

# Como configurar, exibir e coletar rastreamentos do Cisco IPCC Express

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Configurar e coletar rastreamentos para ambientes 2.x](#)

[Habilitar rastreamento](#)

[Configurar e coletar rastreamentos para ambientes 3.x](#)

[Habilitar rastreamento](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introduction](#)

O Cisco IPCC Express Edition é uma plataforma de conjunto de produtos que abrange:

- Resposta de Voz Interativa IP (IP-IVR)
- IP Integrated Contact Distribution (IP ICD)
- IP Queue Manager (IP-QM)
- Atendedor automático IP
- Serviços estendidos

Também é conhecido como Customer Response Solutions (CRS) e Customer Response Applications (CRA).

Este documento explica como ativar e coletar rastreamentos para o IPCC Express como preparação para a solução de problemas com a assistência do Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Consulte [Casos de TAC AVVID: Coleta de Informações de Troubleshooting](#) para obter informações adicionais sobre os níveis de rastreamento que permitem a identificação e solução de um problema específico.

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

A Cisco recomenda ter conhecimento deste tópico:

- Administração do Microsoft Windows 2000

## Componentes Utilizados

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

- Cisco IPCC Express versão 3.x
- Cisco Extended Services 2.x e 3.x
- Aplicativo de resposta ao cliente da Cisco 2.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.

## Conventions

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

## Configurar e coletar rastreamentos para ambientes 2.x

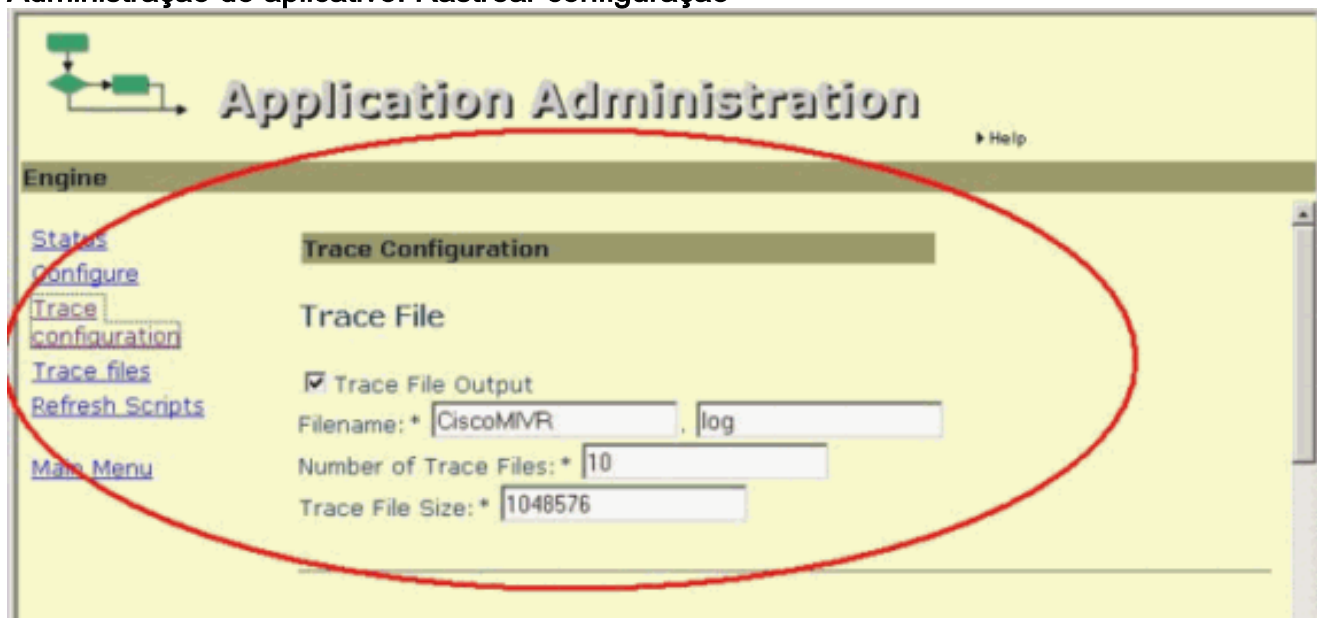
### Habilitar rastreamento

Conclua estes passos:

1. Abra um navegador. Insira o URL da página de administração do aplicativo. Por exemplo:  
`http://10.10.10.1/appadmin`
2. Faça logon na conta do administrador.
3. Clique em **Engine**. Consulte a [Figura 1](#). **Figura 1: Administração do aplicativo: Mecanismo**

