

Troubleshooting ICM usando los comandos de utilidad Procmon para los procesos PG

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Uso](#)

[Proceso de gateway de las Javas](#)

[Peripheral Interface Manager del agente](#)

[Servidor de la integración de computadora y telefonía](#)

[Links relacionados](#)

Introducción

Este documento describe los comandos de Troubleshooting para Cisco unificó el producto del Intelligent Contact Management (ICM) usando la consola de monitor de proceso (ProcMon) contra el JTapi Gateway (JGW), el Peripheral Interface Manager (PIM), y los procesos del servidor de la integración de computadora y telefonía (CTISVR).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de este tema:

- UCCE Peripheral Gateway

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión 11.x UCCE.

Uso

Usted puede funcionar con la utilidad Procmon de una sesión telnet o de un prompt de comandos DOS. Esta sección proporciona la lista de comandos proceso-específicos básicos de ProcMon para el uso con los procesos por ejemplo:

- JTapi Gateway (JGW)
- Peripheral Interface Manager del agente (PIM)
- Servidor de la integración de computadora y telefonía (CTISVR)


```
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT_UNKNOWN LCS=CS_NONE ...
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT_UNKNOWN LCS=CS_NONE ...
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT_UNKNOWN LCS=CS_NONE ...
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT_UNKNOWN LCS=CS_NONE ...
```

El comando del <instrument> de Jgetci proporciona la información de las llamadas presentes en el teléfono del agente. En el ejemplo usted puede ver que el agente tiene una llamada activa.

```
>>>> jgetci 1012
```

```
Address: 1012 - NumActiveLines: 1 NumConnectedLines: 1 NumHeldLines: 0 NumAlertingLines: 0
SEP005056996F7E - MaxActiveCallls: 1 MaxCalllsOnHold: 4 NumActiveCallls: 1 NumCalllsOnHold: 0
```

El comando de Jlc proporciona la lista de todas las llamadas en el proceso JGW.

```
>>>> jlc
```

```
Call CID: MyCID: State Duration
16802259 6 ACTIVE 18
```

El comando del id> del <call de Jdc proporciona los detalles de esa llamada específica. Aparte del campo de la duración usted puede encontrar la manija de la llamada UCM para encontrar la misma llamada en los registros del CTIManager. Usted puede buscarla usando esta cadena.

```
CH=1|26015161
```

```
>>>> jdc 16802259
```

```
Call CID: MyCID: State Duration
16802259 6 ACTIVE 37
Connections associated with this call:
ConnAddr: State: CCState: GenID: ConnIDVal: ConnDev: DevTgDevStrDevExt: DevExt:
1012 CONNECTED ESTABLISHED 9 26015150 1012/0 1012 1012 loggedIn: Y,
5035 CONNECTED ESTABLISHED 10 0 5035/1 1012 5035 loggedIn: N,
```

```
transferredPrimaryMyCall == null
processedConferencedEvent = N
deliveredInitiateReported = Y
serviceInitiatedReported = N
serviceInitiated = N
originatedReported = Y
callClearedToOPC = N
callInitializedToOPC = Y
m_TransferOrConferenceInProgress = N
lastRedirectedAddressString =
callRequestedMillis = 1479908148485
m_callCreatedSeconds = 1479908148
queuedRouteMessageMillis = 0
```

```
sourceMyConnection:
```

```
ConnAddr: State: CCState: GenID: ConnIDVal: ConnDev: DevTgDevStrDevExt: DevExt:
5035 CONNECTED ESTABLISHED 10 0 5035/1 1012 5035 loggedIn: N,
```

```
callingAddressMyConnection:
```

```
ConnAddr: State: CCState: GenID: ConnIDVal: ConnDev: DevTgDevStrDevExt: DevExt:
5035 CONNECTED ESTABLISHED 10 0 5035/1 1012 5035 loggedIn: N,
```

```
m_TransferOrConferenceInProgress: N
singleStepTransferViaRedirectInProgress: N
tpRequestInProgress: N
reverseConnectionCreation: Y
```

```
processedNetworkReachedEvent = N
superviseCallType = 0
monitorTargetAddr =
monitorInitiatorAddr =
```

