

# La utilidad rptest ICM de Cisco

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Cómo ejecutar e interpretar rptest](#)

[Torneado encima del seguimiento del router de llamadas ICM con la más rptest](#)

[Apague el seguimiento de debug en la más rptest](#)

[Termine una sesión rptest](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe la utilidad rptest de Cisco Intelligent Contact Management (ICM), que le permite ver y establecer diversos parámetros en un ICM Call Router. Puede ejecutar la utilidad rptest de tres maneras posibles:

- De un comando prompt directamente en uno de los nodos del router de llamadas del Cisco ICM
- De una sesión telnet en uno de los nodos del router de llamadas del Cisco ICM
- De un comando prompt que usa el pcAnywhere a uno de los nodos del router de llamadas del Cisco ICM

## prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Utilidad Telnet TCP/IP
- PcAnywhere de Symantec

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Todas las versiones del Cisco ICM

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.

## Cómo ejecutar e interpretar rctest

Teclee **la más rctest** en un comando prompt seguido por **o/? de /help**. Esto le da un enunciado del uso de la sintaxis. Por ejemplo:

```
c:\icr\cicr1\ra\logfiles>rctest /?
Version: Release 4.0, Build 04624
Usage: rctest [/f InputFile] [/system SystemName]
[/cust Customer]
[/node ICRNode] [/pipe OutputPipe] [/debug] [/stop] [/help] [/?]
```

Las opciones de la línea de comando requeridas para invocar **la más rctest** son:

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Cliente</b><br>/cust | Donde está tres, cuatro, o siglas el cliente de la cinco-carta significando el caso del cliente ICM. Refiera a las <a href="#">convenciones para nombres del servidor ICM</a> . |
| <b>/node ICRNo de</b>   | Donde está routera o routerb ICRNode, dependiendo del router rctest a ejecutarse. Refiera a las <a href="#">convenciones para nombres del servidor ICM</a> .                    |

1. ¿Una vez **el más rctest** está ejecutando, ingresan a? o **ayuda** en el prompt **más rctest** para enumerar todos los **comandos rctest** disponibles.
2. Si funcionan con al **comando rctest**, usted puede conseguir rápidamente un estatus en tiempo real del sistema ICM entero.
3. En el prompt **más rctest**, **estatus del tipo**.
4. Presione ENTER en el prompt **más rctest**.
5. La directiva del **estatus** vuelve al estado actual de cada proceso de sitio central ICM, servidor del gateway de periférico ICM (PG), y Distribuidor automático de llamadas (ACD) y periférico de tercera persona del Voice Response Unit (VRU).

```
c:\> rctest /cust csco /node routera
rctest:
rctest: status
Router Version: Release 2.5 (service pack 2), Build 03134
Release Date: 12/23/98 13:30:08
Current Time: 03/17 16:00:42
Local Time: 03/17 11:00:42 (-5.0 hr)
Router Up: 02/21 01:01:45 (24.6 day)
Router Sync: 03/11 11:06:20 (6.2 day) (A->B)
```

|              |                        |                      |
|--------------|------------------------|----------------------|
| <b>Proce</b> | <b>LastStateChange</b> | <b>LastHeartBeat</b> |
|--------------|------------------------|----------------------|

