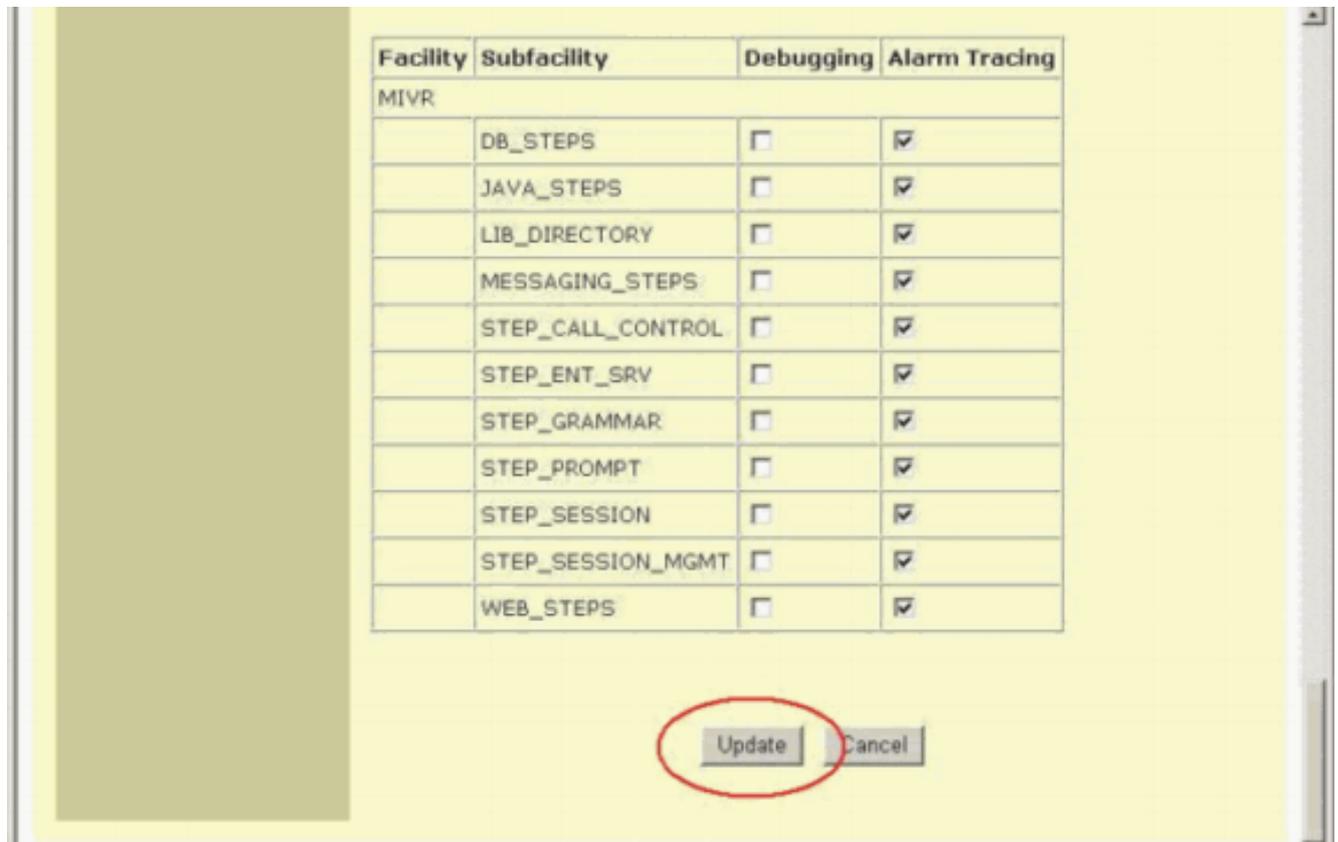


注：トレース設定では、ファイル名のプレフィックス、拡張子、サイズ、生成されるファイルの数を定義する必要があります。これらの設定値の調整は、シスコのテクニカル サポート担当者の指示がある場合にのみ行います。ログでは、最大ファイル数に達すると、日時に基づいて最も古いファイルが上書きされます。

- [Trace Configuration] ページで [Restore Defaults] をクリックします。これにより、[Alarm Tracing] 列のチェックボックスがすべてリセットされます。[図 7 を参照してください。](#) **図 7 : [Active Trace Level Options]**



- [Debugging] 列で、必要なサブファシリティに対応するチェックボックスをすべてオンにします。[図 7 を参照してください。](#)
- ページの下部にある [Update] をクリックします。[図 8 を参照してください。](#) **図 8 : [Debugging]**



注：[エンジン]ページの[ステータス]ハイパーリンクをクリックして、新しいトレースセットを生成するためにエンジンを再起動します。

8. [Trace Files] をクリックしてトレースを表示します。
9. [Trace Configuration] で設定したプレフィックスと拡張子を持つファイルを見つけます。
10. ログを表示するファイルをクリックします。
11. ログを収集するため、[My Computer] を右クリックします。
12. [Explore] を選択します。
13. [View] > [Details] を選択します。
14. c:\Program Files\wfavid\log サブディレクトリに移動します。
15. 変更日時に基づいてファイルを検索します。

関連情報

- [Cisco IPCC Express のサポート チェックリスト](#)
- [Cisco IPCC Express のメンテナンスおよびリカバリ ガイド](#)
- [TAC のための Cisco CallManager トレースのセットアップ](#)
- [AVVID TAC ケース：トラブルシューティング情報の収集](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)