Peripheral Interface Manager del agente

Conecte con el proceso PIM del agente vía la utilidad Procmon.

```
C:\icm\lab1\PG1A\logfiles>procmon lab1 pg1a pim1
14:37:37 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
>>>>
```

El comando de Dperiph proporciona la información del estatus PIM. También da el tiempo PIM está en ese estatus.

```
>>>> dperiph
ProcessName=pim1 ShutdownType=1 Duplex=1 Side=1
GeoTelBaseDir=C:\icm\lab1\pg1a RegistryBase=ICM\lab1\PG1A DMPSystemID=1
MDSConnections=1 MDSPICHandle=33 MDSOPCHandle=1 PIMHeartBeatTime=-1
CTIRestarts=0
RoutingClientState=ACTIVE
State=ACTIVE StateInitTime=11/17 09:53:47 (6.1 day)
```

Listas de comando la todos los agentes configurados para un PIM específico junto con su estado actual. El agente con la identificación 1011 se registra con la extensión telefónica 1011. Una cierta salida se omite para la brevedad.

```
>>>> la
HashIndex SkillTargetID Periph# C Ext# Inst# ActGroups Attributes
195 5003 1011 Y 1011(1011) 1011(1011 ) (0x168c6), ..., (0x65), true
196 5004 1012 Y 1012(1012) 1012(1012 ) (0x168c6), ..., (0x66), true
197 5007 1013 Y -1(-1 ) -1(-1 ) true
```

El comando <agent de Dagent ID> muestra más detalles sobre la Configuración del agente.

```
>>>> dagent 1011
HashIndex=195 SkillTargetID=5003 PeripheralNumber=1011 ExtensionNumber=1011(1011)
ConfigExtension=-1(-1) InstrumentNumber=1011(1011)
AgentDeskSettingsID=5000 ConfigSkillGroupIDSize=6 AgentPassword={enc:1}3+rxA5Rcy6U+BE7Q==
EnterpriseName=UCM143.Levicheva_Ekaterina Description= UserDeletable=T
FirstName=Ekaterina LastName=Levicheva LoginName=kalevich
ConfigSkillGroupID[0] - 5000 (SkillGroup=92358 SkillPriority=0)
ConfigSkillGroupID[1] - 5001 (SkillGroup=101 SkillPriority=0)
ConfigSkillGroupID[2] - 5002 (SkillGroup=102 SkillPriority=0)
ConfigSkillGroupID[3] - 5008 (SkillGroup= 0 SkillPriority=0)
ConfigSkillGroupID[4] - 5009 (SkillGroup=1475603 SkillPriority=0)
ConfigSkillGroupID[5] - 5010 (SkillGroup=15176698 SkillPriority=0)
ActiveGroupAssignmentSize=6 StateSize=6 DurationCurrentStateSize=6
ActiveGroupAssignment[0] - 92358 (0x168c6) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
ActiveGroupAssignment[1] - 101 (0x65) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
ActiveGroupAssignment[2] - 102 (0x66) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
ActiveGroupAssignment[3] - 0 (0x0) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
ActiveGroupAssignment[4] - 1475603 (0x168413) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
ActiveGroupAssignment[5] - 15176698 (0xe793fa) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
Attributes=true ConfigParam= SupervisorAgent=N
ConfigParam= AgentLoginDisabled=N
OnACall: F PrevState: AS_NOT_READY PendPrevState: AS_AVAILABLE
CurrSkillIdx: 3 DefSkillIdx: 3 NTID: 100000 UnavailReqID: -1
NumActACDCalls: 0 NumActCalls: 0 WrapupData: SubState: (0x3): LOGIN READY
AgentCache: deviceNetworkTargetID = -1,agentSkillTargetID = -1,agentState = AS_UNKNOWN
```