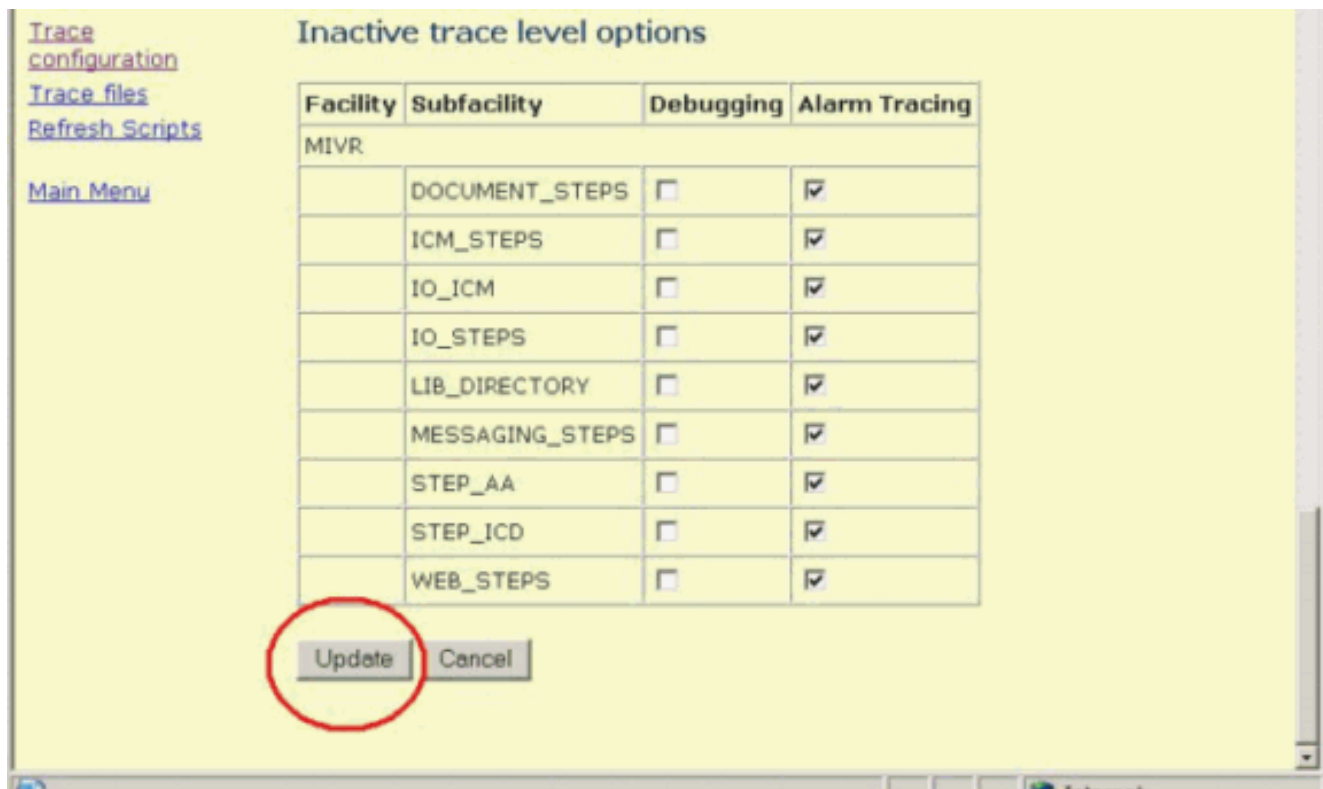


4. Selecione Trace Configuration na página Engine. Consulte a [Figura 2](#).  
**Administração do aplicativo: Rastrear configuração**

