

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[用途](#)

[procmon のトレース](#)

[ICM 4.0 よりも前の Procmon](#)

[ICM 4.0 以降での Procmon](#)

[関連情報](#)

概要

Process Monitor Console (**procmon**) は、メイン インターフェイスのコンソール プロセスです。サイトの Automatic Call Distributor (ACD; 自動着信呼分配装置) から間接的に情報をクエリーするために、**procmon** を使用できます。Peripheral Gateway (PG; ペリフェラル ゲートウェイ) に常駐する Cisco Intelligent Contact Management (ICM) プロセスを使用すると、次を実行できます。

- エージェント、スキル、サービス、およびコール データの一覧表示
- ICM プロセス上でのトレースの増加
- ACD 固有の情報に対するクエリー

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。

- ICM PG のトラブルシューティングとサポート

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、ICM バージョン 4.6.2 以降に基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

用途

Telnet セッションまたは DOS コマンド プロンプトから **procmon** を実行できます。 **procmon** プロセスでは、ローカルとリモートの両方のコマンドがサポートされます。 ローカル コマンドは **procmon** 内部で定義されますが、リモート コマンドは監視対象のプロセス内にユーザがプログラムする必要があります。 このセクションでは、次のようなプロセスで使用するための基本的な **procmon** コマンドとプロセス固有のコマンドの一覧を提供しています。

- Peripheral Interface Manager (PIM)
- Computer Telephony Integration (CTI; コンピュータ/テレフォニー インテグレーション) Server (CTISVR; コンピュータ/テレフォニー インテグレーション サーバ)
- Open Peripheral Controller (OPC)

次に例を示します。

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

注スペースの制約上、この出力の最終行は 2 行で表示しています。

コマンドの基本的な一覧を表示するには、**help** を発行します。 次のような一覧が表示されます。

コマンド	定義
echo	コマンドラインのエコーの制御
emsmon	リモート EMS1 モニタ プロセスの制御 (開始、停止、一時停止、再開)
error_stop	エラー フラグでの停止設定の制御
help、 ?	ヘルプの表示
monitor_help、 mhelp	
monitor_sleep、 msleep	指定した秒またはミリ秒のスリープ
quit、 q	プログラムの終了
read_file、 read	別の入力ファイルへのコマンド入力のリダイレクト

1 EMS = Event Management System

次の表では、トラブルシューティングの際に使用できるコマンドの一覧を提供しています。

コマンド	定義
pim_list_agents、 la	PIM によって現在設定されているエージェントの一覧表示
pim_list_services、 ls	PIM によって現在設定されているサービスの一覧表示
pim_list_skill_groups、 lsg	PIM によって現在設定されているスキル グループの一覧表示
acd_debug、 debug	debug トレースのオン/オフ

pim_list_trace、ltrace	現在の PIM トレース ビット設定の一覧表示
pim_trace、trace	PIM トレース ビットのセットまたはリセット
pim_dump_periph、acdperiph	ペリフェラル オブジェクトのコンテンツのダンプ
Quit	procmon の終了

各コマンドには個別の構文が存在します。構文を確認するには、末尾に /? を続けたコマンドを発行します。

注ペリフェラルの各タイプには異なるコマンド セットが含まれています。各ペリフェラルに関連付けられているコマンドの一覧の場合は、mhelp を発行します。

出力例を次に示します。

```
>>>>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
```

この出力では、SLType は、ペリフェラルと関連付けられている各サービスの ServiceLevelType フィールドのデフォルト値を示しています。この値は、ICM によるサービス レベルの算出方法を示しています。個々のサービスのデフォルトを上書きできます。

PSLType は、ペリフェラルと関連付けられている各サービスの PeripheralServiceLevelType のデフォルト値を示しています。個々のサービスのデフォルトを上書きできます。

```
>>>>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
```

注プロセスがアクティブの間だけ、debug 機能はアクティブになります。プロセスが終了すると、debug ユーティリティは機能しなくなります。トレースを永続的にするには、UserTraceLevel 行に表示された 16 進数の数値をレジストリ内の EMS トレースに追加します。

```
>>>>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          MDSPConnections=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 >>>>
```

注についての詳細は、『[Procmonを使用した Avaya Definity G3 のトラブルシューティング](#)』を参照してください。

procmon のトレース

ICM 4.0 よりも前の Procmon

- PIM、MIS、および CTISVR のプロセスでトレースを起動するには、**procmon** を使用できます。構文が **procmon custid nodeid processname**。使用例は **procmon bt pg1a pim1** です。
- の型 **mhelp >> Procmon** のためのヘルプにアクセスするプロンプト。たとえば、**>> mhelp**。
- Tracing の追加が。tracing を追加するために、**sxtrace**、**scrtrace** および **satrace** コマンドを使用して下さい; /all と使用して下さい。 **sxtrace** のための使用例は **>>sxtrace /all** です。 **svxtrace**、**svcrtrace**、および **svatrace** のコマンドを発行して、トレースを保存する必要もあります。スペクトラムの問題にトラブルシューティングを行う場合は、3つのトレースレベルのすべてを追加し、保存することが推奨されます。
- トレースを取除いて下さいか。トレースを取除くために、**cxtrace**、**ccrtrace** および **catrace** コマンドを使用して下さい; /all と使用して下さい。例 **cxtrace** 使用方法は **>>cxtrace /all** です。トラブルシューティングの完了時にはトレースを削除することが常に推奨されます。
- Ems ログが。すべてのトレースによって、regedt32 の EmsLogFileMax および EmsAllLogFilesMax の設定を高める必要があります。これらの値へのパスは、次のとおりです。

```
>>>>acdperiph BuildNum: 08799 (Rel 4.6.2) Time: 06/11/02 16:27:40
SwitchTime=08/26/02 13:56:22, DefRoute=CTIVarMap-NNNNNNNNNNN (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          MDSPConnections=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 >>>>
```

注スペースの制約上、上記の値は 2 行で表示されています。

ICM 4.0 以降での Procmon

- PIM、MIS、および CTISVR のプロセスでトレースを起動するには、**procmon** を使用できます。構文が **procmon custid nodeid processname**。使用例は **procmon bt pg1a pim1** です。
- Procmon のためのヘルプに、型 **mhelp** でアクセスするため **>> プロンプト**; たとえば、**>> mhelp**。

- トレースか。ltrace コマンドはすべての利用可能なトレース オプションを表示する。でトレース xact* の入力によってトランザクションリンク トレース (sxttrace) を >> プロンプト 加えて下さい。 trace spectrum? コマンドを使用して Agent トレースを適用します。

関連情報

- [トレース機能を強化する場合](#)
- [OPCTest のコマンドライン ユーティリティの使用](#)
- [トレース機能を強化する場合](#)
- [IPCC のトラブルシューティングガイド](#)
- [Dumplog ユーティリティの使用方法](#)
- [Procmon を使用した Avaya Definity G3 のトラブルシューティング](#)
- [Cisco ICM ソフトウェア リリース 4.6.2 のリリース ノート](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)