El comando <agent del extension> de Di /ext da la salida de las 10 líneas que el EA PIM mantiene internamente. ¿Es similar a? ¿jdi? comando en el JGW.

```
>>>> di /ext 1011
HashIdx= 3 InstNumber= 1011 AgentID= 1011 InstType= TELE_SET_TYPE Monitored=-1 CurLine#= -1
Extn:1011/0 LT=LT_UNKNOWN LS=LS_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011
```

```
Extn:1011/1 LT=LT_UNKNOWN LS=LS_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011
Extn:1011/2 LT=LT_UNKNOWN LS=LS_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011
Extn:1011/3 LT=LT_UNKNOWN LS=LS_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011
Extn:1011/4 LT=LT_UNKNOWN LS=LS_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011
Extn:1011/5 LT=LT_UNKNOWN LS=LS_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011
Extn:1011/6 LT=LT_UNKNOWN LS=LS_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011
Extn:1011/7 LT=LT_UNKNOWN LS=LS_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011
Extn:1011/8 LT=LT_UNKNOWN LS=LS_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011
Extn:1011/9 LT=LT_UNKNOWN LS=LS_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011
```

Listas de comandos Lc las llamadas activas en el PIM.

```
>>>> lc
```

```
CallID State Called Device Calling Device TrkGrp TrkPrt DNIS Owner Request End NumParties
16802259 Connected 1012 5035 -1 -1 PIM 0 0 0
```

De Dcall del <call comando show ID> los detalles para la llamada específica.

```
>>>> dcall 16802259
```

```
CallID=16802259 State=Connected HashIndex=211 Owner=PIM
CallingDev=5035 CalledDev=1012 ANIInfo=
TrkGrp=-1 TrkPrt=-1 DNIS= PeripheralTarget=-1
CrossRefID=-1 RtRequest=0 RtResponse=0 RtState=RTUnknown
Destination Connection(CallID=16802259 DeviceID=1012 DevIDType=Static
Source Connection(CallID=16802259 DeviceID=5035 DevIDType=Dynamic
Parties:
```

```
Extn:1012/0 LT=LT_INBOUND_ACD LS=LS_TALKING SkGrp:0x168413 CID=16802259
LineWeight=40090 DeviceID=1012 DeviceIDType=DEVICE_IDENTIFIER(0)
```

Servidor de la integración de computadora y telefonía

Conecte con el proceso ctisvr vía la utilidad Procmon.

```
C:\icm\lab1\PG1A\logfiles>procmon lab1 cgl1 ctisvr
15:04:52 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
>>>>
```

Listas de comandos de los clientes todos los clientes CTI conectados con el servidor.

```
>>>>clients
```

```
Session Time Ver Flags ClientID AgentID AgentExt Signature Host
1 6 days 15 AUX CTIOSServer CTIOSServer (10.48.47.145:58244)
7 6 days 16 AUX R Finesse Finesse (10.48.47.140:49712)
8 6 days 16 AUX R Finesse Finesse (10.48.46.218:42339)
9 6 days 14 AUX BA_PGA CISCOBlendedAgen (10.48.47.145:58439)
```

El comando de Dclient mostrará el estado de la conexión, dirección IP del cliente y puerto y otros detalles.

```
>>>> dclient 7
```

```
ClientCB:
SessionID=7 Version=16 State=OPEN(6) Services=0x1140196(AUXR) ClientID="Finesse"
Signature="Finesse"
HostName= HostAddress=10.48.47.140 HostPort=49712
AgentExtension= AgentID= AgentInstrument=
```

```
Associated Agents:
```

```
AssociateAgentID=1012 AssociatePeriph=5000
```

```
SessionProtocol:
```

```
m_State=sessionOpen sm_SessionsNow=4
m_ClientVersion=16 m_IdleTimeout=120 m_InvokeID=0xc2f10(798480)
```

```
m_ServiceMask=0x1140196 m_CallMSGMask=0x85efff m_AgentStateMask=0x3ff
m_PeripheralID=5000 m_ClientID="Finesse" m_ClientSignature="Finesse"
m_AgentID="" m_AgentExtension="" m_AgentInstrumentID=""
m_RegisteredCallVars=0x3ff
m_RegisteredVariables: NULL (all ECC variables)
m_DeviceID= m_WasOpened=True m_ApplicationCloseSent=False
m_CloseStatus=0(E_CTI_NO_ERROR) m_LastHeardFrom=15:05:00
```

