

Utilità Cisco ICM Test

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Come eseguire e interpretare il test](#)

[Attivazione della traccia del router delle chiamate ICM con il test](#)

[Disattiva traccia di debug in rctest](#)

[Termina sessione di test](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive l'utilità **rctest** Cisco Intelligent Contact Management (ICM), che consente di visualizzare e impostare vari parametri su un router di chiamate ICM. È possibile eseguire l'utilità **rctest** in uno dei tre modi seguenti:

- Da un prompt dei comandi direttamente su uno dei nodi del router di chiamata Cisco ICM
- Da una sessione Telnet in uno dei nodi Cisco ICM Call Router
- Dal prompt dei comandi con pcAnywhere a uno dei nodi Cisco ICM Call Router

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco ICM
- Utilità Telnet TCP/IP
- Symantec PCAnywhere

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Tutte le versioni di Cisco ICM

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](#).

Come eseguire e interpretare il test

Digitare **rttest** al prompt dei comandi seguito da **/help** o **/?**. In questo modo viene fornita un'istruzione sull'utilizzo della sintassi. Ad esempio:

```
c:\icr\cicr1\ra\logfiles>rttest /?
Version: Release 4.0, Build 04624
Usage: rttest [/f InputFile] [/system SystemName]
[/cust Customer]
[/node ICRNode] [/pipe OutputPipe] [/debug] [/stop] [/help] [/?]
```

Le opzioni della riga di comando necessarie per richiamare **rttest** sono:

/Cliente cliente	Dove Cliente è un acronimo di tre, quattro o cinque lettere che indica l'istanza del cliente ICM. Fare riferimento alle convenzioni di denominazione dei server ICM .
/node Codicel CR	dove ICRNode è routera o routerb, a seconda del test del router da eseguire. Fare riferimento alle convenzioni di denominazione dei server ICM .

1. Una volta eseguito il **test**, immettere un **?** o **help** al prompt **rttest** per elencare tutti i comandi **rttest** disponibili.
2. Se si esegue il comando **rttest**, è possibile ottenere rapidamente uno stato in tempo reale dell'intero sistema ICM.
3. Al prompt **rttest**, digitare **status**.
4. Premere **Invio** al prompt **rttest**.
5. La direttiva **status** restituisce lo stato corrente di ciascun processo del sito centrale ICM, server ICM Peripheral Gateway (PG) e periferiche di terze parti Automatic Call Distribor (ACD) e Voice Response Unit (VRU).

```
c:\> rttest /cust csco /node routera
rttest:
rttest: status
Router Version: Release 2.5 (service pack 2), Build 03134
Release Date: 12/23/98 13:30:08
Current Time: 03/17 16:00:42
Local Time: 03/17 11:00:42 (-5.0 hr)
Router Up: 02/21 01:01:45 (24.6 day)
Router Sync: 03/11 11:06:20 (6.2 day) (A->B)
```

Proce sso	UltimaModificaStato	LastHeartBeat
Agi		

A cic		
Csfs	OK M- 03/06 11:10:20 (11,2 giorni)	
Un dba	OK MH 03/06 11:10:20 (11,2 giorni)	17/03 16:00:12 (30 sec)
DBW		
Un registr o	OK MH 03/06 11:10:20 (11,2 giorni)	17/03 16:00:17 (25 sec)
A rcv	OK M- 03/06 11:10:20 (11,2 giorni)	
A rtr	OK MH 03/06 11:10:20 (11,2 giorni)	17/03 16:00:15 (27 sec)
A rts	OK MH 03/06 11:10:20 (11,2 giorni)	17/03 16:00:19 (23 sec)
Tsyr	OK M- 03/06 11:10:20 (11,2 giorni)	
Agi B		
B cic		
B csfs	OK M- 03/11 11:08:34 (6,2 giorni)	
B dba	OK MH 03/11 11:07:02 (6,2 giorni)	17/03 16:00:38 (4 sec)
B dbw		
B lgr	OK MH 03/11 11.08.36 (6,2 giorni)	17/03 16:00:17 (25 sec)
B rcv	OK M- 03/11 11:08:35 (6,2 giorni)	
B rtr	OK MH 03/11 11:07:03 (6,2 giorni)	17/03 16:00:15 (27 sec)
B rts	OK MH 03/11 11:07:02 (6,2 giorni)	17/03 16:00:29 (13 sec)
B tsyr	OK M- 03/11 11:07:02 (6,2 giorni)	

Controller	UltimaModificaStato	LastHeartBeat
ATT_NIC_1.128	CFO 03/06 11:10:22 (11,2 giorni)	17/03 16:00:39 (3 sec)
ATT_NIC_2.129	CFO 03/11 11:07:05 (6,2 giorni)	17/03 16:00:34 (8 sec)
CA_PG9,9	CFO 03/17 04:42:31 (11,3 h)	17/03 16:00:31 (11 sec)
FL_PG7,7	CFO 03/11 10:30:16 (6,2 giorni)	17/03 16:00:32 (10 sec)
GA_PG6,6	CFO 03/12 10:50:43 (5,2 giorni)	17/03 16:00:29 (13 sec)
P_IA5,5	CFO 03/11 11:29:27	17/03 16:00:32 (10 sec)