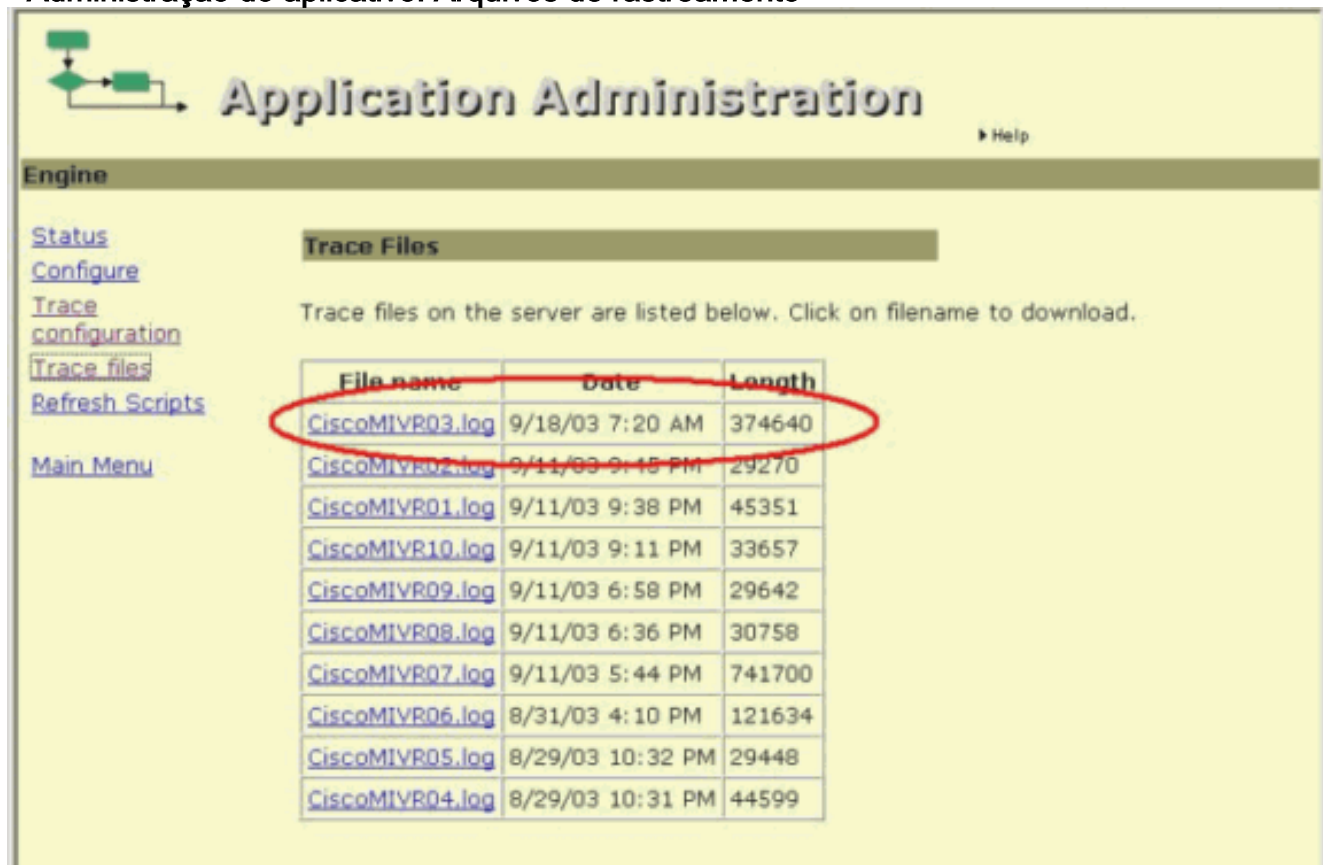


**Observação:** a configuração de rastreamento exige que você defina o prefixo do nome do arquivo, a extensão, o tamanho e o número de arquivos gerados. Faça apenas ajustes conforme instruído pelo representante técnico da Cisco. Os registros substituem os arquivos mais antigos com base na data e na hora em que o número máximo de arquivos é atingido.

5. Marque todas as caixas de seleção na coluna Rastreamento de alarme na página de configuração de rastreamento. Consulte a [figura 3](#).  
**Figura 3: Opções de nível de rastreamento inativo**



6. Marque todas as caixas de seleção necessárias na coluna Debugging (Depuração).
7. Clique em **Atualizar** na parte inferior da página. Consulte a figura 3. **Observação:** clique no hiperlink **Status** na página Engine para reiniciar o Engine para gerar um novo conjunto de rastreamentos.
8. Clique em **Rastrear arquivos** para exibir os arquivos de rastreamento. Veja a figura 4. **Figura 4 - Administração do aplicativo: Arquivos de rastreamento**



Localize o arquivo com o prefixo e a extensão de acordo com suas configurações na seção Trace Configuration (Configuração de rastreamento).

9. Clique no arquivo para exibir o log.

10. Clique com o botão direito do mouse em **Meu computador** para coletar os registros.
11. Selecione **Explorar**.
12. Escolha **Exibir > Detalhes**.
13. Localize o subdiretório c:\Program Files\wfavvid. Localize os arquivos com base na hora e na data de Modificação.