TransportProtocol:

```
m_State=connectionOpen
m_HostName= m_HostAddress=10.48.47.140 m_HostPort=49712
m_BytesSent=227298714 m_BytesReceived=9238165
m_ConnectionID=10 m_ConnectionSocket=808
```

El comando `la` proporciona el thelist de los agentes controlados por el proceso `ctisvr`.

```
>>>> la
```

```
AgentID Periph SkillTgtID TeamID Extension Instrument Current State Signature
1011 5000 5003 5000 1011 1011 AS_NOT_READY
1012 5000 5004 5000 1012 1012 AS_TALKING Finesse
1013 5000 5007 5000 ( ) ( ) AS_LOG_OUT
1014 5000 5013 5001 ( ) ( ) AS_LOG_OUT
```

El comando `<agent de Dagent ID>` proporciona los detalles para el agente específico.

```
>>>> dagent 1012
```

```
AgentID=1012 PeripheralID=5000 PeriphType=30(EnterpriseAgt) SkillTargetID=5004 AgtTeamID=5000
ExtensionNumber= 1012 InstrumentNumber= 1012 Signature=Finesse
OverallState=AS_TALKING OverallDuration=1788 CurLine=0 CurGroup=4
SkillGroup[0]: State=AS_BUSY_OTHER Number=0x168c6 (No 92358 Pri 0) ID=5000 Duration=1793
SkillGroup[1]: State=AS_BUSY_OTHER Number=0x66 (No 102 Pri 0) ID=5002 Duration=1793
SkillGroup[2]: State=AS_BUSY_OTHER Number=0x0 (No 0 Pri 0) ID=5008 Duration=1793
SkillGroup[3]: State=AS_BUSY_OTHER Number=0xc9 (No 201 Pri 0) ID=5012 Duration=1793
*SkillGroup[4]: State=AS_TALKING Number=0x168413 (No 1475603 Pri 0) ID=5009 Duration=1788
*Line[0]: Type=LINETYPE_INBOUND_ACD CallID=16802259
```

MonitorList:

```
CTICSTADevice: PeripheralID=5000 DeviceType=0(Device) DeviceID=1012
Extension= AgentID=1012 Origin=SetAgentStateRequest
Connection: CallID=16802259 State=CS_CONNECT Flags= OPCid=DEST 1012(s)
Hint=Estab:answeringDev SubjectDevice=1012
AssociateClientCB:
SessionID=7 AssociateAgentID=1012 AssociatePeriph=5000
```

El comando `Ld` proporciona la lista de dispositivos considerados por el proceso `ctisvr`

```
>>>> ld
```

```
Periph DeviceID DeviceType Extension AgentID Connections Monitors Origin
5000 1011 Device 1011 1011 0 0 AgentEvent
5000 1012 Device 1012 1 0 SetAgentStateRequest
5000 5035 Device 1 0 CallCreated->callingDevice
5001 65537 Trunk 0 0 delivered->callingDevice
```

El comando `del <device DD ID>` se utiliza de marcar los detalles para el dispositivo específico.

```
>>>> dd 1012
```

```
PeripheralID=5000 DeviceType=0(Device) DeviceID=1012
Extension= AgentID=1012 Origin=SetAgentStateRequest

Connection: CallID=16802259 State=CS_CONNECT Flags=
OPCid=DEST 1012(s) Hint=Estab:answeringDev SubjectDevice=1012
```

Listas de comando `lat` todos los equipos configurados en el sistema.

```
>>>> lat
```

```
Periph TeamID PriSuper dialedNumberID NumMembers TeamName
```

```
5000 5000 5004 5009 3 T1_Team
```

```
5000 5001 -1 -1 1 T2_Team
```

El comando de los lates proporciona una lista de los supervisores y los equipos que controlan.

```
>>>> lats
```

```
TeamID SupervisorSkillTargetID
```

```
5000 5004
```

Links relacionados

[Usando Procmon](#)

[Usando el opctest](#)

[Usando RTtest](#)