

# Overtrekken inschakelen

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Overtrekken inschakelen](#)

[Windows NT voor Windows 2000 Registratieeditor](#)

[Berichtenovertrekken weergeven](#)

[Regacc-hulpprogramma](#)

[OPCTest, test en processor](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## Inleiding

Het Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Event Management System (EMS) biedt een API-toepassingsprogramma-interface (API) voor ICM-processen om gebeurtenissen te rapporteren. Dit document bespreekt hoe u overtrekken kunt inschakelen om problemen met de oplossing in Cisco ICM te helpen oplossen.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco ICM
- Microsoft Windows NT versie 4 en Windows 2000

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco ICM versie 4.6.2 en hoger
- Microsoft Windows versie 4 en Windows 2000

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

## Overtrekken inschakelen

Er zijn twee manieren om problemen in Cisco ICM, met de [API](#) of door het [overtrekken](#) omhoog te [zetten](#).

### API

Gebruik API om:

- Log een gebeurtenis in op het lokale EMS logbestand.
- Log een gebeurtenis in op het Microsoft Windows NT/2000 Application Event Log.
- Verzend een gebeurtenis naar de gegevensbestand server voor opslag in de Cisco ICM gegevensbank.
- Verzend een gebeurtenis naar de centrale klantenservice voor levering aan [Cisco Technical Assistance Center \(TAC\)](#).

### Overtrekken inschakelen

Om de ICM problemen op te lossen kunt u het overtrekken met één van deze procedures inschakelen:

- [Microsoft Windows NT voor Windows 2000 Registratieeditor](#)
- [Regacc-hulpprogramma](#)
- [OPCTest](#)
- [test](#)
- [Procmon](#)

**Opmerking:** Vergeet niet alle overtrekken uit te schakelen als het klaar is. Laat ook, belangrijker, procesopdrachtvensters niet open wanneer u klaar bent met testen. Dit heeft ernstige gevolgen voor systeembronnen, met name het gebruik van CPU's en het geheugen.

## Windows NT voor Windows 2000 Registratieeditor

Voltooi deze stappen om regedit32 uit te voeren:

1. Kies **Start > Start**.
2. Type **regedt32** om de Windows NT- of Windows 2000-editor te openen. Hier is een voorbeeld van de Registratieeditor en de PIM-instellingen (PIM) van de Perifere Interface Manager van het EMS. U kunt deze instellingen als volgt weergeven: Cisco ICM versie 4.6 en eerder:

```
Software\geotel\icr\cust_inst\ICRcomponenttype\EMS\CurrentVersion\  
Library\Processes
```

Cisco ICM versie 5.0 en later:

```
Software\Cisco Systems, Inc.\icm\cust_inst\ICMcomponenttype\EMS\  
CurrentVersion\Library\Processes
```

Idealiter ziet u keys aan de linkerkant van het venster van de griffier en waarden aan de rechterkant.

3. Dubbelklik op de waarde die u wilt wijzigen en de displays om de WORD-editor te laten weergeven.
4. Klik in het paneel Radix op **Hex**.
5. Wijzig de waarde.
6. Klik op **OK**.

In deze tabel worden de waarden weergegeven die u in de Registratieeditor kunt wijzigen. De meest gebruikelijke waarden die moeten worden gewijzigd zijn AllLogFileMax, LogFileMax en TraceMask. Het logbestand mag nooit worden gewijzigd.

Waarde	Pad
EMSAIILogFileMax	Totale maximale grootte van alle EMS logbestanden voor het proces. De standaardinstelling is 600000/6 MB of 200000/2 MB.
EMSAIILogFileCount	Aantal EMS-logbestanden voor het proces. De standaardinstelling is 20 en hoeft gewoonlijk niet te worden gewijzigd.
EMSLogFileMax	De maximale grootte van elk EMS-logbestand. De standaard is 100000 of 100K.
EMSTraceMask	Trace Bit voor het proces om meer gegevens te hebben die aan de EMS logbestanden zijn gelogd. De standaard is 0.
EMSUserData	Laat dit leeg. Het instellen van overtrekken van bits in procmon vult dit veld.
EMSDOpScher m weergeven	Standaard is 1. ingesteld op 0 om de gegevens niet in het procesvenster weer te geven. Dit is minder CPU-intensief en maakt de toegang tot pc's overal gemakkelijker.