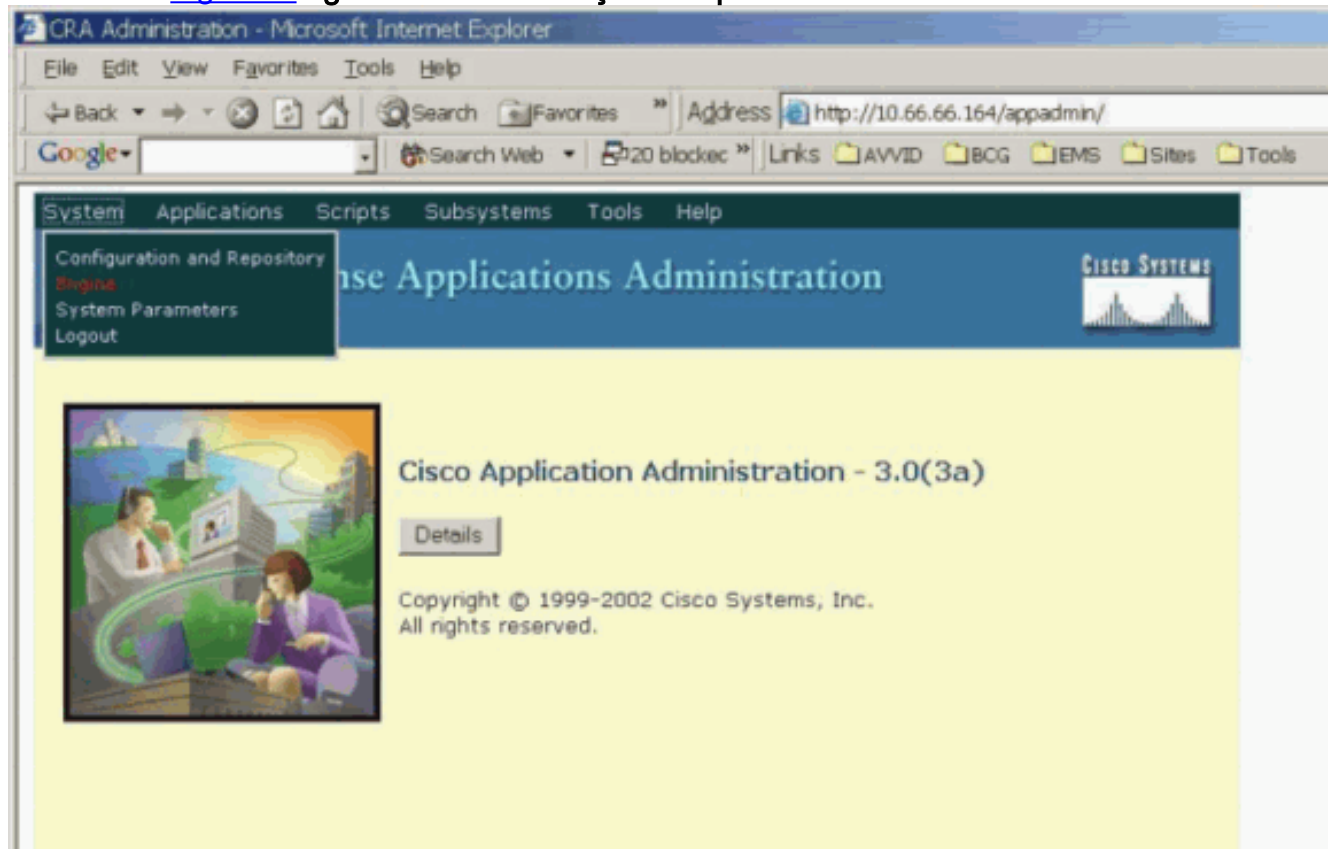
## Configurar e coletar rastreamentos para ambientes 3.x