	(6,1 giorno)	
NY_PG3, 3	CFO 03/11 16:31:36 (5,9 giorni)	17/03 16:00:38 (4 sec)
TX_PG4, 4	CFO 03/11 16:33:37 (5,9 giorni)	17/03 16:00:38 (4 sec)
VA_PG1, 1	CFO 03/13 22:18:32 (3,7 giorni)	17/03 16:00:33 (9 sec)
VB_PG2, 2	CFO 03/16 23:31:31 (16,4 ore)	17/03 16:00:32 (10 sec)
Periferica	UltimaModificaStato	DaUltimoSentito
CA_PG9	COS 03/17 04:42:38 (11,3 h)	17/03 16:00:40 (2 sec)
FL_PG7	COS 03/11 10:30:18 (6,2 giorni)	17/03 16:00:40 (2 sec)
GA_PG6	COS 03/16 06:21:18 (33,6 ore)	17/03 16:00:41 (1 sec)
PG5_IA	COS 03/11 11:29:30 (6,1 giorno)	17/03 16:00:40 (2 sec)
NY_PG3	COS 03/11 16:31:42 (5,9 giorni)	17/03 16:00:41 (1 sec)
TX_PG4	COS 03/11 16:37:53 (5,9 giorni)	17/03 16:00:34 (8 sec)
VA_PG1	COS 03/13 22:18:40 (3,7 giorni)	17/03 16:00:41 (1 sec)
VB_PG2	COS 03/16 23:31:33 (16,4 ore)	17/03 16:00:41 (1 sec)

Le tre sezioni principali dell'output dello stato sono Processo, Controller e Periferica.

La prima sezione, denominata Processo nella prima colonna dell'output dello stato, mostra lo stato di ciascun processo del sito centrale ICM. Un sito centrale ICM è composto da un router di chiamate ICM e da un registratore di database ICM. Nella maggior parte dei casi, sono presenti due siti centrali ICM - sideA e sideB per la ridondanza.

Vengono innanzitutto visualizzate informazioni generali, ad esempio la versione del router e la data di generazione. Vengono quindi visualizzate le seguenti statistiche aggiuntive:

Ora corrente	Ora UTC (Coordinated Universal Time). La maggior parte delle apparecchiature di telecomunicazione utilizza il tempo UTC come riferimento temporale comune.
Ora locale	Questa è l'ora locale ICM, come determinata dalle impostazioni del fuso orario sul Cisco ICM Call Router.
Router attivo	In questo periodo di tempo la funzione Cisco ICM Call Router è rimasta attiva e in esecuzione.

Sincronizzazioni router	Questo comando mostra il lato del router di chiamata Cisco ICM che ha inviato per ultimo un trasferimento di stato all'altro lato.
--------------------------------	--

Di seguito è riportato lo stato del processo, diviso in tre colonne: Process, LastStateChange e LastHeartbeat. **Process** è il processo del sito centrale ICM.

LastStateChange contiene diversi campi:

OK	Indica che il processo funziona correttamente.
M	Indica che il protocollo MDS (Message Delivery Service) proprietario di Cisco viene utilizzato per mantenere il processo sincronizzato.
H	Indica che il processo invia e riceve messaggi heartbeat interni utilizzando il protocollo MDS.
Data	Data corrente.
Ora	Ora locale corrente.
Tempo di attività	Visualizzato tra parentesi, indica il periodo di tempo durante il quale il processo è rimasto nello stato corrente.
LastHeartbeat	Se il processo invia e riceve heartbeat MDS, questo valore è l'indicatore orario dell'ultimo heartbeat inviato o ricevuto dal processo.

La seconda sezione, denominata Controller nella prima colonna dell'output dello stato, mostra lo stato dei server Cisco ICM PG.

Controller è il nome del controller (ICM PG) definito in ICM Config Manager.

LastStateChange contiene diversi campi:

C	Indica che il server PG ICM ha scaricato correttamente una configurazione dal router di chiamata ICM.
F	Indica che l'ICM PG è completamente configurato e che la configurazione è valida.
O	Indica che l'ICM PG è in linea e comunica con il router di chiamata ICM.
Data	Data corrente.
Ora	Ora locale corrente.
Tempo di attività	Visualizzato tra parentesi, indica il periodo di tempo durante il quale il processo è rimasto nello stato corrente.

La terza sezione, denominata Periferica nella colonna 1, mostra lo stato delle periferiche di terze parti come le periferiche ACD e VRU.

Periferica è il nome della periferica (ACD o VRU) come definito in Configura ICR.