|             |   |                            |
|-------------|---|----------------------------|
| so          |   |                            |
| Un agi      |   |                            |
| Un cic      |   |                            |
| Un csfs     | M ACEPTABLE 03/06<br>11:10:20 (día 11.2)  |                            |
| Un DBA      | MH ACEPTABLE 03/06<br>11:10:20 (día 11.2) | 03/17 16:00:12<br>(sec 30) |
| Un dbw      |   |                            |
| Un lgr      | MH ACEPTABLE 03/06<br>11:10:20 (día 11.2) | 03/17 16:00:17<br>(sec 25) |
| Un receptor | M ACEPTABLE 03/06<br>11:10:20 (día 11.2)  |                            |
| Un rtr      | MH ACEPTABLE 03/06<br>11:10:20 (día 11.2) | 03/17 16:00:15<br>(sec 27) |
| Rts         | MH ACEPTABLE 03/06<br>11:10:20 (día 11.2) | 03/17 16:00:19<br>(sec 23) |
| Un tsyr     | M ACEPTABLE 03/06<br>11:10:20 (día 11.2)  |                            |
| Agi B       |   |                            |
| B cic       |   |                            |
| Csfs B      | M ACEPTABLE 03/11<br>11:08:34 (día 6.2)   |                            |
| DBA B       | MH ACEPTABLE 03/11<br>11:07:02 (día 6.2)  | 03/17 16:00:38<br>(sec 4)  |
| Dbw B       |   |                            |
| Lgr B       | MH ACEPTABLE 03/11<br>11:08:36 (día 6.2)  | 03/17 16:00:17<br>(sec 25) |
| Receptor B  | M ACEPTABLE 03/11<br>11:08:35 (día 6.2)   |                            |
| Rtr B       | MH ACEPTABLE 03/11<br>11:07:03 (día 6.2)  | 03/17 16:00:15<br>(sec 27) |
| Rts B       | MH ACEPTABLE 03/11<br>11:07:02 (día 6.2)  | 03/17 16:00:29<br>(sec 13) |
| Tsyr B      | M ACEPTABLE 03/11<br>11:07:02 (día 6.2)   |                            |

| Regulador     | LastStateChange                    | LastHeartBeat           |
|---------------|------------------------------------|-------------------------|
| ATT_NIC_1,128 | CFO 03/06 11:10:22<br>(día 11.2)   | 03/17 16:00:39 (sec 3)  |
| ATT_NIC_2,129 | CFO 03/11 11:07:05<br>(día 6.2)    | 03/17 16:00:34 (sec 8)  |
| CA_PG9,9      | CFO 03/17 04:42:31<br>(11.3 horas) | 03/17 16:00:31 (sec 11) |
| FL_PG7,       | CFO 03/11 10:30:16                 | 03/17 16:00:32 (sec 10) |

|                   |                                 |                         |
|-------------------|---------------------------------|-------------------------|
| 7                 | (día 6.2)                       |                         |
| GA_PG6, 6         | CFO 03/12 10:50:43 (día 5.2)    | 03/17 16:00:29 (sec 13) |
| IA_PG5,5          | CFO 03/11 11:29:27 (día 6.1)    | 03/17 16:00:32 (sec 10) |
| NY_PG3, 3         | CFO 03/11 16:31:36 (día 5.9)    | 03/17 16:00:38 (sec 4)  |
| TX_PG4, 4         | CFO 03/11 16:33:37 (día 5.9)    | 03/17 16:00:38 (sec 4)  |
| VA_PG1, 1         | CFO 03/13 22:18:32 (día 3.7)    | 03/17 16:00:33 (sec 9)  |
| VB_PG2, 2         | CFO 03/16 23:31:31 (16.4 horas) | 03/17 16:00:32 (sec 10) |
| <b>Periférico</b> | <b>LastStateChange</b>          | <b>LastHeardFrom</b>    |
| CA_PG9            | COS 03/17 04:42:38 (11.3 horas) | 03/17 16:00:40 (sec 2)  |
| FL_PG7            | COS 03/11 10:30:18 (día 6.2)    | 03/17 16:00:40 (sec 2)  |
| GA_PG6            | COS 03/16 06:21:18 (33.6 horas) | 03/17 16:00:41 (1 sec)  |
| IA_PG5            | COS 03/11 11:29:30 (día 6.1)    | 03/17 16:00:40 (sec 2)  |
| NY_PG3            | COS 03/11 16:31:42 (día 5.9)    | 03/17 16:00:41 (1 sec)  |
| TX_PG4            | COS 03/11 16:37:53 (día 5.9)    | 03/17 16:00:34 (sec 8)  |
| VA_PG1            | COS 03/13 22:18:40 (día 3.7)    | 03/17 16:00:41 (1 sec)  |
| VB_PG2            | COS 03/16 23:31:33 (16.4 horas) | 03/17 16:00:41 (1 sec)  |

Las tres secciones principales del resultado del estado son de proceso, regulador, y periférico.

La primera sección, etiquetada proceso en la primera columna del resultado del estado, muestra el estatus de cada proceso de sitio central ICM. Un sitio central ICM consiste en llamada ICM un router y un maderero de la base de datos de ICM. En la mayoría de los casos, hay dos sitios centrales ICM - sideA y sideB para la Redundancia.

