

# PG プロセスのための Procmon ユーティリティ コマンドを使用して ICM を解決して下さい

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[用途](#)

[Java ゲートウェイ プロセス](#)

[Agent Peripheral Interface Manager](#)

[コンピュータ テレフォニー インテグレーション サーバ](#)

[関連するリンク](#)

## 概要

この資料はプロセス 監視卓 ( ProcMon ) を使用して JTapi Gateway ( JGW )、Peripheral Interface Manager ( PIM ) およびコンピュータ テレフォニー インテグレーション サーバ ( CTISVR ) プロセスに対して Cisco Unified Intelligent Contact Management ( ICM ) 製品のためのトラブルシューティング コマンドを説明したものです。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- UCCE Peripheral Gateway

### 使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は UCCE バージョン 11.x に基づいています。

## 用途

Telnetセッションか DOSのコマンドプロンプトから Procmon ユーティリティを実行できます。このセクションはプロセスを使用に必要な ProcMon プロセス固有のコマンドのリストに与えま ( 以下を参照 ) :

- JTapi Gateway ( JGW )
- Agent Peripheral Interface Manager ( PIM )
- コンピュータ テレフォニー インテグレーション サーバ ( CTISVR )



```
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 ...
```

**Jgetci <instrument>** コマンドはエージェント電話で現在の呼び出しの情報を提供したものです。例でエージェントに1つのアクティブコールがあることを見ることができます。

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

```
Address: 1012 - NumActiveLines: 1 NumConnectedLines: 1 NumHeldLines: 0 NumAlertingLines: 0
SEP005056996F7E - MaxActiveCallls: 1 MaxCalllsOnHold: 4 NumActiveCallls: 1 NumCalllsOnHold: 0
```

**Jlc** コマンドはJGWプロセスのすべての呼び出しのリストを提供したものです。

```
>>>> jlc
```

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

**Jdc <call id>** コマンドはその特定のコールの詳細を提供したものです。期間フィールドから離れてCTIManagerログの同一コールを見つけるとUCMコールハンドルが見つけることができます。このストリングを使用してそれを検索できます。

```
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 =
```

# Agent Peripheral Interface Manager

Procmon ユーティリティによるエージェント PIMプロセスへの接続応答。

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

Dperiph コマンドは PIM ステータスの情報を提供したものです。また時間 PIM をありますそのステータスに与えます。

```
>>>> dperiph
ProcessName=pim1 ShutdownType=1 Duplex=1 Side=1
GeoTelBaseDir=C:\icm\lab1\pg1a RegistryBase=ICM\lab1\PG1A DMPSystemID=1
MDSConnections=1 MDSPICHandle=33 MDSOPCHandle=1 PIMHeartBeatTime=-1
CTIRestarts=0
RoutingClientState=ACTIVE
State=ACTIVE StateInitTime=11/17 09:53:47 (6.1 day)
```

La コマンド リスト現在のステータスと共に仕様 PIM のために設定されるすべてのエージェント。ID 1011 を用いるエージェントは内線番号 1011 と記録されます。出力は簡略にするために省略されます。

```
>>>> 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
```

Dagent <agent ID> コマンドはエージェントのコンフィギュレーションについてのより多くの詳細を示したものです。

```
>>>> 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
```

Di /ext <agent extension> コマンドは EA PIM が内部で維持するすべての 10 の行の出力を与えたものです。それは類似したにですか。jdi か。JGW のコマンド。

```
>>>> 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
```

Lc コマンド リスト PIM のアクティブ コール。

```
>>>> lc
```

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

Dcall <call ID> コマンドは特定のコールのための詳細を示したものです。

```
>>>> 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)
```

## コンピュータ テレフォニー インテグレーション サーバ

Procmon ユーティリティによる Ctisvr プロセスへの接続応答。

```
C:\icm\lab1\PG1A\logfiles>procmon lab1 cgl1a ctisvr
15:04:52 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
>>>>
```

クライアント コマンド リスト サーバに接続されるすべての CTI クライアント。

```
>>>>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)
```

Dclient コマンドは接続ステータス、クライアントIPアドレスおよびポートおよび他の詳細表示したものです。

```
>>>> 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 コマンドは Ctisvr プロセスによって contolled エージェントの thelist を提供したものです。**

>>>> **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
```

**Dagent <agent ID> コマンドは特定のエージェントに詳細を提供したものです。**

>>>> **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
```

**Ld コマンドは Ctisvr プロセスによって見られるデバイスのリストを提供したものです**

>>>> **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
```

**Dd <device ID> コマンドが特定のデバイスがあるように詳細を確認するのに使用されています。**

>>>> **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
```

Lat コマンドはシステムで設定されるすべてのチームをリストします。

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

制御するチームおよび Lat コマンドはスーパーバイザのリストを提供したものです。

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

## 関連するリンク

[Procmon の使用](#)

[OPCTest の使用](#)

[RTtest の使用](#)