

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[ターンアップトレース](#)

[Windows NT か Windows 2000 レジストリ エディタ](#)

[メッセージトレースを表示する](#)

[Regacc ユーティリティ](#)

[OPCTest、Rttest および Procmon](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Event Management System (EMS) には、ICM プロセスにイベントを報告するために使用するアプリケーション プログラミング インターフェイス (API) があります。このドキュメントでは、Cisco ICM の問題のトラブルシューティングに役立てるために、トレースをオンにする方法について説明します。

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。

- Cisco ICM
- Microsoft Windows NT バージョン 4 および Windows 2000

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.2 以降
- Microsoft Windows バージョン 4 および Windows 2000

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。

ターンアップトレース

2つの方法が Cisco ICM の、[API](#) におけるまたは [トレース](#) の上の回転による問題を文書化するためにあります。

API

API を使用して下さい:

- ローカル EMS ログファイルにイベントを記録して下さい。
- Microsoft Windows NT /2000 アプリケーション イベントログにイベントを記録して下さい。
- Cisco ICM データベースのストレージのためのデータベースサーバにイベントを送って下さい。
- [Cisco Technical Assistance Center \(TAC \)](#) に配信のための中央カスタマーサービス転送サービスにイベントを送って下さい。

ターンアップトレース

ICM 問題を解決するために、これらの手順の 1 つとトレースするターンアップできます:

- [Microsoft Windows NT か Windows 2000 レジストリ エディタ](#)
- [Regacc ユーティリティ](#)
- [OPCTest](#)
- [rttest](#)
- [Procmon](#)

注終了したらすべてのトレースを消すことを忘れないでいて下さい。またテストすることを終わるとき、もっと重大に、プロセス コマンド ウィンドウを開けたままにしないで下さい。これはシステム リソース、特に CPU稼働率およびメモリに大きく影響します。

Windows NT か Windows 2000 レジストリ エディタ

regedit32 を実行するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. [Start] > [Run] を選択します。
2. Windows NT か Windows 2000 レジストリ エディタを開くために **regedt32** を入力して下さい。レジストリ エディタおよび EMS Peripheral Interface Manager (PIM) 設定の例はここにあります。これらの設定を、ナビゲートこのパスに表示するために: Cisco ICM バージョン 4.6 および それ 以前: Cisco ICM バージョン 5.0 と それ以降: 理想的には、Registry Editor ウィンドウの左側のキー、および右の値を調べます。
3. 変更したいと思う値および DWORD Editor ダイアログボックス デisplayをダブルクリックして下さい。
4. Radix パネルで、『Hex』 をクリックして下さい。
5. 値を変更して下さい。
6. [OK] をクリックします。

この表はレジストリ エディタで変更できる値を表示したものです。変更するべきもっとも一般的な値は AllLogFileMax、LogFileMax および TraceMask です。ログファイル数は決して変更されてはなりません。

値	Path
EMSAIILogFileMax	プロセスのためのすべての EMS ログファイルの総最大サイズ。デフォルトは 6000000/6 MB または 2000000/2 MB です。
EMSAIILogFileCount	プロセスのための EMS ログファイルの数。デフォルトは 20、通常変更される必要はありません。
EMSLogFileMax	各 EMS ログファイルの最大サイズ。デフォルトは 100000 または 100K です。
EMSTraceMask	EMS ログファイルに記録されるより多くのデータを持つためにプロセスのためのビットをトレースして下さい。デフォルト値は 0 です。
EMSUserData	このブランクを残して下さい。 procmon のトレースビットを設定してこのフィールドを自動読み込みます。
EMSDisplayToScreen	デフォルトは 0 へ 1.セット プロセスウィンドウのデータを表示するためです。これはより少なく CPU 中心で、pcAnywhere より容易なアクセスを許可します。

解決するためにトレースを高める必要がある場合最初にマシンの空きディスク容量の量を判別して下さい。利用可能なディスクスペースが十分ある場合これらの変更を行なって下さい:

- 100 MB に EMSAIILogFileMax を設定して下さい。注最初に Cisco ICM がインストールされているドライブの十分なディスクスペースを持つために確かめて下さい。
- 10 MB に EMSLogFileMax を設定して下さい。
- 0 に EMSDisplayToScreen を設定して下さい。
- レジストリの変更をログを収集することを計画する各プロセスのために行う必要があります。注EMSAIILogfilesMTax が累積であることを覚えていて下さい。OPC のための 100 MB への設定された EMSAIILogfilesMax、PIM1、PIM2 および CTISVR、利用可能なドライブスペースの 400 MB を使用すれば。
- 提案されるファイルサイズはただ基準点です。大きく、使用中コンタクトセンターは上書きされません可能性としてはログを確認するために EMSAIILogfilesMax を増加する必要があることができます。

メッセージトレースを表示する

メッセージがキャプチャされたら、[dumplog](#) EMS ユーティリティとそれらを表示する。**Dumplog** は EMS ログファイルを読み、イベントデータをフォーマットし、出力ファイルに定様式データを書き込みます。ログファイルがメッセージトレースイベントが含まれている場合、**dumplog** 出力のデコードされた形式に各々のトレースされたメッセージが現れます。

データがキャプチャされる時、変更した値を設定し直して下さい。

Regacc ユーティリティ

Regacc ユーティリティはコマンドで駆動され、Telnetセッションで使用することができます。コマンドプロンプトの型 `regacc`。この表はもっとも一般的な `regacc` コマンドをリストしたものです:

コマンド	それが何を
<code>regcd</code>	現在のレジストリ ディレクトリを変更します。
<code>regdir</code>	現在のレジストリ ディレクトリをリストします。
<code>regpwd</code>	現在の作業ディレクトリを印刷します。
<code>regset</code>	現在のはたらくレジストリ ディレクトリの新しい登録値を設定します。
<code>q</code>	Regacc ユーティリティを終了します。
<code>??</code>	<code>regacc</code> のためのヘルプを表示する。
コマンド/か。	個々のコマンドのための構文を表示する。

ディスプレイこの例ディレクトリにアクセスする方法をターンアップ トレースにプロセスが含まれている。ディレクトリをそれから `regdir` コマンドを現在の作業ディレクトリのコンテンツを表示するために変更するために `regcd` コマンドおよび発行して下さい。

```
regcdCisco ICM version 4.6 and earlier:regacc:regcd
software\geotel\icr\cal\ppla\ems\currentversion\library\processesCisco ICM version 5.0 and
later:regacc:regcd software\Cisco Systems,
Inc.\icm\cal\ppla\ems\currentversion\library\processesregacc:regdir<KEY>          : DCServer
<KEY>          : et                <KEY>          : hsl                <KEY>          : mds
<KEY>          : mis                <KEY>          : nm                 <KEY>          : nmm
<KEY>          : opc                <KEY>          : pgag               <KEY>          : pim1
<KEY>          : tsyp
```

注スペースの制約上、上記の値は複数行で表示されています。

この場合、PIMプロセスはトレースする必要があります。 `regcd` コマンドは `pim1` ディレクトリおよび `regdir` コマンドに移動するためにそのディレクトリのコンテンツを表示するために使用されます。

```
regacc: regcd pim1 regacc:regdirEMSAllLogFilesMax          : REG_DWORD: 1e8480EMSBreakOnExit
: REG_DWORD: 0x0EMSBreakOnInit                             : REG_DWORD: 0x0EMSDebugBreak
REG_DWORD: 0x1EMSDisplayToScreen                           : REG_DWORD: 0x1EMSForwardLevel
REG_DWORD: 0x1EMSLogFileCountMax                           : REG_DWORD: 0x3e8EMSLogFileLocation
REG_SZ: logfilesEMSLogFileMax                             : REG_DWORD: 0x186a0 EMSNTEventLogLevel
: REG_DWORD: 0x2EMSTraceMask                               : REG_DWORD: 0x0EMSUserData
REG_BINARY: FFFF
```