LastStateChange contiene diversi campi:

C	Indica che la periferica è configurata correttamente per comunicare con l'ICM PG.
O	Indica che la periferica è in linea. Ad esempio, sono state stabilite comunicazioni con ICM PG.
S	Indica che la periferica è in servizio, ad esempio che i dati dell'agente e della chiamata vengono inviati all'ICM PG.
Data	Data corrente.
Ora	Ora locale corrente.
Tempo di attività	Visualizzato tra parentesi, indica il periodo di tempo durante il quale il processo è rimasto nello stato corrente.
DaUltimoSentito	La data, l'ora e la durata dell'ultima volta in cui la periferica ha inviato dati validi all'ICM PG.

[Attivazione della traccia del router delle chiamate ICM con il test](#)

È possibile abilitare livelli di traccia specifici all'interno di **rttest** se viene emesso il comando **debug**, seguito da una o più opzioni di traccia. Le rispettive voci di traccia possono quindi essere visualizzate nei log del router.

Ad esempio, se il comando **debug /route** viene emesso da **rttest**, la traccia è attivata. Questo mostra:

- Numero composto (DN)
- ANI (Automatic Number Identification)
- Eventuali cifre immesse dal chiamante (CED)
- Etichetta di routing ICM restituita alla rete vettore

Per verificare tutte le possibilità relative a **rttest /debug**, al prompt **rttest** usare il comando **debug /?** come mostrato:

```
rttest: debug /?  
Usage: debug_control [/realtime] [/5minute]  
[/agent] [/config] [/route]  
[/halfhour] [/rcmeter] [/expr] [/select] [/dupadd]  
[/failperror] [/symbol] [/tranroute] [/datain]  
[/delivery] [/cic] [/admin] [/pervarsumm] [/pervardetail]  
[/expform] [/vru] [/callq] [/activepath] [/all] [/help]  
[/?]
```

Tutti i processi ICM scrivono una traccia del livello predefinito nei file di log che possono essere visualizzati con l'utility [dumplog](#). Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo dell'utilità Dumplog](#).

Nota:

- Quando sono abilitati livelli di traccia specifici, i dettagli corrispondenti vengono scritti nei file di registro del router nella directory dei file di registro.
- Le dimensioni predefinite dei singoli file di log sono 99k.
- Le dimensioni predefinite del file di log aggregato sono 600k.
- Se la traccia del router viene impostata su un valore troppo alto, i singoli file di registro vengono elaborati rapidamente, potenzialmente entro un minuto, se il volume delle chiamate è elevato. In questo caso, non è possibile acquisire molti dati perché l'intervallo di tempo è molto ridotto. Per ovviare a questo problema, è possibile aumentare la capacità del file di registro del router se alcune impostazioni del Registro di sistema di Microsoft Windows NT vengono modificate.

Nota: prima di aumentare la capacità del file di log, verificare che lo spazio disponibile su disco sia sufficiente.

Per accedere al Registro di sistema di Windows NT:

1. Dal prompt dei comandi, eseguire il comando **regedt32**.
2. Dopo aver selezionato lo spazio disponibile su disco, è possibile modificare le due impostazioni del Registro di sistema per consentire l'utilizzo di file di registro del router di dimensioni maggiori:

Nota: per impostazione predefinita, i valori vengono visualizzati in formato esadecimale. Fare clic sul pulsante di scelta Decimale per visualizzare il valore base 10.

```
\\.\software\geotel\icr\cisco\routera\ems\currentversion\library\  
processes\rtr\EMSAIILogFilesMax  
\\.\software\geotel\icr\cisco\routera\ems\currentversion\library\processes\  
rtr\EMSLogFileMax
```

Nota: questi valori vengono visualizzati su più linee a causa dei limiti di spazio.

Il primo parametro, **EMSAIILogFilesMax**, specifica la quantità massima di spazio su disco allocata dal router per tutti i file di registro combinati.

Il secondo parametro, **EMSLogFileMax**, specifica le dimensioni massime allocate dal router a ogni file di registro. Ad esempio, se si imposta **EMSAIILogFilesMax** su 20 mg e **EMSLogFileMax** su 2 mg, il router alla fine non crea più di 10 file, ciascuno delle quali non supera le 2 mg di dimensione.

[Disattiva traccia di debug in rctest](#)

Dopo aver visualizzato i registri del router, si consiglia di disabilitare tutte le tracce aggiunte a scopo di risoluzione dei problemi.

A tale scopo, utilizzare la direttiva **/noall** nel comando **rctest**, come mostrato di seguito:

```
c:\icr\cd\ra\logfiles>rctest /cust cd /node routera  
RTTEST Release 4.0 service pack 3, Build 04959
```

```
rttest: debug /noall
```

Termina sessione di test

Al termine, è molto importante **uscire dalla** sessione di **prova**. Se in background vengono lasciate in esecuzione troppe sessioni di **test**, le risorse di sistema vengono esaurite e il routing delle chiamate viene compromesso.

```
rttest: quit
```

Informazioni correlate

- [Come utilizzare l'utilità Dumplog](#)
- [Convenzioni di denominazione dei server ICM Cisco](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)