

Het Cisco ICMTest-hulpprogramma

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Test uitvoeren en interpreteren](#)

[Instellen van ICM Call Router Tracing met test](#)

[Schakel Debug Tracing in tijdens de test uit](#)

[Een proefsessie beëindigen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) **testhulpprogramma**, waarmee u verschillende parameters kunt bekijken en instellen op een ICM Call Router. U kunt het **testprogramma** op drie manieren uitvoeren:

- Van een commandoprompt direct op één van de knooppunten van de Cisco ICM Call Router
- Van een Telnet-sessie naar een van de Cisco ICM Call Router knooppunten
- Van een commandoprompt met pcEverywhere naar een van de Cisco ICM routerknooppunten

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco ICM
- TCP/IP-Telnet-hulpprogramma
- Symantec pcEverywhere

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Alle Cisco ICM-versies

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.

Test uitvoeren en interpreteren

Type **rttest** bij een opdrachtmelding gevolgd door **/help** of **/?**. Dit geeft een syntax van use statement. Bijvoorbeeld:

```
c:\icr\cicr1\ra\logfiles>rttest /?
Version: Release 4.0, Build 04624
Usage: rttest [/f InputFile] [/system SystemName]
[/cust Customer]
[/node ICRNode] [/pipe OutputPipe] [/debug] [/stop] [/help] [/?]
```

De opties van de opdrachtregel die vereist zijn om de **test op** te roepen zijn:

/klant bestelle n	Waar de klant een acroniem van drie, vier of vijf letters is die de ICM klanteninstantie aangeeft. Raadpleeg de ICM server Naming Convention .
/knoopp unt ICRNod e	Waar ICRNode een router of router is, afhankelijk van de test van de router die moet worden uitgevoerd. Raadpleeg de ICM server Naming Convention .

1. Als **de test** is uitgevoerd, geef dan een **antwoord**. of **help** bij de **rttest** melding maken van alle beschikbare **rttest** opdrachten.
2. Als de **rttest** opdracht wordt uitgevoerd, kunt u snel een real time status van het gehele ICM systeem krijgen.
3. Typ bij de **testmelding** de **status**.
4. Druk op **ENTER** in de vertragsmelding.
5. De **status** directive retourneert de huidige staat van elk ICM centrale site proces, ICM Perifere Gateway (PG) server en derde partij automatische call distributor (ACD) en Voice Response Unit (VRU) perifeer.

```
c:\> rttest /cust csco /node routera
rttest:
rttest: status
Router Version: Release 2.5 (service pack 2), Build 03134
Release Date: 12/23/98 13:30:08
Current Time: 03/17 16:00:42
Local Time: 03/17 11:00:42 (-5.0 hr)
Router Up: 02/21 01:01:45 (24.6 day)
Router Sync: 03/11 11:06:20 (6.2 day) (A->B)
```

verwer ken	LaatsteStateChange	LastHeartBeat
A agi		
A cic		
A csfs	OK M-03/06 11:10:20 (11,2	

	dag)	
A dba	OK MH03/06 11:10:20 (11.2 dag)	03/17 16:00:12 (30 seconden)
A dbw		
A lgr	OK MH03/06 11:10:20 (11.2 dag)	03/17 16:00:17 (25 seconden)
A rcv	OK M-03/06 11:10:20 (11,2 dag)	
A rtr	OK MH03/06 11:10:20 (11.2 dag)	03/17 16:00:15 (27 seconden)
A rts	OK MH03/06 11:10:20 (11.2 dag)	03/17 16:00:19 (23 seconden)
A Tsyr	OK M-03/06 11:10:20 (11,2 dag)	
B agi		
B cic		
B csfs	OK M-03/11 11:08:34 (6,2 dag)	
B dba	OK MH03/11 11:07:02 (6,2 dag)	03/17 16:00:38 (4 seconden)
B dbw		
B	OK MH03/11 11:08:36 (6,2 dag)	03/17 16:00:17 (25 seconden)
B rcv	OK M-03/11 11:08:35 (6,2 dag)	
B rtr	OK MH03/11 11:07:03 (6,2 dag)	03/17 16:00:15 (27 seconden)
B-poort n	OK MH03/11 11:07:02 (6,2 dag)	03/17 16:00:29 (13 seconden)
B tsyr	OK M-03/11 11:07:02 (6,2 dag)	

