إستخدام وحدة تحكم مراقبة العملية عن بعد (Procmon)

المحتويات

المقدمة
المتطلبات الأساسية
المتطلبات
المكونات المستخدمة
الاصطلاحات
الاستخدام
تتبع البرومون
الطراز ProcMon الأقدم من ICM 4.0
Procmon في ICM 4.0 والإصدارات الأحدث
معلومات ذات صلة

المقدمة

وحدة تحكم مراقبة العملية (**procmon**) هي عملية وحدة تحكم الواجهة الرئيسية. يمكنك إستخدام **المعالج** للاستعلام عن معلومات بشكل غير مباشر من موزع المكالمات التلقائية (ACD) في موقعك. تتيح لك عمليات إدارة الاتصال الذكي (ICM) من Cisco الموجودة على عبارة الأجهزة الطرفية (PG) ما يلي:

- سرد العملاء والمهارات والخدمات وبيانات الاتصال
- زيادة التتبع في عملية ICM
- الاستعلام عن معلومات خاصة ب ACD

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

cisco يوصي أن يتلقى أنت معرفة من هذا موضوع:

- أستكشاف أخطاء ICM PG وإصلاحها ودعمها

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى الإصدار 4.6.2 من ICM والإصدارات الأحدث.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

الاستخدام

يمكنك تشغيل **procmon** من جلسة عمل Telnet أو مطالبة أمر DOS. تدعم عملية **المعالجة** كلا من الأوامر المحلية والبعيدة. يتم تعريف الأوامر المحلية داخل **المعالج**، بينما تحتاج إلى برمجة الأوامر عن بعد في العملية المراقبة. يوفر هذا القسم قائمة بأوامر **المعالجة** الأساسية والأوامر الخاصة بالعملية لاستخدامها مع العمليات مثل:

- مدير واجهة الأجهزة الطرفية (PIM)
- خادم دمج الاتصال الهاتفي بجهاز الكمبيوتر (CTISVR)
- وحدة التحكم في الأجهزة الطرفية المفتوحة (OPC)

فيما يلي مثال:

```
?/ Syntax: c:\>procmon
Version: Release 4.6.2, Build 08799
[Usage: PROCMon CustomerName NodeName ProcessName [SystemName] [/f InputFile
                                        [?/] [wait] [/stop] [/help/]
```

ملاحظة: يظهر السطر الأخير من هذا الإخراج على سطرين بسبب قيود المساحة.

أصدرت in order to عرضت قائمة أساسي من أمر، **مساعدة**. تعرض قائمة كهذه:

	التعريف
صدى	عناصر التحكم صدى سطور الأوامر
إمسمون	التحكم في عملية مراقبة EMS[1] عن بعد (بدء، إيقاف، إيقاف مؤقت، إستئناف)
error_stop	التحكم في إعداد الإيقاف عند علامة الخطأ
مساعدة ، ؟	عرض التعليمات
monitor_help، mhelp	عرض تعليمات خادم جهاز العرض
monitor_sleep، وضع السكون	ينام لمدة ثواني أو مللي ثانية محددة

إنهاء، q	ينهي البرنامج
read_file، يقرأ	يوجه إدخال الأمر إلى ملف إدخال آخر

[1] نظام إدارة الحدث = نظام إدارة الحدث

يوفر هذا الجدول قائمة بالأوامر التي يمكنك إستخدامها عند أستكشاف الأخطاء وإصلاحها:

	التعريف
PIM_list_agents، la	قوائم الوكلاء الذين تم تكوينهم حاليا بواسطة PIM
PIM_list_services، LS	سرد الخدمات التي تم تكوينها حاليا بواسطة PIM
PIM_list_skill_groups، LSG	يسرد مجموعات المهارات التي تم تكوينها حاليا بواسطة PIM
acd_debug، **تصحيح الأخطاء**	تشغيل/إيقاف تشغيل تتبع **تصحيح الأخطاء**
PIM_list_trace، ltrace	سرد إعدادات بت تتبع PIM الحالي
PIM_TRACE، **التتبع**	تعيين وحدات بت تتبع PIM أو إعادة تعيينها
PIM_dump_periph، acdperiph	إغراق محتويات الجهاز الطرفي
إنهاء	ينهي **العملية**

يحتوي كل أمر على صياغة منفصلة. لتحديد الصياغة، قم بإصدار الأمر واتباعه باستخدام **؟/**.

ملاحظة: يحتوي كل نوع من أنواع الأجهزة الطرفية على مجموعة مختلفة من الأوامر. للحصول على قائمة بالأوامر المرتبطة بكل جهاز طرفي، قم بإصدار **التعليمات**.

