

Gebruik van Remote Processorconsole (Procmon)

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Gebruik](#)

[Procmon Tracing](#)

[Behandeling eerder dan ICM 4.0](#)

[Verwerk in ICM 4.0 en hoger](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

De procesmonitor-console (**procmon**) is het hoofdproces van de interfaceconsole. U kunt procmon gebruiken om informatie indirect van de Automatische Gebiedsverdeler (ACD) van uw plaats te vragen. Met de Cisco Intelligent Contact Management (ICM)-processen die op de PG (PG) verblijven, kunt u:

- Lijstagents, vaardigheden, diensten en gespreksgegevens
- Verhoging overtrekken op een ICM - proces
- Zoeker voor ACD-specifieke informatie

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt aan dat u kennis hebt van dit onderwerp:

- De probleemoplossing en ondersteuning van ICM PG

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op ICM versie 4.6.2 en later.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van

elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Gebruik

U kunt procmon van een zitting van Telnet of een DOS bevelherinnering lopen. Het **procmon**-proces ondersteunt zowel lokale als externe opdrachten. Lokale opdrachten worden binnen de **handleiding** gedefinieerd, terwijl u opdrachten op afstand in het bewaakte proces moet programmeren. Dit gedeelte bevat een lijst met basisopdrachten voor alledaagse opdrachten en processspecifieke opdrachten voor gebruik met processen zoals:

- Perifere Interface Manager (PIM)
- Computer Telephony Integration (CTI) server (CTISVR)
- Open randcontroller (OPC)

Hierna volgt een voorbeeld:

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

Opmerking: de laatste regel van deze uitvoer geeft twee regels weer vanwege ruimtebeperkingen.

Om een basislijst met opdrachten weer te geven, **helpt u** problemen. Een lijst zoals deze toont:

Opdracht	Definitie
weerkaatsen	Bestuurt echo van opdrachtregels
emsmon	Bestuurt het externe EMS ¹ -monitorproces (starten, stoppen, pauzeren, hervatten)
storting	Bestuurt instelling van stop op foutenvlag
Help?	Help voor displays
monitor_help, help	Ondersteuning van monitor-server
monitor_sl aap, slaap	Slapt voor opgegeven seconden of milliseconden
stop, q	Hiermee wordt het programma beëindigd
read_file, lezen	Hiermee wordt de opdrachtinvoer naar een ander invoerbestand gericht

¹ EMS = Event Management System

Deze tabel bevat een lijst met opdrachten die u kunt gebruiken wanneer u een probleemoplossing hebt:

Opdracht	Definitie
pim_list_agents, la	Lijstagents die momenteel door PIM worden geconfigureerd
pim_list_services, ls	Lijstservices die momenteel worden geconfigureerd door PIM
pim_list_skills_groepen, lsg	Lijsten van vaardigheidsgroepen die momenteel door PIM worden gevormd
acd_debug, debug	Het debug -spoor in- en uitschakelen
pim_list_trace, ltrace	Toont een lijst met de huidige instellingen van het PIM-spoorbit
pim_trace, overtrekken	Selt PIM-spoorbits in of voert deze opnieuw in
pim_stop_perih, acdperih	Ontkoppelt de inhoud van het perifere object
beëindigen	Ends procmon

Elke opdracht heeft een afzonderlijke syntaxis. Om de syntaxis te bepalen geeft u de opdracht uit en volgt u deze met **/?**.

N.B.: Elk randtype bevat een andere set opdrachten. Voor een lijst van opdrachten die bij elke randapparatuur zijn gekoppeld, **selecteert u een probleemoplossing**.

Hier is voorbeelduitvoer:

```
>>>>1a
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)
```

```
>>>>1s
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
```

In deze uitvoer geeft **SLType** de standaardwaarde aan voor het veld ServiceLevelType voor elke service die aan de randapparatuur is gekoppeld. Deze waarde geeft aan hoe ICM het serviceniveau berekent. Je kunt de standaard voor individuele diensten omzeilen.

PSLType geeft de standaardwaarde aan voor de randapparatuur ServiceLevelType voor elke service die aan de randapparatuur is gekoppeld. Je kunt de standaard voor individuele diensten omzeilen.

```
>>>>1sg
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=0xE848200003FFFFFF800E00000000000000000000000000000040

Time stamp: 09/13/02

Opmerking: de optie **debug** blijft alleen actief terwijl het proces actief blijft. Wanneer het proces is afgelopen, **debug** de voorziening niet meer werkt. Om het spoor permanent te maken, voeg het hexidecimnummer toe dat u in de lijn **UserTraceLevel** vindt aan het EMS spoor in het register.

>>>>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

MDSConnections=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

>>>>

Opmerking: Voor meer informatie over de periferie, zie [Problemen oplossen bij Avaya Definity G3 met Procmon](#).

[Procmon Tracing](#)

Behandeling eerder dan ICM 4.0

- U kunt **procmon** gebruiken om het overtrekken op te zetten op de PIM, MIS, en CTISVR processen. Syntax-**procmon custid no-deid procesnaam**. Voorbeeld gebruik is **procmon pg1a pim1**.
- Type **help** bij de >>-prompt om hulp te zoeken voor **Procmon**. Bijvoorbeeld, > **help**.
- Tracing toevoegen—Om overtrekken toe te voegen, gebruikt u de opdrachten **sxtrace**, **scrtrace** en **satrainc**; Gebruik met **/iedereen**. Voorbeeld gebruik voor **sxtrace** is >>**sxtrace /all**. U moet de overtrek ook opslaan door de opdrachten **svxtrace**, **svcrtrace** en **Svatrace** uit te geven. Aanbevolen wordt om alle drie de spoorniveaus toe te voegen en op te slaan wanneer u problemen met het spectrum oplost.
- Tracing verwijderen—Om overtrekken te verwijderen gebruikt u de opdrachten **cxtrace**, **ccrtrace** en **catrace**; Gebruik met **/iedereen**. Voorbeeld **cxtrace** gebruik is >>**cxtrace /all**. Het is altijd beter om overtrekken na voltooiing van het oplossen te verwijderen.
- Ems loggen—met alle overtrekken, dient u de instellingen EmsLogFileMax en EmsAllLogFileMax in regedt32 te verhogen. Het pad naar deze waarden is:
HkeyLocalMachine\Software\Geotel\ICM\custid\PGxx\EMS\CurrentVersion\
Library\Processes\processid
Opmerking: deze waarde wordt op twee regels weergegeven vanwege ruimtebeperkingen.

Verwerk in ICM 4.0 en hoger

- U kunt **procmon** gebruiken om het overtrekken op te zetten op de PIM, MIS, en CTISVR processen. Syntax-**procmon custid no-deid procesnaam**. Voorbeeld gebruik is **procmon pg1a pim1**.
- Om toegang te krijgen tot de help voor **Procmon**, typt u **help** bij de >> prompt. bijvoorbeeld >> **help**.
- Overtrekken—de opdracht geeft alle beschikbare overtrekopties weer. Transactie Link Tracking (**sxtrace**) toepassen door **spoortekst*** op de >>-prompt te typen. Pas Agent-overtrekken toe met de opdracht **spoorspectrum***.

Gerelateerde informatie

- [Overtrekken inschakelen](#)
- [Het OPCTest-commando-lijn hulpprogramma gebruiken](#)
- [Overtrekken inschakelen](#)
- [Handleiding voor IPCC-probleemoplossing](#)
- [Het Dumplog Utility gebruiken](#)
- [Problemen oplossen Avaya Definity G3 met behulp van Procmon](#)
- [Releaseopmerkingen van Cisco IOS-software release 4.6.2](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)