Controller	LaatsteStateChange	LastHeartBeat
ATT_NIC_1.128	CFO 03/06 11:10:22 (11,2 dag)	03/17 16:00:39 (3 seconden)
ATT_NIC_2.129	CFO 03/11 11:07:05 (6,2 dag)	03/17 16:00:34 (8 seconden)
CA_PG9, 9	CFO 03/17 04:42:31 (11,3 uur)	03/17 16:00:31 (11 seconden)
FL_PG7, 7	CFO 03/11 10:30:16 (6,2 dag)	03/17 16:00:32 (10 seconden)
GA_PG6, 6	CFO 03/12 10:50:43 (5,2 dag)	03/17 16:00:29 (13 seconden)
IA_PG5	CFO 03/11 11:29:27 (6,1 dag)	03/17 16:00:32 (10 seconden)
NY_PG3,	CFO 03/11 16:31:36	03/17 16:00:38 (4

3	(5,9 dag)	seconden)
TX_PG4, 4	CFO 03/11 16:33:37 (5,9 dag)	03/17 16:00:38 (4 seconden)
VA_PG1, 1	CFO 03/13 22:18:32 (3,7 dag)	03/17 16:00:33 (9 seconden)
VB_PG2, 2	CFO 03/16 23:31:31 (16,4 uur)	03/17 16:00:32 (10 seconden)
perifeer	LaatsteStateChange	LaatsteVan
CA_PG9	03/17 04:42:38	03/17 16:00:40 (2 seconden)
FL_PG7	COS 03/11 10:30:18 (6,2 dag)	03/17 16:00:40 (2 seconden)
GA_PG6	03/16 06:21:18	03/17 16:00:41 (1 sec)
IA_PG5	COS 03/11 11:29:30 (6,1 dag)	03/17 16:00:40 (2 seconden)
NY_PG3	11-16:31:42 (5,9 dag)	03/17 16:00:41 (1 sec)
TX_PG4	COS 03/11 16:37:53 (5,9 dag)	03/17 16:00:34 (8 seconden)
VA_PG1	13-03-13 22:18:40 (3,7 dag)	03/17 16:00:41 (1 sec)
VB_PG2	03/16 23:31:33	03/17 16:00:41 (1 sec)

De drie belangrijkste delen van de statusuitvoer zijn proces, controller en randapparatuur.

De eerste sectie, getiteld Procédé in the eerste kolom of the status output, toont de status van elk ICM centrale plaatsproces. Eén ICM centrale site bestaat uit een ICM Call Router en een ICM database logger. In de meeste gevallen zijn er twee ICM centrale plaatsen - sideA en sideB voor overtoolligheid.

Eerst wordt algemene informatie weergegeven, zoals de routerversie en de bouwdatum. Vervolgens worden deze aanvullende statistieken weergegeven:

Huidige tijd	Dit is gecoördineerde Universal Time (UTC). De meeste telecommunicatieapparatuur gebruikt UTC - tijd als een gemeenschappelijke tijdreferentie.
Plaatselijke tijd	Dit is ICM lokale tijd, zoals bepaald door tijdzone instellingen op de Cisco ICM router.
Omhoog router	Dit is hoe lang de functie Cisco ICM Call Router in werking is gesteld.
routersync	Dit toont welke kant van de Cisco ICM de router laatst een staatsoverdracht naar de andere kant stuurde.

Daarna is de processtatus, verdeeld in drie kolommen: Procent, LastStateChange, en

LastHeartbeat. **Het proces** is het ICM centrale - plaatsproces.

