

Aumento do rastreamento

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Gire acima do seguimento](#)

[Windows NT ou editor de registro do Windows 2000](#)

[Traços da mensagem do indicador](#)

[Utilitário Regacc](#)

[Opctest, Rttest, e Procmon](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

O Event Management System de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) (EMS) fornece um Application Program Interface (API) para que os processos ICM usem-se a fim relatar eventos. Este original discute como girar acima do seguimento a fim ajudar a pesquisar defeitos edições em Cisco ICM.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Versão 4 e Windows 2000 de Microsoft Windows NT

Componentes Utilizados

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

- Versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado
- Versão 4 e Windows 2000 de Microsoft Windows

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

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

Gire acima do seguimento

Há duas maneiras a fim documentar problemas em Cisco ICM, com o [API](#) ou girando acima do [seguimento](#).

API

Use o API:

- Registre um evento ao arquivo de registro local EMS.
- Registre um evento ao log de eventos do aplicativo de Microsoft Windows nt/2000.
- Envie um evento ao servidor de base de dados para o armazenamento no base de dados de ICM de Cisco.
- Envie um evento ao serviço de encaminhamento de serviços de cliente central para a entrega ao [centro de assistência técnica da Cisco \(TAC\)](#).

Gire acima do seguimento

A fim pesquisar defeitos problemas de ICM, você pode girar acima do seguimento com um destes procedimentos:

- [Microsoft Windows NT ou editor de registro do Windows 2000](#)
- [Utilitário Regacc](#)
- [OPCTest](#)
- [mais rtest](#)
- [Procmon](#)

Nota: Seja certo desligar todo o traçado quando terminado. Também, mais importante, não deixe janelas de comando do processo abertas quando você termina testar. Isto impacta severamente recursos de sistema, especialmente utilização CPU e memória.

Windows NT ou editor de registro do Windows 2000

Termine estas etapas a fim executar o **regedit32**:

1. Escolha **Start > Run**.
2. Datilografe o **regedt32** a fim abrir o editor de registro do Windows NT ou do Windows 2000. Está aqui um exemplo do editor de registro e dos ajustes do Peripheral Interface Manager EMS (PIM). A fim ver estes ajustes, navegue a este trajeto: Versão do ICM 4.6 de Cisco e mais adiantado:

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

Versão do ICM 5.0 de Cisco e mais atrasado:

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

Idealmente, você vê chaves no lado esquerdo do indicador do editor de registro, e valores à direita.

3. Fazer duplo clique o valor que você quer mudar, e os indicadores da caixa de diálogo do editor de DWORD.
4. No painel da raiz, o clique **encanta**.
5. Mude o valor.
6. Clique em **OK**.

Esta tabela mostra os valores que você pode mudar no editor de registro. A maioria de valores comuns a mudar são o AllLogFileMax, o LogFileMax, e o TraceMask. A contagem do arquivo de registro deve nunca ser mudada.

Valor	Caminho
EMSAIILogFileMax	Tamanho máximo total de todos os arquivos de registro EMS para o processo. O padrão é 6000000/6 MB ou 2000000/2 MB.
EMSAIILogFileCount	Número de arquivos de registro EMS para o processo. O padrão é 20 e não precisa geralmente de ser mudado.
EMSLogFileMax	O tamanho máximo de cada arquivo de registro EMS. O padrão é 100000 ou 100K.
EMSTraceMask	Siga o bit para que o processo tenha mais dados registrados aos arquivos de registro EMS. O padrão é 0.
EMSUserData	Deixe esta placa. Ajustando bit do traço no procmon auto-povoa este campo.
EMSDisplayToScreen	O padrão é 1. grupos a 0 a fim não indicar os dados na janela de processo. Esta é menos utilização de CPU, e permite um acesso mais fácil do pcAnywhere.

Se você precisa de aumentar o seguimento a fim pesquisar defeitos, determine primeiramente a quantidade do espaço de disco livre na máquina. Se há bastante espaço de disco disponível, faça estas mudanças:

- Ajuste o EMSAIILogFileMax ao 100 MB. **Nota:** Certifique-se primeiramente de você ter bastante espaço de disco na movimentação onde Cisco ICM é instalado.
- Ajuste o EMSLogFileMax ao 10 MB.
- Ajuste o EMSDisplayToScreen a 0.
- As mudanças de registro devem ser feitas para cada processo de que você planeia recolher logs. **Nota:** Recorde que EMSAIILogfilesMTax é cumulativo. Se você ajusta EMSAIILogfilesMax ao 100 MB para o OPC, o PIM1, o PIM2, e o CTISVR, você usa o 400 MB do espaço disponível da movimentação.
- Os tamanhos do arquivo sugeridos são meramente um ponto de referência. Os grandes e centros de contato ocupados podem potencialmente precisar de aumentar

EMSAIILogfilesMax a fim assegurar-se de que os logs não overwritten.

