

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Utilisation](#)

[Suivi de Procmon](#)

[Procmon plus tôt que le missile aux performances améliorées 4.0](#)

[Procmon dans le missile aux performances améliorées 4.0 et plus tard](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

La console de moniteur de processus (**procmon**) est le processus de console d'interface principale. Vous pouvez employer le **procmon** pour questionner les informations indirectement du distributeur d'appel automatique (ACD) de votre site. Les processus de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) qui résident sur la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) vous permettent à :

- Répertoirez les agents, les qualifications, les services, et les données de l'appel
- Augmentez le suivi sur un processus missile aux performances améliorées
- Requête pour les informations d'ACD-particularité

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco recommande que vous ayez la connaissance de ce thème :

- Le dépannage et le support de la PAGE missile aux performances améliorées

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Utilisation

Vous pouvez exécuter le **procmom** d'une session de telnet ou d'une invite de commande de DOS. Le processus de **procmom** prend en charge des gens du pays et des remotes command. Des commandes locales sont définies dans le **procmom**, alors que vous devez programmer des remotes command dans le processus surveillé. Cette section fournit à une liste de commandes de base de **procmom** et de commandes de processus-particularité pour l'usage des processus comme :

- Gestionnaire d'interface périphérique (PIM)
- Serveur du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) (CTISVR)
- Ouvrez le contrôleur périphérique (l'OPC)

Voici un exemple :

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

Remarque: La ligne finale des affichages de cette sortie plus de deux lignes dues aux limites de l'espace.

Afin d'afficher une liste des bases de commandes, **aide de** question. Une liste comme ceci affiche :

Commande	Définition
écho	Contrôle l'écho des lignes de commande
emsmon	Processus de surveillance du distant SME ¹ contrôles (début, arrêt, pause, reprise)
error_stop	Contrôle la configuration de l'arrêt sur l'indicateur d'erreur
aide ?	Aide d'affichages
monitor_help, mhelp	Aide de serveur d'écran de visualisations
monitor_sleep, msleep	Sommeils pour des secondes ou des millisecondes spécifiées
quitté, q	Finit le programme
read_file, lisez	Dirige l'entrée de commande vers un autre fichier d'entrée

¹ système SME = de gestion d'événement

Cette table fournit une liste des commandes que vous pouvez utiliser quand vous dépannez :

Commande	Définition
pim_list_agents, La	Répertorie les agents qui sont

	actuellement configurés par PIM
pim_list_services, LS	Répertorie des services qui sont actuellement configurés par PIM
pim_list_skill_groups, lsg	Répertorie les groupes de compétences qui sont actuellement configurés par PIM
l'acd_debug, mettent au point	Activer/désactive le suivi de débogage
pim_list_trace, ltrace	Répertorie les configurations de bit de suivi du courant PIM
pim_trace, suivi	Positionnements ou bits de suivi des remises PIM
pim_dump_periph, acdperiph	Vide le contenu de l'objet périphérique
Quitté	Finis le procmon

Chaque commande a la syntaxe distincte. Afin de déterminer la syntaxe, émettez la commande et suivez-la avec/?.

Remarque: Chaque type périphérique contient un ensemble différent de commandes. Pour une liste des commandes qui sont associés avec chaque périphérique, **mhelp** de question.

Voici un exemple de sortie :

```
>>>>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
```

Dans cette sortie, **SLType** indique la valeur par défaut pour le champ de ServiceLevelType pour chaque service qui est associé avec le périphérique. Cette valeur indique comment le missile aux performances améliorées calcule le niveau de service. Vous pouvez ignorer le par défaut pour des services individuels.

PSLType indique la valeur par défaut pour le PeripheralServiceLevelType pour chaque service qui est associé avec le périphérique. Vous pouvez ignorer le par défaut pour des services individuels.

```
>>>>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=0xE848200003FFFFFF800E00000000000000000000000000040 Time stamp:
09/13/02
```

Remarque: La caractéristique de **débogage** demeure seulement active tandis que le processus demeure actif. Quand le processus quitte, l'utilitaire de **débogage** ne fonctionne plus. Afin de faire la constante de suivi, ajoutez le nombre hexidécimal que vous trouvez dans la ligne d>UserTraceLevel au suivi SME dans le registre.

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

Remarque: Pour plus d'informations sur l'acdperiph, référez-vous [dépannage derrière Avaya Definity G3 utilisant Procmon.](#)

Suivi de Procmon

Procmon plus tôt que le missile aux performances améliorées 4.0

- Vous pouvez employer le **procmon** pour indiquer le suivi sur les processus PIM, SIG, et CTISVR. Syntaxe ? *processname de nodeid de custid de procmon*. L'utilisation d'exemple est le **procmon BT pg1a pim1**.
- **Mhelp** de type au >> demande pour accéder à l'aide pour **Procmon**. Par exemple, >> **mhelp**.
- Ajoutez le suivi ? Afin d'ajouter le suivi, utilisez le **sxtrace**, le **scrtrace**, et les commandes de **satrace** ; utilisation avec **/all**. L'utilisation d'exemple pour le **sxtrace** est >>sxtrace **/all**. Vous devez également sauvegarder le suivi en émettant le **svxtrace**, le **svcrtrace**, et les commandes de **svatrace**. Il est recommandé que que vous ajoutez et sauvegardez chacun des trois niveaux de suivi quand vous dépannez des questions de spectre.
- Enlevez le suivi ? Afin d'enlever le suivi, utilisez le **cxtrace**, le **ccrtrace**, et les commandes de **catrace** ; utilisation avec **/all**. L'utilisation de **cxtrace** d'exemple est >>cxtrace **/all**. Il vaut toujours mieux d'enlever le suivi à la fin du dépannage.
- Logs SME ? Avec tout le suivi, vous devriez augmenter les configurations d'EmsLogFileMax et d'EmsAllLogFilesMax dans regedt32. Le chemin à ces valeurs est :>>>>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
MDSPIHandle=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 >>>>**Remarque:** Cette valeur est affichée plus de deux lignes dues
aux limites de l'espace.

[Procmon dans le missile aux performances améliorées 4.0 et plus tard](#)

- Vous pouvez employer le **procmon** pour indiquer le suivi sur les processus PIM, SIG, et CTISVR. Syntaxe ? **processname de nodeid de custid de procmon**. L'utilisation d'exemple est le **procmon BT pg1a pim1**.
- Afin d'accéder à l'aide pour **Procmon**, **mhelp** de type au >> demande ; par exemple, >> **mhelp**.
- Découverte ? La commande de **ltrace** présente toutes les options de découverte disponibles. Appliquez le suivi de lien de transaction (**sxtrace**) en tapant le **xact*** de suivi au >> demande. Appliquez le suivi d'agent avec la commande de **spectrum*** de suivi.

[Informations connexes](#)

- [Activation du suivi](#)
- [Utilisation de l'outil de ligne de commande OPCTest](#)
- [Activation du suivi](#)
- [Guide de dépannage IPCC](#)
- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)
- [Dépannage Avaya Definity G3 avec Procmon](#)
- [Notes en version pour la version de logiciel de logiciel ICM de Cisco 4.6.2](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)