Als u meer overtrekken nodig hebt om een oplossing te vinden, dan bepaalt u eerst de hoeveelheid vrije schijfruimte op de machine. Als er genoeg schijfruimte beschikbaar is, voert u deze wijzigingen uit:

- Stel EMSAIILogFileMax in op 100 MB. **Opmerking:** Zorg er eerst voor dat u voldoende schijfruimte hebt op het station waar Cisco ICM is geïnstalleerd.
- Stel EMSLogFileMax in op 10 MB.
- Stel EMSDisplayToScreen in op 0.
- De wijzigingen in het register moeten worden aangebracht voor elk proces waaruit u logbestanden wilt verzamelen. **Opmerking:** Vergeet niet dat EMSAIILogfilesMTax cumulatief is. Als u EMSAIILogfilesMax op 100 MB instelt voor OPC, PIM1, PIM2 en CTISVR, gebruikt u 400 MB van de beschikbare schijfruimte.
- De voorgestelde bestandsgrootte is slechts een referentiepunt. Grote en drukke

contactcenters kunnen het nodig hebben om EMSAllLogfilesMax te verhogen om ervoor te zorgen dat de logbestanden niet worden overschreven.

## Berichtenovertrekken weergeven

Zodra de berichten zijn opgenomen, kunt u ze weergeven met het EMS-programma. Dumplog leest een EMS logbestand, formatteert de eventgegevens en schrijft de geformatteerde gegevens aan een uitvoerbestand. Als het logbestand gebeurtenissen met bericht-overtrekken bevat, verschijnt elk overgetrokken bericht in gedecodeerde bestandsindeling in de uitvoermap.

Hiermee stelt u de waarden die u hebt gewijzigd opnieuw in.

## Regacc-hulpprogramma

Het regacc nutsbedrijf is commandogestuurd en kan in een Telnet-sessie worden gebruikt. Typ de opdrachtmelding. Deze tabel toont de meest gebruikelijke regionale opdrachten:

Opdracht	Wat doet het?
achterlijk	Verandert de huidige registerfolder.
regdir	Een lijst van de huidige registratiegids.
teruggetrokken	Drukt de huidige werkmap af.
hergroeperen	Stelt een nieuwe registratiewaarde in in de huidige folder van het werkregister.
q	Sluit het regacc hulpprogramma af.
?	Help voor regacc-displays.
commando /?	Toont de syntaxis van een afzonderlijk opdracht.

Dit voorbeeld toont hoe te om tot de folder toegang te hebben die de processen bevat om het overtrekken op te zetten. Geef de regcd opdracht uit om folder te veranderen en vervolgens de regdir opdracht om de inhoud van de huidige werkmap weer te geven.

### regcd

Cisco ICM version 4.6 and earlier:

```
regacc:regcd software\geotel\icr\cal\p1a\ems\currentversion\library\processes
```

Cisco ICM version 5.0 and later:

```
regacc:regcd software\Cisco Systems, Inc.\icm\cal\p1a\ems\currentversion\library\processes
```

```
regacc:regdir
```

```
<KEY>      : DCServer
             :
             <KEY>      : et
             <KEY>      : hsl
             <KEY>      : mds
             <KEY>      : mis
             <KEY>      : nm
             <KEY>      : nmm
             <KEY>      : opc
             <KEY>      : pgag
```

```
<KEY>      : pim1
<KEY>      : tsyp
```

**Opmerking:** deze waarde wordt over meerdere regels weergegeven vanwege ruimtebeperkingen.

In dit geval moet het PIM-proces worden overgetrokken. De **regcd** opdracht wordt gebruikt om naar de pim1 folder te gaan en de **regdir** opdracht om de inhoud van die folder te bekijken.

```
regacc: regcd pim1
regacc:regdir
```

```
EMSAllLogFilesMax      : REG_DWORD: 1e8480
EMSBreakOnExit         : REG_DWORD: 0x0
EMSBreakOnInit        : REG_DWORD: 0x0
EMSDebugBreak         : REG_DWORD: 0x1
EMSDisplayToScreen    : REG_DWORD: 0x1
EMSForwardLevel       : REG_DWORD: 0x1
EMSLogFileCountMax    : REG_DWORD: 0x3e8
EMSLogFileLocation    : REG_SZ: logfiles
EMSLogFileMax         : REG_DWORD: 0x186a0
EMSNTEventLogLevel   : REG_DWORD: 0x2
EMSTraceMask         : REG_DWORD: 0x0
EMSUserData           : REG_BINARY: FFFF
```

De **regset** opdracht wordt gebruikt om de waarde te wijzigen. In dit voorbeeld wordt de grootte van EMSLogFileMax veranderd van 5 MB naar 1 MB.

