

Utilizzo della Console Remote Process Monitor (Procmon)

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Utilizzo](#)

[Traccia Procmon](#)

[Procmon precedente a ICM 4.0](#)

[Procmon in ICM 4.0 e versioni successive](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Process Monitor Console (**procmon**) è il processo di console principale dell'interfaccia. È possibile utilizzare **procmon** per eseguire query sulle informazioni in modo indiretto dal database di distribuzione automatica delle chiamate (ACD, Automatic Call Distributor) del sito. I processi ICM (Intelligent Contact Management) di Cisco che risiedono sul Gateway periferiche (PG) consentono di:

- Elenca agenti, competenze, servizi e dati sulle chiamate
- Aumentare la traccia in un processo ICM
- Query per informazioni specifiche su ACD

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza di questo argomento:

- Risoluzione dei problemi e supporto di ICM PG

[Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano sulla versione 4.6.2 di ICM e successive.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Utilizzo

È possibile eseguire **procmon** da una sessione Telnet o da un prompt dei comandi DOS. Il processo **procmon** supporta comandi locali e remoti. I comandi locali vengono definiti all'interno di **procmon**, mentre è necessario programmare comandi remoti nel processo monitorato. In questa sezione viene fornito un elenco dei comandi **procmon** di base e dei comandi specifici per i processi da utilizzare con i seguenti processi:

- PIM (Peripheral Interface Manager)
- Server CTISVR (Computer Telephony Integration)
- Open Peripheral Controller (OPC)

Di seguito è riportato un esempio:

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

Nota: la linea finale di questo output viene visualizzata su due linee a causa dei limiti di spazio.

Per visualizzare un elenco di base dei comandi, consultare la **Guida** in linea. Verrà visualizzato un elenco simile al seguente:

Comando	Definizione
eco	Controlla l'eco delle righe di comando
emsmon	Controlla il processo di monitoraggio remoto EMS ¹ (avvio, arresto, pausa, ripresa)
errore	Controlla l'impostazione del flag di interruzione in caso di errore
aiuto?	Visualizza la Guida
monitor_help, mhelp	Visualizza la Guida di Monitor Server
monitor_sleep, suspension	Sospende per i secondi o i millisecondi specificati
quit, q	Termina il programma
file_lettura, lettura	Indirizza l'input del comando a un altro file di input

¹ EMS = Sistema di gestione degli eventi

In questa tabella viene fornito un elenco di comandi che è possibile utilizzare per la risoluzione dei problemi:

Comando	Definizione
pim_list_agents, la	Elenca gli agenti attualmente configurati da PIM
pim_list_services, ls	Elenca i servizi attualmente configurati da PIM
pim_list_skill_groups, lsg	Elenca i gruppi di competenze attualmente configurati da PIM
acd_debug, debug	Attiva/disattiva la traccia di debug
pim_list_trace, ltrace	Elenca le impostazioni correnti dei bit di traccia PIM
pim_trace, traccia	Imposta o reimposta i bit di traccia PIM
pim_dump_periph, acdperiph	Scarica il contenuto dell'oggetto periferica
Esci	Termina procmon

Ogni comando ha una sintassi separata. Per determinare la sintassi, usare il comando e seguirlo con */?*.

Nota: ogni tipo di periferica contiene una serie diversa di comandi. Per un elenco dei comandi associati a ciascuna periferica, eseguire **mhelp**.

Di seguito è riportato un esempio di output:

```
>>>>l a
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)
```

```
>>>>l s
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
```

In questo output, **SLType** indica il valore predefinito del campo ServiceLevelType per ogni servizio associato alla periferica. Questo valore indica come ICM calcola il livello di servizio. È possibile sostituire l'impostazione predefinita per i singoli servizi.

PSLType indica il valore predefinito di PeripheralServiceLevelType per ogni servizio associato alla periferica. È possibile sostituire l'impostazione predefinita per i singoli servizi.

```
>>>>l s g
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=0xE848200003FFFFFF800E000000000000000000000000040

Time stamp: 09/13/02

Nota: la funzione di **debug** rimane attiva solo mentre il processo rimane attivo. Quando il processo viene chiuso, l'utility di **debug** non funziona più. Per rendere permanente la traccia, aggiungere il numero esadecimale presente nella riga **UserTraceLevel** alla traccia EMS nel Registro di sistema.

>>>>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 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

>>>>

Nota: per ulteriori informazioni su **acdperiph**, consultare il documento sulla [risoluzione dei problemi relativi ad Avaya Definity G3 mediante Procmon](#).

[Traccia Procmon](#)

[Procmon precedente a ICM 4.0](#)

- È possibile utilizzare **procmon** per attivare la traccia sui processi PIM, MIS e CTISVR. Sintassi: **procmon custid nodeid nomeprocesso**. L'esempio di utilizzo è **procmon bt pg1a pim1**.
- Digitare **mhelp** al prompt **>>** per accedere alla Guida di **Procmon**. Ad esempio, **>> mhelp**.
- Aggiungi trace (Add Tracing) - Per aggiungere il trace, utilizzate i comandi **sxtrace**, **scrtrace** e **satrace**; utilizzare con **/all**. L'utilizzo di esempio per **sxtrace** è **>>sxtrace /all**. È inoltre necessario salvare la traccia eseguendo i comandi **svxtrace**, **svcrtrace** e **svatrace**. Si consiglia di aggiungere e salvare tutti e tre i livelli di traccia durante la risoluzione dei problemi relativi allo spettro.
- Remove Tracing - Per rimuovere la traccia, utilizzate i comandi **cxtrace**, **ccrtrace** e **catrace**; utilizzare con **/all**. L'esempio di utilizzo di **cxtrace** è **>>cxtrace /all**. È sempre consigliabile rimuovere la traccia al termine della risoluzione dei problemi.
- Log Ems: con tutte le funzioni di trace, è necessario aumentare le impostazioni **EmsLogFileMax** ed **EmsAllLogFilesMax** in **regedt32**. Il percorso di questi valori è:
HkeyLocalMachine\Software\Geotel\ICM\custid\PGxx\EMS\CurrentVersion\
Library\Processes\processid
Nota: questo valore viene visualizzato su due righe a causa dei limiti di spazio.

[Procmon in ICM 4.0 e versioni successive](#)

- È possibile utilizzare **procmon** per attivare la traccia sui processi PIM, MIS e CTISVR. Sintassi—**procmon custid nodeid nomeprocesso**. L'esempio di utilizzo è **procmon bt pg1a pim1**.
- Per accedere alla Guida di **Procmon**, digitare **mhelp** al prompt **>>**; ad esempio, **>> mhelp**.
- Analisi (Tracing) - Il comando **ltrace** visualizza tutte le opzioni di analisi disponibili. Applicare la traccia del collegamento transazione (**sxtrace**) digitando **trace xact*** al prompt **>>**. Applicare la traccia dell'agente con il comando **trace spectrum***.

[Informazioni correlate](#)

- [Attivazione della traccia](#)
- [Utilizzo dell'utilità della riga di comando OPCTest](#)
- [Attivazione della traccia](#)
- [Guida alla risoluzione dei problemi IPCC](#)
- [Come utilizzare l'utilità Dumplog](#)
- [Risoluzione dei problemi relativi ad Avaya Definity G3 mediante Procmon](#)
- [Note sulla release del software Cisco ICM versione 4.6.2](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)