

Verwenden der Remote Process Monitor-Konsole (Procmon)

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Verwendung](#)

[Procmon Tracing](#)

[Procmon früher als ICM 4.0](#)

[Procmon in ICM 4.0 und höher](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Die Process Monitor Console (**procmon**) ist der Hauptprozess der Schnittstellenkonsole. Sie können **procmon** verwenden, um Informationen indirekt über den Automatic Call Distributor (ACD) Ihrer Website abzurufen. Die Cisco Intelligent Contact Management (ICM)-Prozesse, die sich auf dem Peripheral Gateway (PG) befinden, bieten Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Auflistung von Agenten, Fertigkeiten, Services und Anrufrdaten
- Erhöhen der Ablaufverfolgung bei einem ICM-Prozess
- Abfrage von ACD-spezifischen Informationen

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in diesem Bereich zu verfügen:

- Die Fehlerbehebung und Unterstützung von ICM PG

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf ICM-Version 4.6.2 und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie

die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Verwendung

Sie können **procmon** über eine Telnet-Sitzung oder eine DOS-Eingabeaufforderung ausführen. Der **procmon**-Prozess unterstützt sowohl lokale als auch Remote-Befehle. Lokale Befehle werden innerhalb von **procmon** definiert, während Sie Remote-Befehle in den überwachten Prozess programmieren müssen. Dieser Abschnitt enthält eine Liste der grundlegenden **procmon**-Befehle und prozessspezifischen Befehle, die in Prozessen wie den folgenden verwendet werden können:

- Peripheral Interface Manager (PIM)
- CTI-Server (Computer Telephony Integration) (CTISVR)
- Offener Peripheral Controller (OPC)

Hier ein Beispiel:

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

Hinweis: Die letzte Zeile dieser Ausgabe wird aufgrund von Platzbeschränkungen über zwei Zeilen angezeigt.

Um eine grundlegende Liste von Befehlen anzuzeigen, geben Sie **Hilfe**. Eine solche Liste wird angezeigt:

Befehl	Definition
Echo	Steuert das Echo von Befehlszeilen
Emsmon	Steuert den Remote-EMS ¹ -Überwachungsprozess (Start, Beenden, Anhalten, Fortsetzen)
Fehler_Stopp	Steuert die Einstellung des Stopp-on-Error-Flags
Hilfe, ?	Zeigt Hilfe an
monitor_help, mhelp	Zeigt die Hilfe zum Monitor-Server an
Monitor_Sleep, msley	Signaltöne für bestimmte Sekunden oder Millisekunden
Beenden, q	Beendet das Programm
read_file, lesen	Leitet Befehlseingabe an eine andere Eingabedatei weiter

¹ EMS = Event Management System

Diese Tabelle enthält eine Liste von Befehlen, die Sie bei der Fehlerbehebung verwenden können:

Befehl	Definition
pim_list_agent, la	Listet Agenten auf, die derzeit von PIM konfiguriert werden.
pim_list_services, ls	Listet Services auf, die derzeit von PIM konfiguriert werden.
pim_list_skill_groups, lsg	Listet Kompetenzgruppen auf, die derzeit von PIM konfiguriert werden.
acd_debug, debug	Schaltet die Debug- Ablaufverfolgung ein/aus
pim_list_trace, ltrace	Listet die aktuellen PIM-Ablaufverfolgungsbiteinstellungen auf
pim_trace, trace	Setzt oder setzt PIM-Ablaufverfolgungsbits zurück
pim_dump_periph, acdperiph	Löscht den Inhalt des peripheren Objekts
Beenden	Beendet procmon

Jeder Befehl verfügt über eine eigene Syntax. Um die Syntax zu bestimmen, geben Sie den Befehl aus, und folgen Sie ihm mit **/?**.

Hinweis: Jeder Peripherietyp enthält einen anderen Befehlssatz. Geben Sie **mhelp** für eine Liste der Befehle ein, die den einzelnen Peripheriegeräten zugeordnet sind.

Hier eine Beispielausgabe:

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

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

In dieser Ausgabe gibt **SLType** den Standardwert für das ServiceLevelType-Feld für jeden Dienst an, der dem Peripheriegerät zugeordnet ist. Dieser Wert gibt an, wie ICM den Servicelevel berechnet. Sie können den Standardwert für einzelne Services überschreiben.