### Habilitar rastreamento

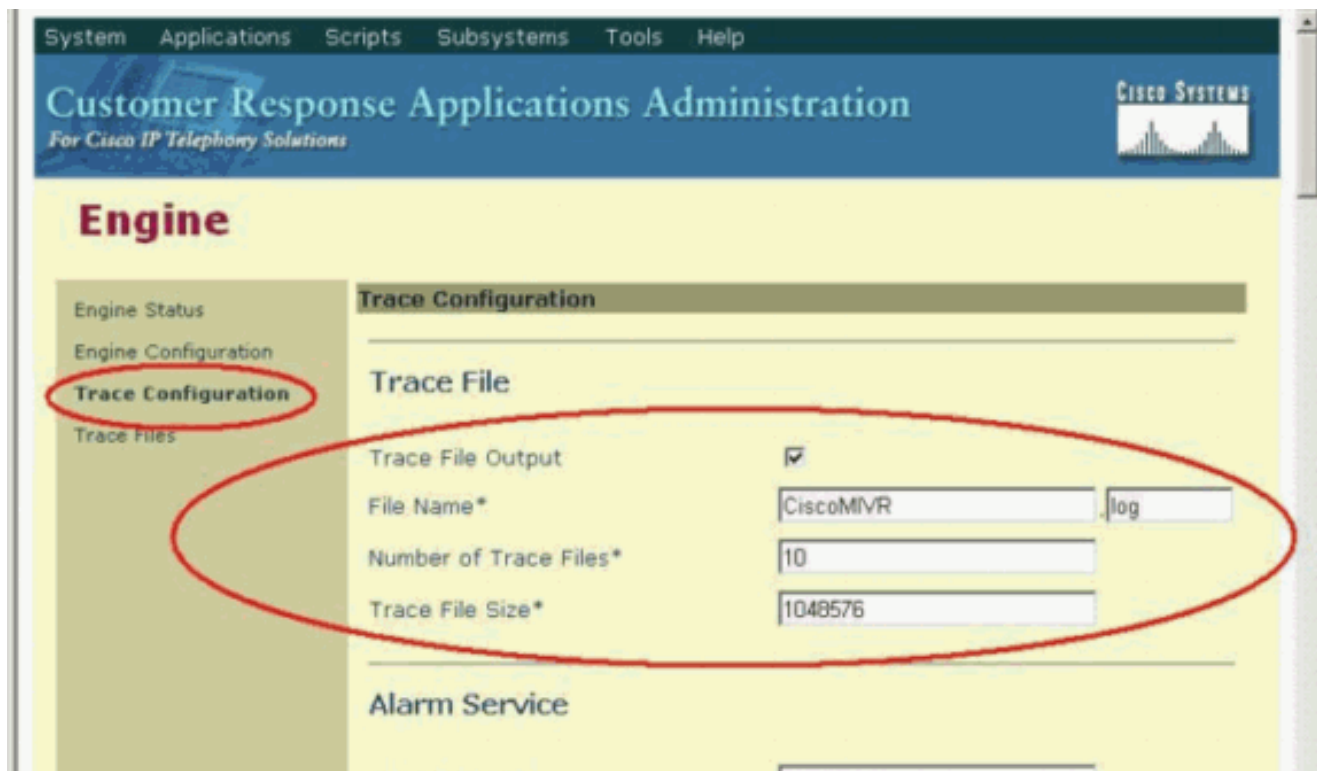
Conclua estes passos:

