

# Dépannez le missile aux performances améliorées avec des commandes de service de ProcMon pour des processus de PAGE

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Utilisation](#)

[Processus de passerelle de Javas](#)

[Gestionnaire d'interface de périphérique d'agent](#)

[Serveur de couplage de la téléphonie et de l'informatique](#)

[Liens connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner des commandes pour le produit de l'Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées) par la console de moniteur de processus (ProcMon) des processus contre la passerelle JTAPI (JGW), le gestionnaire d'interface périphérique (PIM), et de couplage de la téléphonie et de l'informatique serveur (CTISVR).

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco recommande que vous ayez la connaissance de la passerelle d'accès aux périphériques UCCE.

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 11.x UCCE.

## Utilisation

Vous pouvez exécuter l'utilitaire de ProcMon d'une session de telnet ou d'une invite de commande de DOS. Cette section fournit à la liste de commandes de base de processus-particularité de ProcMon pour l'usage des processus comme :

- JGW
- Agent PIM
- CTISVR

## Processus de passerelle de Javas

Connectez au processus JGW par l'intermédiaire de l'utilitaire de procmon.

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

La commande de Jtapiver est utilisée de vérifier la version JTAPI.

```
>>>> jtapiver
>>>>Cisco Jtapi version 11.0(1.10000)-2 Release
```

La commande de Jrever fournit la version de JRE.

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

La commande de Jli fournit des informations de tous les instruments de surveillance dans le Jtapi gw. Cette commande aide à confirmer si l'instrument spécifique est dedans ou hors service. Dans l'exemple deux les téléphones d'agent sont enregistrés (IN\_SERVICE) et des agents respectifs sont ouverts une session. Il y a des informations sur l'Unified Communications Manager (UCM), les points de routage CTI (missile aux performances améliorées 1110, IP RVI 1360), et le port CTI (1351).

```
>>>> 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
```

La commande de **<instrument>** de Jdi vide le contenu de l'instrument spécifié. Il est semblable à di command dans PIM. Une certaine sortie est omise par souci de concision.

```
>>>>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 ...
```

La commande de **<instrument> de Jgetci** fournit des informations des appels actuels au téléphone d'agent. Dans l'exemple l'agent a un appel actif.

```
>>>> jgetci 1012
```

```
Address: 1012 - NumActiveLines: 1 NumConnectedLines: 1 NumHeldLines: 0 NumAlertingLines: 0
SEP005056996F7E - MaxActiveCalls: 1 MaxCallsOnHold: 4 NumActiveCalls: 1 NumCallsOnHold: 0
```

La commande de **Jlc** fournit la liste de tous les appels dans le processus JGW.

```
>>>> jlc
```

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

La commande d'**id> de <call de Jdc** fournit les détails de cet appel spécifique. Indépendamment du champ de durée, il y a un traitement d'appel UCM pour trouver le même appel en logs de CTIManager. Il peut être trouvé avec la chaîne donnée.

```
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 =
```

## Gestionnaire d'interface de périphérique d'agent

Connectez au processus de l'agent PIM par l'intermédiaire de l'utilitaire de procmon.

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

La commande de **Dperiph** fournit les informations de l'état PIM. Il donne le temps PIM est dans cet état.

```
>>>> 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)
```

Listes de commandes de **La** tous les agents configurés pour une particularité PIM avec leur état actuel. L'agent avec l'id 1011 est enregistré avec le poste 1011. Une certaine sortie est omise par souci de concision.

```
>>>> 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
```

La commande **<agent de Dagent ID>** affiche plus de détails au sujet de la configuration d'agent.

```
>>>> 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
```

La commande **<agent d'extension> de Di /ext** donne la sortie de chacune des 10 lignes qu'ea PIM met à jour intérieurement. Il est semblable à la commande de **jdi** dans 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
```

Listes de commandes **LC** les appels actifs sur le PIM.

```
>>>> lc
```

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

La commande du **<call ID> de Dcall** affiche les détails pour l'appel spécifique.

```
>>>> 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)
```

## Serveur de couplage de la téléphonie et de l'informatique

Connectez au processus CTISVR par l'intermédiaire de l'utilitaire de procmon.

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

Listes de commandes de **clients** que tous les clients CTI ont connectées au serveur.

```
>>>>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)
```

La commande de **Dclient** affiche l'état de la connexion, l'IP address de client, le port et d'autres détails.

```
>>>> 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
```

La commande de **La** fournit le thelist des agents contolled par le processus de CTisvr.

```
>>>> 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
```

La commande **<agent de Dagent ID>** fournit les détails pour l'agent spécifique.

```
>>>> 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 AccociateAgentID=1012 AssociatePeriph=5000
```

La commande **LD** fournit la liste de périphériques vus par le processus de Ctsivr.

```
>>>> 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
```

La commande du **<device ID> densité double** est utilisée de vérifier les détails pour l'appareil spécifique.

```
>>>> 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
```

Listes de commandes de **lat** toutes les équipes configurées sur le système.

```
>>>> lat
Periph TeamID PriSuper dialedNumberID NumMembers TeamName
5000 5000 5004 5009 3 T1_Team
5000 5001 -1 -1 1 T2_Team
```

La commande de **lat** fournit une liste des superviseurs et les équipes qu'elles contrôlent.

```
>>>> lats
TeamID SupervisorSkillTargetID
5000 5004
```

## Liens connexes

[Utilisant Procmon](#)

[Utilisant OPCTest](#)

[Utilisant RTtest](#)