

Fehlerbehebung bei ICM mit ProcMon-Dienstprogramm-befehlen für PG-Prozesse

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Verwendung](#)

[Java Gateway-Prozess](#)

[Agent Periphery Interface Manager](#)

[Computer Telephony Integration Server](#)

[Verwandte Links](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie Befehle für Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM)-Produkte über die Process Monitor Console (ProcMon) mit JTAPI Gateway (JGW)-, Peripheral Interface Manager (PIM)- und Computer Telephony Integration Server (CTISVR)-Prozessen beheben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse des UCCE Peripheral Gateway zu verfügen.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf der UCCE-Version 11.x.

Verwendung

Sie können das ProcMon-Dienstprogramm über eine Telnet-Sitzung oder eine DOS-Eingabeaufforderung ausführen. Dieser Abschnitt enthält eine Liste der grundlegenden prozessspezifischen ProcMon-Befehle für die Verwendung mit Prozessen, z. B.:

- JGW
- Agent-PIM
- CTISCH

Java Gateway-Prozess

Herstellen einer Verbindung zum JGW-Prozess über das procmon-Dienstprogramm.

```
C:\icm\lab1\PG1A\logfiles>procmon lab1 pg1a jgw1
14:32:40 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
```

Der Jtapiver-Befehl wird zum Überprüfen der JTAPI-Version verwendet.

```
>>>> jtapiver
>>>>Cisco Jtapi version 11.0(1.10000)-2 Release
Der Jrevert-Befehl stellt die Version von JRE bereit.
```

```
>>>>jrevert
>>>>Java Runtime Environment Version = <1.7.0_51>
```

Der Jli-Befehl liefert Informationen zu allen Überwachungsinstrumenten im Jtapi GW. Mit diesem Befehl kann überprüft werden, ob ein bestimmtes Gerät in Betrieb ist oder nicht. Im Beispiel sind zwei Agententelefone registriert (IN_SERVICE) und die entsprechenden Agenten sind angemeldet. Es gibt Informationen zu Unified Communications Manager (UCM), CTI-Routing-Punkten (ICM 1110, IP IVR 1360) und CTI-Port (1351).

Vorsicht: Für Produktionssysteme wird empfohlen, die Ausgaben in Textdateien zu schreiben, anstatt den Bildschirm anzuzeigen, um Leistungsprobleme zu vermeiden. Sie können [CSCti18587](#) referenzieren.

```
>>>> jli
Addr: ActiveLines RegistrationState DeviceStatus TermName TermIPAddressingMode
1011 0 IN_SERVICE LoggedIn-Agent SEP0050569902C1 IP_ADDR_IPV4_V6
1012 0 IN_SERVICE LoggedIn-Agent SEP005056996F7E IP_ADDR_IPV4_V6
2012 0 OUT_OF_SERVICE UnmonitoredDevice SEP000000000009 IP_ADDR_IPV4_V6
1110 0 Registered-RouteAddr Registered-RouteAddress ICM_RP_TS IPV4_V6
1360 0 UnRegistered-RouteAddress UnRegistered-RouteAddress ICM-TR-Trigger IPV4_V6
1351 0 IN_SERVICE UnmonitoredDevice CTIp_1351 IP_ADDR_IPV4_V6
```

Jdi <Instrument>-Befehl dient zum Dummen des Inhalts des angegebenen Instruments. Sie ähnelt dem Befehl **di** in PIM. Einige Ausgaben werden aus Gründen der Kürze weggelassen.

```
>>>>jdi 1012
Addr: 1012 ActiveLines: 0 RegistrationState: IN_SERVICE
m_CurrentInvokeID = 0
m_elapsedTPServicesRequestSeconds = 0
queuedDTMFDigits = null
sendingDTMFInProgress: N
sendQueuedMsgAddCallObserverResponse: Y
monitoredVirtualDialerPort: N
virtualDialerPort: N
loggedInAgent: Y
DeviceStatus : LoggedIn-Agent
addressDeviceType : GWMSG.DEVICE_TYPE_DEVICE
observedTypeString : logged In Agent Device
isAddressRestricted: N
isPQDevice: Y
addressDeviceProtocol : PROTOCOL_SCCP
silentMonitorStatus : 0
silentMonitoredCallID : -1
TerminalName : SEP005056996F7E
```