Primero, la información general se visualiza por ejemplo la versión del router y la fecha de construcción. Entonces, se visualizan estas estadísticas adicionales:

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Hora actual</b> | Éste es el tiempo universal coordinado (UTC). La mayoría del equipo de telecomunicaciones utiliza la hora UTC como referencia de la hora común. |
|--------------------|---|

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Hora local</b>           | Ésta es hora local ICM, según lo determinado por las configuraciones del huso horario en el router de llamadas del Cisco ICM. |
| <b>Router para arriba</b>   | Éste es cuánto tiempo la función del router de llamadas del Cisco ICM ha sido en servicio.                                    |
| <b>El router sincroniza</b> | Esto muestra qué lado del último del router de llamadas del Cisco ICM envió una transferencia del estado al otro lado.        |

Está después el estado del proceso, dividido en tres columnas: Proceso, LastStateChange, y LastHeartbeat. **El proceso** es el proceso de sitio central ICM.

**LastStateChange** contiene varios campos:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>OK</b>                 | Significa el proceso se está ejecutando muy bien.  |
| <b>M</b>                  | Significa Cisco que el protocolo propietario de Message Delivery Service (MDS) se utiliza para mantener el proceso sincronizado.                       |
| <b>H</b>                  | Significa el proceso envía y recibe los mensajes de latido interno usando el protocolo MDS.  |
| <b>Fecha</b>              | Fecha actual.  |
| <b>Hora</b>               | Hora local actual.   |
| <b>Para arriba-tiempo</b> | Visualizado en paréntesis, ésta es la longitud del tiempo que el proceso ha estado en el estado actual.  |
| <b>LastHeartBeat</b>      | Si el proceso envía y recibe los latidos MDS, este valor es el grupo fecha/hora del latido del corazón más reciente enviado o recibido por el proceso. |

La segunda sección, etiquetada regulador en la primera columna del resultado del estado, muestra el estatus de los servidores PG del Cisco ICM.

**El regulador** es el nombre del regulador (ICM PG) según lo definido en el administrador de los Config ICM.

**LastStateChange** contiene varios campos:

|              |  |
|--------------|--|
| <b>C</b>     | Significa al servidor ICM PG ha descargado con éxito una configuración llamada ICM del router. |
| <b>F</b>     | Significa el ICM PG es de configuración completa y la configuración es válida.                 |
| <b>O</b>     | Significa el ICM PG está en línea y comunica con llamada ICM el router.                        |
| <b>Fecha</b> | Fecha actual.  |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Hora               | Hora local actual.  |
| Para arriba-tiempo | Visualizado en paréntesis, ésta es la longitud del tiempo que el proceso ha estado en el estado actual. |

La tercera sección, etiquetada periférico en la columna 1, muestra el estatus para los periférico de tercera persona tales como ACD y dispositivos VRU.

El **periférico** es el nombre del periférico (ACD o VRU) según lo definido en configuración ICR.

**LastStateChange** contiene varios campos:

|                    |  |
|--------------------|--|
| C                  | Significa el periférico se configura correctamente para comunicar con el ICM PG.   |
| O                  | Significa el periférico está en línea, por ejemplo, las comunicaciones se han establecido con el ICM PG.                               |
| S                  | Significa que el periférico está en el servicio, por ejemplo, el agente y las informaciones sobre la llamada están enviados al ICM PG. |
| Fecha              | Fecha actual.  |
| Hora               | Hora local actual.   |
| Para arriba-tiempo | Visualizado en paréntesis, ésta es la longitud del tiempo que el proceso ha estado en el estado actual.                                |
| LastHeartFrom      | La fecha, el tiempo, y la longitud del tiempo puesto que el último periférico envió los datos válidos al ICM PG.                       |

## [Torneado encima del seguimiento del router de llamadas ICM con la más rttest](#)

Usted puede habilitar los niveles de traza específicos dentro de **la más rttest** si publican el **comando debug**, seguido por una o más opciones de la traza. Las Entradas de traza respectiva se pueden entonces ver en los registros del router.

