

Uso de consola de monitor de proceso remoto (Procmon)

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Uso](#)

[Seguimiento de Procmon](#)

[Procmon anterior que ICM 4.0](#)

[Procmon en ICM 4.0 y posteriores](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

La Consola de Monitor de Proceso (procmon) es el proceso de consola de interfaz principal. Usted puede utilizar procmon para consultar información indirectamente al Distribuidor Automático de Llamadas (ACD) de su sitio. Los procesos de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) que residen en la Gateway Periférica (PG) le permiten:

- Enumere los agentes, las habilidades, los servicios, y las informaciones sobre la llamada
- Aumente el seguimiento en un proceso ICM
- Interrogación para la información ACD-específica

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de este tema:

- El troubleshooting y el soporte del ICM PG

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión de ICM 4.6.2 y posterior.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando,

asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Uso

Usted puede ejecutar el **procmon** de una sesión telnet o de un prompt de comandos DOS. El proceso del **procmon** apoya ambos comandos locales y remotos. Definen a los comandos local dentro del **procmon**, mientras que usted necesita programar los comandos remote en el proceso monitoreado. Esta sección proporciona una lista de **comandos procmon** básicos y de comandos proceso-específicos para el uso con los procesos por ejemplo:

- Peripheral Interface Manager (PIM)
- Servidor del Integración de telefonía de computadora (CTI) (CTISVR)
- Open Peripheral Controller (OPC)

Aquí tiene un ejemplo:

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

Nota: La línea final de visualizaciones de esta salida sobre dos líneas debido a las limitaciones de espacio.

Para visualizar una lista básica de comandos, **ayuda del problema**. Una lista como esto visualiza:

Comando	Definición
eco	Controla la generación de eco de las líneas de comando
emsmon	El telecontrol de los controles EMS1 monitorea el proceso (el comienzo, para, se detiene brevemente, curriculum vitae)
error_stop	Controla la configuración de la parada en el indicador de error
¿ayuda?	Ayuda de las visualizaciones
monitor_help, mhelp	Ayuda del servidor del monitor de visualizaciones
monitor_sleep, msleep	Sueños por los segundos o milisegundos especificados
salido, q	Termina el programa
read_file, lea	Dirige la entrada de comandos a otro archivo de entrada

¹ EMS = Event Management System

Esta tabla proporciona una lista de comandos que usted pueda utilizar cuando usted resuelve problemas:

Comando	Definición
pim_list_agents, la	Enumera los agentes que son configurados actualmente por el PIM
pim_list_services, ls	Enumera los servicios que son configurados actualmente por el PIM
pim_list_skill_groups, lsg	Enumera a los grupos de capacidades que son configurados actualmente por el PIM
acd_debug, debug	Vueltas con./desc. la traza del debug
pim_list_trace, ltrace	Enumera las configuraciones actuales del bit de la traza PIM
pim_trace, traza	Conjuntos o bits de la traza de las restauraciones PIM
pim_dump_periph, acdperiph	Vacia el contenido del objeto periférico
Salir	Termina el procmon

Cada comando tiene sintaxis separado. Para determinar el sintaxis, publique el comando y sígalo con/?.

Nota: Cada tipo periférico contiene un diverso conjunto de comandos. Para una lista de comandos que se asocian a cada periférico, **mhhelp** del problema.

Aquí está la salida de muestra:

```
>>>>la
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)
```

```
>>>>ls
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
```

En esta salida, **SLType** indica el valor predeterminado para el campo de ServiceLevelType para cada servicio que se asocie al periférico. Este valor indica cómo el ICM calcula el nivel de servicio. Usted puede reemplazar el valor por defecto para los servicios individuales.

PSLType indica el valor predeterminado para el PeripheralServiceLevelType para cada servicio que se asocie al periférico. Usted puede reemplazar el valor por defecto para los servicios individuales.

>>>>lsg

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=0xE84820003FFFFFFFF800E000000000000000000000000040

Time stamp: 09/13/02

Nota: La característica del **debug** sigue siendo solamente activa mientras que el proceso sigue siendo activo. Cuando funcionan las salidas de procesos, la utilidad del **debug** no más. Para hacer la permanente de la traza, agregue el número hexadecimal que usted encuentra en la línea de UserTraceLevel a la traza EMS en el registro.

>>>>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

>>>>

Nota: Para más información sobre el **acdperiph**, refiera al [Avaya Definity g3 del troubleshooting](#)

Seguimiento de Procmon

Procmon anterior que ICM 4.0

- Usted puede utilizar el **procmon** para dar vuelta encima del seguimiento en el PIM, el MIS, y los procesos ctisvr. Sintaxis — *processname del procmon custid nodeid*. El Ejemplo de uso es **pim1 del pg1a BT del procmon**.
- **Mhelp** del tipo en >> prompt para acceder la ayuda para **Procmon**. Por ejemplo, >> **mhelp**.
- Agregue el seguimiento — Para agregar el seguimiento, utilice el **sxtrace**, el **scrtrace**, y los comandos **satraces**; utilice con **/all**. El Ejemplo de uso para el **sxtrace** es >>sxtrace **/all**. Usted debe también salvar la traza publicando el **svxtrace**, el **svctrace**, y los comandos del **svatrace**. Se recomienda que usted agrega y salva los tres niveles de traza cuando usted resuelve problemas los problemas de espectro.
- Quite el seguimiento — Para quitar el seguimiento, utilice el **cxtrace**, el **ccrtrace**, y los comandos del **catrace**; utilice con **/all**. El ejemplo de uso de **cxtrace** es >>cxtrace **/all**. Es siempre mejor quitar el seguimiento al completar el troubleshooting.
- Registros **ccsme** — Con todo el seguimiento, usted debe aumentar el **EmsLogFileMax** y las configuraciones de **EmsAllLogFilesMax** en el **regedt32**. La trayectoria a estos valores es:

```
>>>>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
>>>>
```

Nota: Este valor se visualiza sobre dos líneas debido a las limitaciones de espacio.

Procmon en ICM 4.0 y posteriores

- Usted puede utilizar el **procmon** para dar vuelta encima del seguimiento en el PIM, el MIS, y

los procesos ctisvr. Sintaxis — **processname del procmon custid nodeid**. El Ejemplo de uso es **pim1 del pg1a BT del procmon**.

- Para acceder la ayuda para **Procmon**, **mhelp** del tipo en >> prompt; por ejemplo, >> **mhelp**.
- El localizar — El comando **ltrace** visualiza todas las opciones de rastreo disponibles. Aplique el seguimiento del link de transacción (**sxtrace**) tecleando el **xact*** de la traza en >> prompt. Aplique el seguimiento del agente con el comando del **spectrum*** de la traza.

[Información Relacionada](#)

- [Activar rastreo](#)
- [Utilización de la Utilidad de Línea de Comandos OPCTest](#)
- [Activar rastreo](#)
- [Guía de solución de problemas de IPCC](#)
- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Resolver problemas el Avaya Definity g3 usando Procmon](#)
- [Release Note para la versión de software de Cisco ICM 4.6.2](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)