1. Abra um navegador. Insira o URL da página de administração do aplicativo. Por exemplo:  
`http://10.1.1.1/AppAdmin`

Consulte a [Figura 5](#). **Figura 5 - Administração de aplicativos da Cisco**

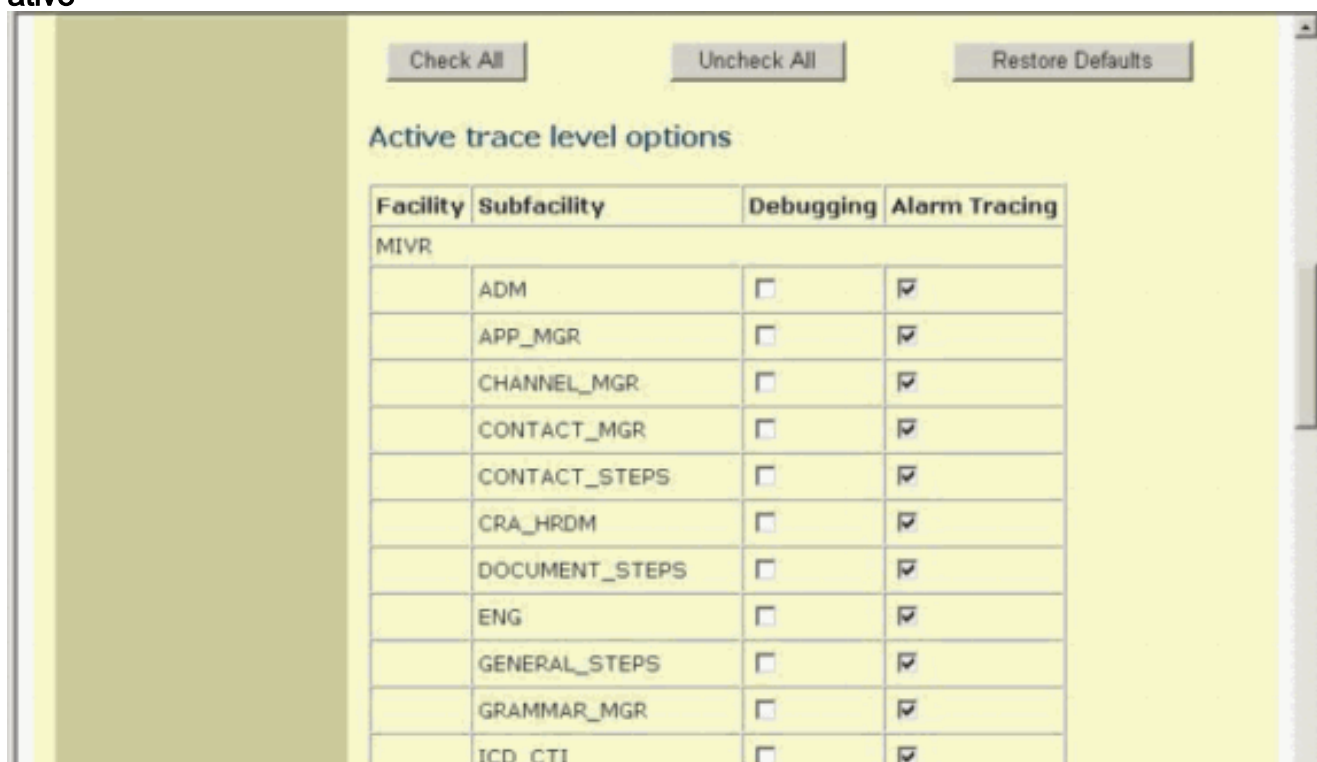


2. Faça login na conta do administrador.
3. Escolha **System > Engine**.
4. Selecione **Trace Configuration**. Consulte a [Figura 6](#). **Figura 6 - Administração dos aplicativos de resposta ao cliente: Rastrear configuração**



**Observação:** a configuração de rastreamento exige que você defina o prefixo do nome do arquivo, a extensão, o tamanho e o número de arquivos gerados. Faça apenas ajustes conforme instruído pelo representante técnico da Cisco. Os registros substituem os arquivos mais antigos com base na data e na hora em que o número máximo de arquivos é atingido.

5. Clique em **Restore Defaults (Restaurar padrões)** na página Trace Configuration (Rastrear configuração). Isso redefine todas as caixas de seleção na coluna Alarm Tracing (Rastreamento de alarme). Consulte a [Figura 7](#). **Figura 7: Opções de nível de rastreamento ativo**



6. Selecione todas as caixas necessárias na coluna Depuração em relação aos Subrecursos necessários. Consulte a [Figura 7](#).
7. Clique em **Atualizar** na parte inferior da página. Consulte a [Figura 8](#). **Figura 8 - Depuração**



Facility	Subfacility	Debugging	Alarm Tracing
MIVR			
	DB_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	JAVA_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	LIB_DIRECTORY	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	MESSAGING_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_CALL_CONTROL	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_ENT_SRV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_GRAMMAR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_PROMPT	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_SESSION	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	STEP_SESSION_MGMT	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	WEB_STEPS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**Observação:** clique no hiperlink **Status** na página Engine para reiniciar o Engine para gerar um novo conjunto de rastreamentos.

8. Clique em **Rastrear arquivos** para exibir os rastreamentos.
9. Localize o arquivo com o prefixo e a extensão de acordo com as configurações de rastreamento.
10. Clique no arquivo para exibir o log.
11. Clique com o botão direito do mouse em **Meu computador** para coletar os registros.
12. Selecione **Explorar**.
13. Escolha **Exibir > Detalhes**.
14. Vá para o subdiretório c:\Program Files\wfvavid\log.
15. Localize os arquivos com base na hora e na data de Modificação.

## Informações Relacionadas

- [Listas de verificação de suporte do Cisco IPCC Express](#)
- [Guia de recuperação e manutenção do Cisco IPCC Express](#)
- [Configurar rastreamentos do Cisco CallManager para o TAC](#)
- [AVVID casos de TAC: Coletando informações de solução de problemas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)