

Niveles de seguimiento recomendados para resolver problemas del IPCC

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Niveles de seguimiento recomendados](#)

[JTapi](#)

[Eagtpim](#)

[OPC](#)

[CTI OS Server](#)

[CTI OS Driver](#)

[CTI Server](#)

[VRU PIM](#)

[IP IVR Tracing](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento delinea los niveles de seguimiento recomendados para solucionar problemas en el entorno IP Contact Center (IPCC). Para activar el seguimiento, puede utilizar estas utilidades:

- [Procmon](#)
- [OPCtest](#)
- [Regedt32](#)

Nota: Asegúrese de desactivar todo el seguimiento cuando termine. Además, no deje abiertas ventanas de comando de proceso después de terminar la prueba. Esto afecta gravemente a los recursos del sistema, especialmente la utilización de la CPU y la memoria.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)
- Computer Telephony Integration (CTI)

- El IPCC
- [Problemas en el Login del Agente](#)
- [Activar rastreo](#)
- [Utilización de la Prueba CTI](#)
- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)

[Componentes Utilizados](#)

La información de este documento se basa en Cisco ICM versión 4.x 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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

[Niveles de seguimiento recomendados](#)

Estos procesos requieren que se aumenten los niveles de seguimiento:

- [JTapi](#)
- [Eagtpim](#)
- [OPC](#)
- [CTI Server](#)

Nota: Antes de activar el seguimiento, determine la cantidad de espacio libre en disco en la máquina. Ajuste EMSAllLogFileMax y EMSLogFileMax para asegurarse de que los registros no se sobrescriban. Refiérase a [Activar el Seguimiento](#) para obtener más información e instrucciones detalladas.

[JTapi](#)

En el gateway periférico (PG) donde esté instalado CTI Server, utilice la [utilidad Procmon](#) para activar el proceso JTapi Gateway:

Nota: En un entorno PG duplicado, habilite el seguimiento en el PG activo. Refiérase a [Utilización de la Utilidad de la Línea de Comandos OPCTest](#) para obtener más información y utilice la utilidad OPCTest para determinar el PG activo.

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> jgw<jtapi instance> >>>trace JT_TPREQUESTS /on >>>trace
JT_JTAPI_EVENT_USED* /on >>>trace JT_PIM_EVENT /on >>>trace JT_ROUTE_MESSAGE /on >>>trace *CONF*
/on
```

Utilice este comando para desactivar el seguimiento:

```
>>> trace * /off
```

Nota: Los comandos trace distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

[Eagtpim](#)

En el PG donde está instalado Enterprise Agent PIMm utilice la [utilidad Procmon](#) para activar el seguimiento para el proceso Enterprise Agent PIM :

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> pim<pim instance> >>>trace tp* /on >>>trace precall /on >>>trace *event /on >>>trace csta* /on
```

Utilice este comando para desactivar el seguimiento:

```
>>> trace * /off
```

[OPC](#)

En el PG donde está instalado Enterprise Agent PIM, utilice la [utilidad OPCtest](#) para activar el seguimiento para el proceso Open Peripheral Controller (OPC):

```
C:\>opctest /cust <cust_inst> /node <node> opctest:debug /agent /routing /cstacer /tpmsg /closedcalls
```

Utilice este comando para desactivar el seguimiento:

```
OPCTEST: debug /noall
```

[CTI OS Server](#)

En el servidor donde está instalado CTI OS Server, utilice **Regedt32** para activar el seguimiento para el proceso [CTI OS](#):

- Para versiones anteriores a la

```
5.0:software\GeoTel\icr\<cust_inst>\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

- Para las versiones 5.0 a 7.0 y posteriores:software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

- Para las versiones 7.0 a 7.1(1):software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios

```
Set EMSTraceMask = 0x20A0F
```

- Para las versiones 7.1(2) y posteriores:software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios

```
Set EMSTraceMask = 0x60A0F
```

Nota: La máscara de seguimiento predeterminada es 0x3 en todas las versiones excepto en la versión 7.0(0) donde se establece en 0x20003.

[CTI OS Driver](#)

En el servidor donde está instalado el Servidor OS CTI, utilice **Regedt32** para activar el seguimiento para el proceso CTI OS Driver:

- Para versiones anteriores a la

```
5.0:software\GeoTel\icr\Processes\ctidriverSet
```

```
EMSTraceMask = 0xA0F
```

- **Para la versión 5.0 y posteriores:**software\Cisco Systems
Inc.\ICM\library\Processes\ctidriver

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

Nota: Es posible que tenga que ajustar los tamaños de archivo de registro para acomodar la afluencia en los datos de seguimiento. Vea [Activación del Seguimiento](#) para obtener información sobre este proceso.

CTI Server

En el PG donde esté instalado CTI Server está instalado, utilice Regedt32 para activar el seguimiento para el proceso CTI:

- **Para versiones anteriores a la**

```
5.0:software\GeoTel\icr\Processes\ctisvr
```

```
Set EMSTraceMask = F0
```

- **Para la versión 5.0 y posteriores:**software\Cisco Systems,
Inc.\ICM\Library\Processes\ctisvr

```
Set EMSTraceMask = F0
```

Nota: Si hay problemas de troubleshooting del lado del cliente, puede que sea necesario establecer EMSTracemask en F8 para ver la información de la sesión en los registros.

VRU PIM

Refiérase a esta sugerencia técnica sobre cómo extraer registros de VRU PIM. El seguimiento predeterminado suele ser suficiente a menos que se solicite de otra manera.

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1001/products_tech_note09186a00800949b1.shtml

IP IVR Tracing

Elija **Appadmin > System > Tracing > CRS Engine > Trace Configuration** y establezca **Debugging** en éstos:

```
Libraries: LIB_ICM Miscellaneous: ENG Steps: Steps_ICM Subsystems: SS_ICM SS_TEL
```

Debe desmarcar **Debugging** para desactivar el seguimiento.

Información Relacionada

- [Cisco Support Tools](#)
- [Uso de consola de monitor de proceso remoto \(Procmon\)](#)

- [Uso de la utilidad de línea de comandos del test OPC \(Controlador periférico abierto\)](#)
- [Activar rastreo](#)
- [Guía de prueba de CTI](#)
- [Uso de CTITest para la resolución de problemas de inicio de sesión del agente IPCC](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)