Traços da mensagem do indicador

Uma vez que as mensagens são capturadas, indique-as com o [utilitário EMS de dumplog](#). O **dumplog** lê um arquivo de registro EMS, formata os dados de evento, e redige os dados formatados a um arquivo de saída. Se o arquivo de registro inclui eventos do traço da mensagem, cada mensagem seguida aparece no formato decodificado na saída do **dumplog**.

Quando os dados são capturados, restaure os valores que você mudou.

Utilitário Regacc

O **utilitário regacc comando** é conduzido e pode ser usado em uma sessão de Telnet. Datilografe o **regacc** no comando prompt. Esta tabela alista os **comandos regacc** os mais comuns:

Comando	O que faz
regcd	Muda o diretório de registro atual.
regdir	Alista o diretório de registro atual.
regpwd	Imprime o diretório de trabalho atual.
regset	Ajusta um valor de registro novo no diretório de registro de funcionamento atual.
q	Retira o utilitário regacc .
?	Os indicadores ajudam para o regacc .
comando/?	Indica a sintaxe para um comando individual.

Indicadores deste exemplo como alcançar o diretório que contém os processos para girar acima do seguimento. Emita o **comando regcd** a fim mudar o diretório, e o **comando regdir** a fim indicar então os índices do diretório de trabalho atual.

regcd

Cisco ICM version 4.6 and earlier:

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

Cisco ICM version 5.0 and later:

```
regacc:regcd software\Cisco Systems, Inc.\icm\cal\ppla\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>          : piml
```

<KEY> : tsyp

Nota: Este valor é indicado sobre as múltiplas linhas devido às limitações de espaço.

Neste caso, o processo PIM precisa de seguir. O comando **regcd** é usado a fim mover-se no diretório pim1, e no comando **regdir** a fim ver os índices desse diretório.

```
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
```

O comando **regset** é usado a fim mudar o valor. Neste exemplo, o tamanho do EMSLogFileMax é mudado do 5 MB ao 1 MB.

Nota: Você deve usar formatos hexadecimais quando você muda valores.

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

[Opctest, Rttest, e Procmon](#)

Está aqui uma explicação dos processos usados no seguimento.

[OPCTest](#)

Você pode usar o **opctest** a fim girar acima do seguimento para o processo OPC somente. Gire acima dos medidores de rastreamento individuais com o comando **debug**. No **opctest**, tipo **debugam/?** para obter mais informações sobre do comando.

Se o processo afirma ou se os serviços estão parados, as opções que você especificou desligam. É ainda necessário usar o comando **regacc** ou **regedt32** a fim aumentar o EMSAllLogFilesMax e o EMSLogFilesMax de modo que os dados não envolvam na saída.

A fim girar fora o seguimento do **opctest**, emita o comando de **/noall debugar**. Não esqueça minimizar todas as janelas de processo quando você termina testar.

Refira a [utilização da linha de comando opc test utilidade](#) para obter mais informações sobre do **opctest**.

[Rttest](#)

Você pode emitir o **comando rctest** a fim girar acima do seguimento somente para o processo RTR. Use o **comando debug** a fim girar acima dos medidores de rastreamento individuais. Em **mais rctest**, tipo **debugam/?** para obter mais informações sobre do comando.

Se o processo afirma ou se os serviços estão parados, as opções que você especificou desligam. É ainda necessário usar o **comando regacc** ou **regedt32** a fim aumentar o EMSAIlLogFilesMax e o EMSLogFilesMax de modo que os dados não envolvam na saída.

Refira a [utilidade do ICM RTtest de Cisco](#) para obter mais informações sobre de **mais rctest**.

[Procmon](#)

Você pode usar o **procmon** para girar acima do seguimento no **Pims**, no **mis**, e nos processos do **ctiserver**. Infelizmente, não há nenhuma opção padrão girar acima do seguimento para estes processos. Por exemplo, a opção para o switch Definity é **debuga**, visto que para começar um traço VRU PIM, você deve ajustar o medidor de rastreamento e usar o **comando ltrace** a fim ver os medidores de rastreamento. A fim ver mais informação sobre o uso do **procmon**, datilografe isto em um prompt do DOS:

```
procmon custname device process
```

Emita o **comando mhelp** a fim alistar as opções para o processo individual.

Está aqui um exemplo das opções para o switch 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] [/?]
```

O **utilitário regacc** é construído no **procmon**. Dentro do **procmon**, você pode emitir o **comando mhelp** a fim ver os **comandos regacc**.

Se o processo afirma ou se os serviços estão parados, as opções que você especificou desligam. É ainda necessário usar os **comandos regacc** ou **regedt32** aumentar o EMSAIlLogFilesMax e o EMSLogFilesMax de modo que os dados não envolvam na saída.

Para girar fora o seguimento do **procmon**, entre **debugam /noall**. Não esqueça minimizar todas as janelas de processo quando você termina testar.

Refira a [utilização do console de monitoramento de processo remoto \(Procmon\)](#) para obter mais informações sobre do **procmon**.

[Informações Relacionadas](#)

- [Usando o utilitário OPC Test Command Line](#)

- [Utilitário ICM rttest Cisco](#)
- [Usando o Procmon \(console de monitor de processo remoto\)](#)
- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)