Por ejemplo, si el comando de **/route del debug** se publica dentro de **la más rttest**, se gira el localizar. Esto muestra:

- Número marcado (DN)
- Identificación de número automática (ANI)
- Caller Entered Digits (CED), si ninguno
- Escritura de la etiqueta de la encaminamiento ICM vuelta a la red portadora

Para ver todas las posibilidades para **/debug más rttest**, en el prompt **más rttest**, publica el **debug/?** comando como se muestra:

```
rttest: debug /?
```

```
Usage: debug_control [/realtime] [/5minute]
[/agent] [/config] [/route]
[/halfhour] [/rcmeter] [/expr] [/select] [/dupadd]
[/failpgerror] [/symbol] [/tranroute] [/datain]
[/delivery] [/cic] [/admin] [/pervarsumm] [/pervardetail]
[/expform] [/vru] [/callq] [/activepath] [/all] [/help]
[/?]
```

Todos los procesos ICM escriben un cierto seguimiento de nivel predeterminado a los archivos del registro que se pueden ver con el [utilitario Dumplog](#). Para más información, refiérase a [cómo utilizar el utilitario Dumplog](#).

#### Note:

- Cuando se habilitan los niveles de traza específicos, los detalles correspondientes se escriben a los archivos de registro del router en el directorio de archivos de registro.
- El tamaño predeterminado del archivo de registro individual es 99k.
- El tamaño de archivo de registro global predeterminado es 600k.
- Si el seguimiento del router se da vuelta demasiado alto, los archivos de registro individual envuelven rápidamente - potencialmente dentro de un minuto - si el volumen de llamada es alto. En este caso, no muchos datos pueden ser capturados porque la porción de tiempo es muy pequeña. Para conseguir alrededor de esto, las capacidades del archivo de registro del router pueden ser aumentadas si algunas registros de Microsoft Windows NT configuraciones se alteran.

**Note:** Asegúrese allí es bastante espacio en disco disponible antes de que usted aumente las capacidades del archivo del registro.

Para ingresar el registro del Windows NT:

1. De un comando prompt, publique el **comando regedt32**.
2. Después de que se marque el espacio en disco disponible, estas dos configuraciones del registro se pueden cambiar para tener en cuenta archivos de registro del router más grandes:

**Note:** Los valores se visualizan en el hexadecimal por abandono. Haga clic el botón Decimal Radio Button para ver el valor de la base 10.

```
rttest: debug /?
Usage: debug_control [/realtime] [/5minute]
[/agent] [/config] [/route]
[/halfhour] [/rcmeter] [/expr] [/select] [/dupadd]
[/failpgerror] [/symbol] [/tranroute] [/datain]
[/delivery] [/cic] [/admin] [/pervarsumm] [/pervardetail]
[/expform] [/vru] [/callq] [/activepath] [/all] [/help]
[/?]
```

**Note:** Estos valores se visualizan en las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

El primer parámetro, **EMSAIILogFilesMax**, especifica la cantidad máxima de espacio en disco que el router afecta un aparato para todos los archivos del registro combinó.

El segundo parámetro, **EMSLogFileMax**, especifica el tamaño máximo que el router afecta un aparato a cada archivo del registro. Por ejemplo, si usted fija **EMSAIILogFilesMax** al magnesio 20, y **EMSLogFileMax** al magnesio 2, el router crea eventual no más que 10 archivos, cada uno que

es no más el magnesio que 2 de tamaño.

## [Apague el seguimiento de debug en la más rttest](#)

Cuando usted ha visto los registros del router, es práctica adecuada inhabilitar todo el seguimiento que fue agregado para los propósitos de Troubleshooting.

Esto se logra con la directiva de **/noall** en el **comando rttest**, como se muestra:

```
c:\icr\cd\ra\logfiles>rttest /cust cd /node routera  
RTTEST Release 4.0 service pack 3, Build 04959
```

```
rttest: debug /noall
```

## [Termine una sesión rttest](#)

Es muy importante que usted **sale a su sesión rttest** cuando está acabado. Si dejan demasiadas **sesiones rttestes** el funcionamiento en el fondo, drenan a los recursos del sistema y el ruteo de llamadas se afecta al contrario.

```
rttest: quit
```

## [Información Relacionada](#)

- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Convenciones de Nomenclatura de Cisco ICM Server](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)