

Niveaux de suivi recommandés pour les problèmes de dépannage IPCC

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Niveaux de suivi recommandés](#)

[JTapi](#)

[Eagtpim](#)

[OPC](#)

[Serveur de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI](#)

[Gestionnaire de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI](#)

[Serveur CTI](#)

[VRU PIM](#)

[Suivi IP RVI](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document trace les grandes lignes des niveaux de suivi recommandés pour dépanner dans votre environnement de l'IP Contact Center (IPCC). Afin d'indiquer le suivi, vous pouvez utiliser ces utilitaires :

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

Remarque: Soyez sûr d'arrêter tout le suivi une fois terminé. En outre, ne laissez pas les fenêtres de commandes de processus ouvertes après que vous finissiez le test. Ceci affecte sévèrement des ressources système, particulièrement l'utilisation du processeur et la mémoire.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)

- Couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI)
- L'IPCC
- [Problèmes de connexion de l'agent](#)
- [Indiquer le suivi](#)
- [Utilisant le test CTI](#)
- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur la version 4.x et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco.

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](#).

Niveaux de suivi recommandés

Ces processus exigent de vous d'augmenter des niveaux de suivi :

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

Remarque: Avant que vous indiquiez le suivi, déterminez d'abord la quantité d'espace disque libre sur l'ordinateur. Ajustez l'EMSAIILogFileMax et l'EMSLogFileMax afin de s'assurer que les logs ne sont pas remplacés. Référez-vous au [tour vers le haut du](#) pour en savoir plus de [suivi](#) et des directions détaillées.

JTapi

Sur la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) où le serveur CTI est installé, employez l'utilitaire de [Procmon](#) pour indiquer le suivi pour le processus de passerelle de JTapi :

Remarque: Dans un environnement duplexé de PAGE, suivi d'enable à la PAGE active. Référez-vous [utilisant le](#) pour en savoir plus d'[utilitaire de ligne de commande d'OPCTest](#) et employez l'utilitaire d'OPCTest afin de déterminer la PAGE active.

```
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
```

Employez cette commande afin d'arrêter le suivi :

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

Remarque: Les commandes trace distinguent les majuscules et minuscules.

Eagtpim

À la PAGE où l'agent d'entreprise PIM est installé, employez l'utilitaire de [Procmon](#) pour indiquer le suivi pour le processus de l'agent d'entreprise PIM :

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

Employez cette commande afin d'arrêter le suivi :

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

OPC

À la PAGE où l'agent d'entreprise PIM est installé, employez l'utilitaire d'[OPCTest](#) pour indiquer le suivi pour le processus périphérique ouvert du contrôleur (OPC) :

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

Employez cette commande afin d'arrêter le suivi :

```
OPCTEST: debug /noall
```

Serveur de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI

Sur le serveur où le serveur de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI est installé, employez [Regedt32](#) pour indiquer le suivi pour le processus de [SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI](#) :

- **Pour des versions plus tôt que 5.0**

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

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

- **Pour des versions 5.0 à 7.0 et plus tard :**

```
software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

- **Pour des versions 7.0 à 7.1(1)**

```
software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0x20A0F
```

- **Pour des versions 7.1(2) et ultérieures :**

```
software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0x60A0F
```

Remarque: Le masque par défaut de suivi est 0x3 dans des toutes les releases excepté dans la version 7.0(0) où il est placé à 0x20003.

Gestionnaire de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI

Sur le serveur où le serveur de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI est installé, employez [Regedt32](#) pour indiquer le suivi pour le processus de gestionnaire de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI :

- **Pour des versions plus tôt que 5.0**

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

```
EMSTraceMask = 0xA0F
```

- **Pour la version 5.0 et ultérieures :** software\Cisco Systems
Inc.\ICM\library\Processes\ctidriver

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

Remarque: Il est possible que vous deviez ajuster des volumes de fichier journal pour faciliter l'afflux dans des données de suivi. Voyez [indiquer le suivi](#) pour les informations sur ce processus.

Serveur CTI

À la PAGE où le CTI Sever est installé, employez Regedt32 pour indiquer le suivi pour le processus CTI :

- **Pour des versions plus tôt que 5.0**

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

```
Set EMSTraceMask = F0
```

- **Pour la version 5.0 et ultérieures :** software\Cisco Systems,
Inc.\ICM\Library\Processes\ctisvr

```
Set EMSTraceMask = F0
```

Remarque: Si là dépannent des questions de côté client, il peut être nécessaire de placer EMSTracemask à F8 afin de voir les informations de session dans les logs.

VRU PIM

Référez-vous à ce techtip sur la façon dont tirer des logs VRU PIM. Le suivi par défaut est habituellement suffisant à moins qu'autrement demandé.

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

Suivi IP RVI

Configuration choisissez **Appadmin > système > suivi > CRS engine > suivi** et placez l'élimination des imperfections sur ces derniers :

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

Vous devez décocher l'élimination des imperfections afin d'arrêter le suivi.

Informations connexes

- [Outils de soutien Cisco](#)
- [Utilisation de la console du moniteur de traitement à distance \(Procmon\)](#)

- [Utilisant l'utilitaire de ligne de commande de test OPC](#)
- [Activation du suivi](#)
- [Guide de test CTI](#)
- [Utilisant CTITest pour dépanner des problèmes de connexion d'agent IPCC](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)