هنا عينة مخرجات:

```
                                                                    la<<<<
                  SkillTarget ID    Periph#    C        Ext#        Inst#        ActGroups
[Y Yes   3000(3000)  <1/ 1> [BO] [265436],<2/ 2> [BO][866278     6000          5000
[Y Yes   3001(3001)  <1/ 1> [AV] [59704], <2/ 2> [AV] [59704     6001          5001
                                          (Y No       -1(-1     6002          5002
                                          (Y No       -1(-1     6003          5003
                                          (Y No       -1(-1     6030          5028

                                                                    ls<<<<
   #SkillTarget ID    Periph#    C    SerMem    Pri    SerTH    SLType    PSLType    Ext
            Y        1        2        30        1        4    6500        5017
            Y        2        1        30        1        4    6501        5018
            Y        3        1        30        1        4    6502        5019
```

في هذا الإخراج، يشير SLType إلى القيمة الافتراضية لحقل ServiceLevelType لكل خدمة مقترنة بالأجهزة الطرفية.

تشير هذه القيمة إلى كيفية حساب ICM لمستوى الخدمة. يمكنك تجاوز الإعداد الافتراضي للخدمات الفردية.

يشير PSLType إلى القيمة الافتراضية ل PeripheralServiceLevelType لكل خدمة مقترنة بالأجهزة الطرفية. يمكنك تجاوز الإعداد الافتراضي للخدمات الفردية.

```
                                                                    lsg<<<<
  #Periph#    Pri    C    SkillTarget ID    Ext
Y            5007        6900    0        1
Y            5008        6900    1        1
Y            5009        6900    2        1
Y            5010        6901    0        2
Y            5011        6901    1        2
Y            5012        6901    2        2
Y            5013        6902    0        3
Y            5014        6902    1        3
Y            5015        6902    2        3
Y            5016        6902    3        3

                                                                  ?/ debug<<<<
[+Usage: acd_debug [/noagent] [/agent] [/agent+] [/agent++] [/nobri] [/bri] [/bri
       [nocall] [/call] [/call+] [/nocms] [/cms] [/cms+] [/csc/]
 [csc+] [/nocsc] [/noconfig] [/config] [/nocv] [/cv] [/noerror/]
[error][/nohb] [/hb] [/noopc] [/opc] [/nopost] [/post] [/nosim/]
   [+sim] [/notg] [/tg] [/notimer] [/timer] [/notp] [/tp] [/tp/]
  [trace] [/novq] [/vq] [/warning] [/nowarning] [/all] [/noall/]
                                    [?/] [set UserSetBit] [/help/]
                                                debug /call+ /post /agent<<<<
                                                      Trace: AGENT CALL+ POST
                                  UserTraceLevel=0xE848200003FFFFFF800E000000000000000000000000000040
                                                    Time stamp: 09/13/02
```

ملاحظة: تظل ميزة **تصحيح الأخطاء** نشطة فقط بينما تظل العملية نشطة. عندما تنتهي العملية، لن تعمل الأداة المساعدة **debug** بعد ذلك. لجعل التتبع ثابتا، أضف الرقم السداسي العشري الذي تجده في سطر UserTraceLevel إلى تتبع EMS في السجل.

```
                                                                  acdperiph<<<<
                                                BuildNum: 08799 (Rel 4.6.2) Time: 06/11/02 16:27:40
  =SwitchTime=08/26/02 13:56:22, DefRoute=CTIVarMap-NNNNNNNNNN (y=PIM access)CTIString
              CVBridge=[G3MsgRecvCnt=169239 (0x29517) Min/AllBrisUp=1/1 NumMonitored=1
                                          [PhysBris=0x1 RtBris=0x0 BadBris=0x0
                                                   Bri[0] State=ACTIVE GoIdle=0
                                                [NtwrkCngstn[Forced=F Switch=F]
                                                   Window=10000 MsgDlyTime=500
                                  [ =[BriCfgParams(Exp.) = [*CvHost[0]=taclab1g3 CvHost[1
Msgs [Sent=157095 (0x265a7) Recv=169239 (0x29517) ] [SA0id=314182 LastSA0IdRecvd=31482
                                               [ Msgs [SendQ=0x0 SentQ=0x0 RecvQ=0x0
                                                    [ Msgs [PriSendQ=0x0 RecvQ=0x0
ActiveAssoc[Avail=2033 Locked=11] OutstandingSent=0x0 Reg{MaxAllowed=4 ChkMtrs=1]
                                                         ChkMsgRates=1
    Meters/Sec (Enabled: Min 0.00 Avg 0.17 Max 2.45 (Tot 28840.16 Samples 229013]
                                                         [(SumAvg 0.13
                                                               [NotEnabled]
                                  Timers=[3PMC=4 ACDSplt=61 AgntCls=30 AgntSt=240 BriHB=60
    [CfgRtry=900 StlBriMsg=10 SwtchTm=30 TG=60 StatMntr=28800 StatMntrInit=120
                                                   SwitchTime=08/26/02 13:56:22
                                                NumActiveCalls=0 NumAgentsSeen=2
                                             ProcessName=pim1 ShutdownType=1 Dumplex=1 Side=0
                                  GeoTelBaseDir=C:\icr\lab1\PG1B RegistryBase=ICR\lab1\PG1B DMPSystemID=1
                                      MDSConnections=1 MDSPIMHandle=33 MDSOPCHandle=1 PIMHeartBeatTime=-1
                                                                  CTIRestarts-0
```

```
RoutingClientState=SHUTDOWN
(State=ACTIVE StateInitTime=08/27 10:06:55 (16.9 day
Time stamp: 09/13/02 10:32:36
<<<<
```