PSLType gibt den Standardwert für den PeripheralServiceLevelType für jeden Dienst an, der dem Peripheriegerät zugeordnet ist. Sie können den Standardwert für einzelne Services überschreiben.

```
>>>>1sg
Periph#      Pri      C      SkillTarget ID      Ext#
```

1	0	Y	5007	6900
1	1	Y	5008	6900
1	2	Y	5009	6900
2	0	Y	5010	6901
2	1	Y	5011	6901
2	2	Y	5012	6901
3	0	Y	5013	6902
3	1	Y	5014	6902
3	2	Y	5015	6902
3	3	Y	5016	6902

>>>>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=0xE848200003FFFFFF800E000000000000000000000000000000040

Time stamp: 09/13/02

Hinweis: Das **Debugfeature** bleibt nur aktiv, wenn der Prozess aktiv bleibt. Wenn der Prozess beendet wird, funktioniert das Dienstprogramm **debug** nicht mehr. Um die Ablaufverfolgung dauerhaft zu machen, fügen Sie der EMS-Ablaufverfolgung in der Registrierung die Hexadezimalnummer hinzu, die Sie in der UserTraceLevel-Zeile finden.

>>>>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]=taclablg3 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 Duplex=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

>>>>

Hinweis: Weitere Informationen zu **acdperiph** finden Sie unter [Problembehandlung bei Avaya Definity G3 mit Procmon](#).

Procmon Tracing

Procmon früher als ICM 4.0

- Sie können **procmon** verwenden, um die Ablaufverfolgung in den PIM-, MIS- und CTISVR-Prozessen zu aktivieren. Syntax - **procmon custid nodeid processing name**. Beispielverwendung ist **procmon bt pg1a pim1**.
- Geben Sie **mhelp** an der Eingabeaufforderung >> ein, um auf die Hilfe für **Procmon** zuzugreifen. Beispiel: >> **mhelp**.
- Add Tracing (Ablaufverfolgung hinzufügen): Verwenden Sie zum Hinzufügen von Ablaufverfolgung die Befehle **sxtrace**, **scrtrace** und **satrace**. Verwendung mit **/all**. Beispielverwendung für **sxtrace** ist >>**sxtrace /all**. Sie müssen die Ablaufverfolgung auch speichern, indem Sie die Befehle **svxtrace**, **svcrtrace** und **svatrace** ausgeben. Es wird empfohlen, alle drei Ablaufverfolgungsebenen hinzuzufügen und zu speichern, wenn Sie Spectrum-Probleme beheben.
- Remove Tracing (Ablaufverfolgung entfernen): Um Ablaufverfolgung zu entfernen, verwenden Sie die Befehle **cxtrace**, **cctrtrace** und **catrace**. Verwendung mit **/all**. Beispiel für die Verwendung von **cxtrace** ist >>**cxtrace /all**. Nach Abschluss der Fehlerbehebung ist es immer besser, die Ablaufverfolgung zu entfernen.
- Ems logs (Ems-Protokolle) - Bei der gesamten Ablaufverfolgung sollten Sie die Einstellungen EmsLogFileMax und EmsAllLogFilesMax in regedt32 erhöhen. Der Pfad zu diesen Werten lautet:
HkeyLocalMachine\Software\Geotel\ICM\custid\PGxx\EMS\CurrentVersion\
Library\Processes\processid
Hinweis: Dieser Wert wird aufgrund von Platzbeschränkungen über zwei Zeilen angezeigt.

Procmon in ICM 4.0 und höher

- Sie können **procmon** verwenden, um die Ablaufverfolgung in den PIM-, MIS- und CTISVR-Prozessen zu aktivieren. Syntax - **procmon custid nodeid processing name**. Beispielverwendung ist **procmon bt pg1a pim1**.
- Um auf die Hilfe für **Procmon** zuzugreifen, geben Sie **mhelp** an der Eingabeaufforderung >> ein. z. B. >> **mhelp**.
- Tracing (Ablaufverfolgung): Der Befehl **ltrace** zeigt alle verfügbaren Ablaufverfolgungsoptionen an. Wenden Sie Transaction Link Tracing (**sxtrace**) an, indem Sie **trace xact*** an der Eingabeaufforderung >> eingeben. Wenden Sie die Agent-Ablaufverfolgung mit dem Befehl **trace column*** an.

Zugehörige Informationen

- [Aufziehen der Ablaufverfolgung](#)
- [Verwenden des Befehlszeilendienstprogramms OPCTest](#)
- [Aufziehen der Ablaufverfolgung](#)
- [IPCC-Fehlerbehebungsleitfaden](#)
- [Verwendung des Dumping-Dienstprogramms](#)
- [Fehlerbehebung für Avaya Defined G3 mit Procmon](#)
- [Versionshinweise für Cisco ICM Software Version 4.6.2](#)

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)