

トレース機能を強化する場合

目次

[はじめに](#)

[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 トレースを表示して下さい](#)

[Regacc ユーティリティ](#)

[OPCTest、Rttest および Procmon](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

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

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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 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 が 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 Command 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 が 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 が Windows 2000 レジストリ エディタを開くために **regedit32** 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、移動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:

```
Software\geotel\icr\cust_inst\ICRcomponenttype\EMS\CurrentVersion\  
Library\Processes
```

Cisco ICM バージョン 5.0とそれ以降:

```
Software\Cisco Systems, Inc.\icm\cust_inst\ICMcomponenttype\EMS\  
CurrentVersion\Library\Processes
```

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。 変更すべきほとんどの共通の価値観は 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しないためです。 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領域の量を判別して下さい。 利用可能なディスク領域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領域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 へのセット 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ります。

メッセージトレースを表示して下さい

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して下さい。**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、出力ファイルに書式付き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て、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**。この表は最もよくある **regacc** コマンドをリストしたものです:

コマンド	それが何を
regcd	現在のレジストリ ディレクトリを変更します。
regdir	現在のレジストリ ディレクトリをリストします。
regpwd	現在の作業ディレクトリを印刷します。
regset	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。
q	Regacc ユーティリティを終了します。
?	regacc のためのヘルプを表示します。
コマンド/か。	個々のコマンドのための構文を表示します。

この例に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にアクセスする方法を表示されています。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内容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。

regcd

Cisco ICM version 4.6 and earlier:

```
regacc:regcd software\geotel\icr\cal\ppla\ems\currentversion\library\processes
```

Cisco ICM version 5.0 and later:

```
regacc:regcd software\Cisco Systems, Inc.\icm\cal\ppla\ems\currentversion\library\processes
```

```
regacc:regdir
```

```
<KEY> : DCServer
```

```
<KEY> : et
```

```
<KEY> : hsl
```

```
<KEY> : mds
```

```
<KEY> : mis
```

```
<KEY> : nm
```

```
<KEY> : nmm
```

```
<KEY> : opc
```

```
<KEY>      : pgag
<KEY>      : pim1
<KEY>      : tsyp
```

注: この値はスペース制限による複数行に表示されます。

この場合、PIM プロセス必要トレース。 **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内容を表示するために使用されます。

```
regacc: regcd pim1
regacc:regdir
```

```
EMSAllLogFilesMax      : REG_DWORD: 1e8480
EMSBreakOnExit        : REG_DWORD: 0x0
EMSBreakOnInit        : REG_DWORD: 0x0
EMSDebugBreak         : REG_DWORD: 0x1
EMSDisplayToScreen    : REG_DWORD: 0x1
EMSForwardLevel       : REG_DWORD: 0x1
EMSLogFileCountMax    : REG_DWORD: 0x3e8
EMSLogFileLocation    : REG_SZ: logfiles
EMSLogFileMax         : REG_DWORD: 0x186a0
EMSNTEventLogLevel   : REG_DWORD: 0x2
EMSTraceMask          : REG_DWORD: 0x0
EMSUserData           : 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 進法形式を使用して下さい。

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

[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。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** か **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化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](#) を使用して参照して下さい。

[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 ターンアップ個人トレース メータを使用して下さい。 **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 **EMSAIILogFilesMax** および **EMSLogFilesMax** を増加するために **regacc** か **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 **EMSAIILogFilesMax** 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 ウィンドウを最小化することを忘れないで下さい。

参照しま [リモートプロセスモニタコンソール \(Procmon \)](#) を **procmon** に関する詳細については [使用](#)します。

[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 rttest 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](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)