IPAddressingMode : IP_ADDRESSING_MODE_IPV4_V6

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

Jgetci <Instrument>-Befehl liefert Informationen zu Anrufen, die auf dem Agententelefon vorhanden sind. Im Beispiel hat der Agent einen aktiven Anruf.

>>>> **jgetci 1012**

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

Jlc-Befehl stellt die Liste aller Aufrufe im JGW-Prozess bereit.

>>>> **jlc**

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

Der Befehl JDC <call id> enthält die Details des jeweiligen Anrufs. Außer dem Feld "Dauer" gibt es ein UCM-Anrufhandle, um denselben Anruf in den CTIManager-Protokollen zu finden. Sie kann mit der angegebenen Zeichenfolge gefunden werden.

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 =

Agent Periphery Interface Manager

Herstellen einer Verbindung zum Agent-PIM-Prozess über das procmon-Dienstprogramm.

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

Der Befehl **Dperiph** stellt Informationen zum PIM-Status bereit. Es gibt die Zeit an, die PIM in diesem Status hat.

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

Der Befehl **La** listet alle Agenten auf, die für ein bestimmtes PIM konfiguriert sind, zusammen mit ihrem aktuellen Status. Agent mit der ID 1011 wird mit der Durchwahl 1011 protokolliert. Einige Ausgaben werden aus Gründen der Kürze weggelassen.

```
>>>> 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
```

Der Befehl **<Agent-ID>** enthält weitere Details zur Agentkonfiguration.

```
>>>> 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

```

Der Di /ext <Agent-Erweiterung>-Befehl gibt die Ausgabe aller 10 Zeilen an, die EA PIM intern unterhält. Sie ähnelt dem jdi-Befehl in 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

```

Der Befehl Lc listet die aktiven Anrufe im PIM auf.

```

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

```

Der Befehl Dcall <call ID> zeigt die Details für den jeweiligen Anruf an.

```

>>>> 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)

```

Computer Telephony Integration Server

Herstellen einer Verbindung zum CTISVR-Prozess über das Promon-Dienstprogramm.

```

C:\icm\lab1\PG1A\logfiles>procmon lab1 cg1a ctisvr
15:04:52 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
>>>>

```

Der Befehl Clients listet alle mit dem Server verbundenen CTI-Clients auf.

>>>>**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)
```

Der Befehl Dclient zeigt den Verbindungsstatus, die IP-Adresse des Clients, den Port und andere Details an.

>>>> **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
```

Der Befehl La stellt die Liste der Agenten bereit, die vom CTisvr-Prozess gesteuert werden.

>>>> **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
```

Der Befehl Agent <Agent-ID> enthält die Details für den jeweiligen Agenten.

>>>> **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

Ld-Befehl stellt die Liste der Geräte bereit, die vom Ctisvr-Prozess erkannt werden.

>>>> **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

Mit dem Befehl Dd <Geräte-ID> werden die Details für das jeweilige Gerät überprüft.

>>>> **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

Lat-Befehl listet alle im System konfigurierten Teams auf.

>>>> **lat**

Periph TeamID PriSuper dialedNumberID NumMembers TeamName

5000 5000 5004 5009 3 T1_Team

5000 5001 -1 -1 1 T2_Team

Lats-Befehl stellt eine Liste der Supervisoren und der Teams bereit, die diese kontrollieren.

>>>> **lats**

TeamID SupervisorSkillTargetID

5000 5004

Verwandte Links

[Verwenden von Procmon](#)

[Verwenden von OPCTest](#)

[Verwenden von RTtest](#)