**Opmerking:** U moet hexadecimale bestandsindelingen gebruiken wanneer u waarden wijzigt.

```
regacc:regset emsalllogfilesmax 1e8480
emsalllogfilesmax 1e8480                :REG_DWORD: 1e8480
```

## [OPCTest, test en processor](#)

Hier is een uitleg van de processen die gebruikt worden bij het overtrekken.

### [OPCTest](#)

U kunt **OPCTest** gebruiken om het overtrekken voor alleen het OPC-proces op te zetten. Zet individuele spoormeters op met de opdracht **debug**. In **OPCTest**, type **debug /?** voor meer informatie over de opdracht .

Als het proces wordt geactiveerd of als de services worden gestopt, worden de opties die u hebt opgegeven uitgeschakeld. Het is nog steeds nodig om de opdracht **regacc** of **regedt32** te gebruiken om het EMSAllLogMax en EMSLogFilesMax te verhogen, zodat de gegevens niet in de uitvoer worden teruggebracht.

Om het overtrekken uit te schakelen van de **OPCT-test**, geeft u de opdracht **debug /noall** uit. Vergeet niet alle procesvensters te minimaliseren wanneer u de test hebt voltooid.

Raadpleeg [het OPC Test Line Utility](#) voor meer informatie over **OPCTest**.

### [test](#)

U kunt de opdracht Test uitvoeren om het overtrekken alleen voor het RTR-proces op te zetten. Gebruik de opdracht **debug** om individuele spoormeters op te zetten. In **test**, type **debug /?** voor meer informatie over de opdracht .

Als het proces wordt geactiveerd of als de services worden gestopt, worden de opties die u hebt opgegeven uitgeschakeld. Het is nog steeds nodig om de opdracht **regacc** of **regedt32** te gebruiken om het EMSAIlLogMax en EMSLogFilesMax te verhogen, zodat de gegevens niet in de uitvoer worden teruggebracht.

Raadpleeg [het Cisco ICM testhulpprogramma](#) voor meer informatie over **rttest**.

## [Procmon](#)

U kunt **procmon** gebruiken om het overtrekken op de **pims**, **mis**, en **server** processen op te zetten. Helaas is er geen standaardoptie om het overtrekken voor deze processen op te voeren. Bijvoorbeeld, de optie voor de schakelaar Definity is **debug**, terwijl om een VRU PIM spoor te starten, moet u de spoormeter instellen en de opdracht **ltrace** gebruiken om de spoormeters te bekijken. Om meer informatie over het gebruik van **procmon** te bekijken, typt u dit bij een DOS-melding:

```
procmon custname device process
```

Geef de opdracht Help uit om een lijst te maken van de opties voor het afzonderlijke proces.

Hier is een voorbeeld van de opties voor de schakelaar Definity:

```
C:\>procmon cust pg2a pim1
>>>>debug /?
Usage: acd_debug [/noagent] [/agent] [/agent+] [/agent++] [/nobri] [/bri]
          [/bri+] [/nocall] [/call] [/call+] [/nocms] [/cms] [/cms+]
          [/noconfig] [/config] [/nocv] [/cv] [/noerror] [/error]
          [/nohb] [/hb] [/ken] [/ken+] [/noken] [/noopc] [/opc]
          [/nopost] [/post] [/nosim] [/sim] [/notg] [/tg] [/notimer]
          [/timer] [/notp] [/tp] [/tp+] [/trace] [/novq] [/vq] [/vq+]
          [/warning] [/nowarning] [/all] [/noall] [/set UserSetBit]
          [/help] [/?]
```

Het **regionale** nutsbedrijf is ingebouwd in **procmon**. Binnen **procmon** kunt u de **hulp** opdracht uitvoeren om de **regacc** opdrachten te bekijken.

Als het proces wordt geactiveerd of als de services worden gestopt, worden de opties die u hebt opgegeven uitgeschakeld. Het is nog steeds nodig om de opdrachten **regacc** of **regedt32** te gebruiken om het EMSAIlLogFilesMax en EMSLogFilesMax te verhogen, zodat de gegevens niet in de uitvoer worden teruggezet.

Om het overtrekken van **procmon** uit te schakelen, voer **debug /noall** in. Vergeet niet alle procesvensters te minimaliseren wanneer u de test hebt voltooid.

Raadpleeg het gedeelte [Remote Procesmonitor-console \(Procmon\)](#) voor meer informatie over **procmon**.

## [Gerelateerde informatie](#)

- [Het OPC-hulpprogramma voor testopdracht gebruiken](#)
- [Het Cisco ICMTest-hulpprogramma](#)
- [Gebruik van Remote Processorconsole \(Procmon\)](#)
- [Het Dumplog Utility gebruiken](#)
- [Technische ondersteuning - Cisco-systemen](#)