ملاحظة: للحصول على مزيد من المعلومات حول **البيانات**، ارجع إلى أستكشاف أخطاء تعريف Avaya G3 وإصلاحها باستخدام Procmon.

تتبع البرومون

الطراز ProcMon الأقدم من ICM 4.0

- يمكنك إستخدام **procmon** لإظهار التتبع في عمليات PIM و MIS و CTISVR.بناء الجملة—**اسم معالج** ***Procmon*** **nodeid** .مثال إستعمال هو **procmon bt pg1a pim1**.
- اكتب **mhelp** في نافذة مطالبة >> للوصول إلى تعليمات **Procmon**. على سبيل المثال، **>> mhelp**.
- إضافة تتبع - لإضافة تتبع، أستخدم أوامر **sxtrace** و**scrtrace** و**satrace**، الاستخدام مع **/all**. مثال إستخدام ل **sxtrace** هو**<sxtrace /all**. يجب أيضا حفظ التتبع من خلال إصدار الأوامر **svxtrace** و**svcrtrace** و**svatrace**. يوصى بإضافة كافة مستويات التتبع الثلاثة وحفظها عند أستكشاف مشكلات الطيف وإصلاحها.
- إزالة التتبع - لإزالة التتبع، أستخدم أوامر **cxtrace** و**ccrttrace** و**catrace**؛ الاستخدام مع **/all**. مثال إستخدام **CXTRACE** هو **>>CXTRACE /all**. من الأفضل دائما إزالة التتبع عند إكمال أستكشاف الأخطاء وإصلاحها.
- سجلات EMS—مع كل التتبع، يجب زيادة إعدادات EmsLogFileMax و EmsAllLogFilesMax في regedt32. المسار إلى هذه القيم هو:

```
\HkeyLocalMachine\Software\Geotel\ICM\custid\PGxx\EMS\CurrentVersion
    Library\Processes\processid
```

ملاحظة: يتم عرض هذه القيمة عبر سطرين بسبب قيود المساحة.

Procmon في ICM 4.0 والإصدارات الأحدث

- يمكنك إستخدام **procmon** لإظهار التتبع في عمليات PIM و MIS و CTISVR.بناء الجملة— **اسم معالج معرف العملية** (**Procmon) nodeid**. مثال إستعمال هو **procmon bt pg1a pim1**.
- للوصول إلى تعليمات **Procmon**، اكتب **mhelp** في نافذة مطالبة >>؛ على سبيل المثال، **>> mhelp**.
- التتبع— يعرض أمر **التتبع** جميع خيارات التتبع المتوفرة. تطبيق تتبع إرتباط الحركة (**sxtrace**) بكتابة ***trace xact** في نافذة مطالبة >>. تطبيق تتبع الوكيل باستخدام أمر **تتبع طيف***.

معلومات ذات صلة

- جاري البحث عن التتبع
- إستخدام الأداة المساعدة OpctEST Command-Line
- جاري البحث عن التتبع
- دليل أستكشاف الأخطاء وإصلاحها الخاص ب IPCC
- كيفية إستخدام أداة Dumplog المساعدة
- أستكشاف أخطاء Avaya Definition G3 وإصلاحها باستخدام Procmon
- ملاحظات الإصدار الخاصة ببرنامج Cisco ICM، الإصدار 4.6.2
- الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).