`regset` コマンドは値を変更するために使用されます。この例では、`EMSLogFileMax` サイズは 5 MB から 1 MB に変更されます。

注値を変更するとき 16進フォーマットを使用して下さい。

```
regacc:regset emsalllogfilesmax 1e8480 emsalllogfilesmax 1e8480 :REG_DWORD:
```

OPCTest、Rttest および Procmon

トレースで使用されるプロセスの説明はここにあります。

OPCTest

OPC プロセスだけのためにトレースする OPCTest ターンアップを使用できます。debug コマンドを用いるターンアップ 個々のトレース メーター。OPCTest では、型 debug/? コマンドに関する詳細については。

プロセスが打ち切られるか、またはサービスが停止すれば、規定した オプションは消えます。データが出力でラップしないように EMSAllLogFilesMax および EMSLogFilesMax を増加するために regacc が regedt32 コマンドを使用することはやはり必要です。

OPCTest からのトレースをオフにするために、デバッグ /noall コマンドを発行して下さい。テストすることを終わるときすべてのプロセス ウィンドウを最小に することを忘れないで下さい。

OPCTest に関する詳細については [OPC テスト コマンドライン ユーティリティの使用](#)を参照して下さい。

Rttest

RTR プロセスのためにだけトレースする rttest コマンド ターンアップを発行できます。debug コマンド ターンアップ 個々のトレース メーターを使用して下さい。rttest では、型 debug/? コマンドに関する詳細については。

プロセスが打ち切られるか、またはサービスが停止すれば、規定した オプションは消えます。データが出力でラップしないように EMSAllLogFilesMax および EMSLogFilesMax を増加するために regacc が regedt32 コマンドを使用することはやはり必要です。

rttest に関する詳細については [Cisco ICM rttestユーティリティ](#)を参照して下さい。

Procmon

pims、mis および ctiserver プロセスでトレースするターンアップに procmon を使用できます。残念ながら、標準オプションはこれらのプロセスのためにトレースするターンアップへありません。たとえば、Definity スイッチのためのオプションは VRU PIM トレースを開始するために、トレース メータを設定し、トレース メータを表示するために ltrace コマンドを使用する必要がある一方、デバッグです。procmon の使用についての詳細を表示するために、DOS プロンプトでこれを入力します:

```
procmon custname device process
```

個々の プロセスのためのオプションをリストするために mhelp コマンドを発行して下さい。

Definity スイッチのためのオプションの例はここにあります:

```
C:\>procmon cust pg2a pim1>>>>debug /?Usage: acd_debug [/noagent] [/agent] [/agent+] [/agent++]
[/nobri] [/bri]                [/bri+] [/nocall] [/call] [/call+] [/nocms] [/cms] [/cms+]
[/noconfig] [/config] [/nocv] [/cv] [/noerror] [/error]                [/nohb] [/hb] [/ken]
[/ken+] [/noken] [/noopc] [/opc]                [/nopost] [/post] [/nosim] [/sim] [/notg] [/tg]
```

[/notimer] [/timer] [/notp] [/tp] [/tp+] [/trace] [/novq] [/vq] [/vq+]
[/warning] [/nowarning] [/all] [/noall] [/set UserSetBit] [/help] [/?]

Regacc ユーティリティは procmon に構築されます。procmon の中では、regacc コマンドを表示するために mhelp コマンドを発行できます。

プロセスが打ち切られるか、またはサービスが停止すれば、規定した オプションは消えます。データが出力でラップしないように regacc か regedt32 コマンドを使用することはやはり必要 EMSAllLogFilesMax および EMSLogFilesMax を増加するです。

procmon からのトレースをオフにするために、デバッグ /noall を入力して下さい。テストすることを終わるときすべてのプロセス ウィンドウを最小に することを忘れないで下さい。

procmon に関する詳細については [リモート プロセス モニタ コンソール \(Procmon \) の使用を参照](#)して下さい。

関連情報

- [OPC テスト コマンドライン ユーティリティの使用](#)
- [Cisco ICM rctest ユーティリティ](#)
- [Remote Process Monitor Console \(Procmon \) の使用](#)
- [Dumplog ユーティリティの使用方法](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)