LastStateChange bevat meerdere velden:

OK	Signieert dat het proces goed werkt.
M	Signieert het Cisco bedrijfseigen Message Delivery Service (MDS) protocol wordt gebruikt om het proces gesynchroniseerd te houden.
H	Signieert het proces verzenden en ontvangt interne hartslagen met behulp van het MDS-protocol.
Datum	Huidige datum.
tijd	Huidige lokale tijd.
up-time	Hierna wordt de tijd weergegeven die het proces in de huidige staat heeft geduurd.
LastHeartBeat	Als het proces MDS-hartslagen verstuurt en ontvangt, is deze waarde de tijdstempel van de laatste hartslag die door het proces wordt verstuurd of ontvangen.

De tweede sectie, gelabeld Controller in de eerste kolom van de statusuitvoer, toont de status van Cisco ICM PG servers.

Controller is de naam van de controller (ICM PG) zoals gedefinieerd in ICM Config Manager.

LastStateChange bevat meerdere velden:

C	Signieert de ICM PG server heeft met succes een configuratie van de ICM router gedownload.
F	Signifieert de ICM PG volledig en de configuratie is geldig.
O	Signieert de ICM PG is online en communiceert met de ICM Call router.
Datum	Huidige datum.
tijd	Huidige lokale tijd.
up-time	Hierna wordt de tijd weergegeven die het proces in de huidige staat heeft geduurd.

Het derde deel, dat in kolom 1 als randapparatuur wordt aangeduid, geeft de status weer van randapparatuur van derden zoals ACD- en VRU-apparatuur.

Randapparatuur is de naam van de randapparatuur (ACD of VRU) zoals gedefinieerd in Configureer ICR.

LastStateChange bevat meerdere velden:

C	Signifieert de randapparatuur correct wordt
----------	---------------------------------------------

	ingesteld om met de ICM PG te communiceren.
O	Signifieert de randapparatuur is online, bijvoorbeeld, zijn er communicatie met de ICM PG tot stand gebracht.
S	Signifieert dat de randapparatuur in dienst is, bijvoorbeeld, agent- en call gegevens worden naar de ICM PG verzonden.
Datum	Huidige datum.
tijd	Huidige lokale tijd.
up-time	Hierna wordt de tijd weergegeven die het proces in de huidige staat heeft geduurd.
Laatste Van	De datum, de tijd en de lengte van de tijd sinds de randapparatuur de laatste geldige gegevens naar de ICM PG heeft verzonden.

Instellen van ICM Call Router Tracing met test

U kunt specifieke spoor niveaus binnen **rttest** inschakelen als de **debug** opdracht is gegeven, gevolgd door een of meer opties voor overtrekken. De respectieve spooringen kunnen dan in routerlogboeken worden bekeken.

Als bijvoorbeeld de opdracht **debug /route** is gegeven vanuit **rttest**, is overtrekken ingeschakeld. Dit toont:

- Verkocht nummer (DN)
- Automatische nummeridentificatie (ANI)
- Nummers per grootte (CED) invoeren
- ICM routinglabel teruggestuurd naar het netwerk van de drager

Om alle mogelijkheden voor **test /debug** te zien, moet u eerst de **debug /?** afgeven. opdracht zoals getoond:

```
rttest: debug /?
Usage: debug_control [/realtime] [/5minute]
[/agent] [/config] [/route]
[/halfhour] [/rcmeter] [/expr] [/select] [/dupadd]
[/failpgerror] [/symbol] [/tranroute] [/datain]
[/delivery] [/cic] [/admin] [/pervarsumm] [/pervardetail]
[/expform] [/vru] [/callq] [/activepath] [/all] [/help]
[/?]
```

Alle ICM processen schrijven een of ander standaard niveau overtrekken naar logbestanden die kunnen worden bekeken met de [dumlog](#) voorziening. Raadpleeg voor meer informatie [Hoe het Dumplog Utility te gebruiken](#).

Opmerking:

- Wanneer bepaalde niveaus van het spoor worden geactiveerd, worden de overeenkomstige details geschreven aan de dossiers van het routerlogboek in de logbestandsmap.
- Standaard individuele bestandsgrootte is 99k.
- Standaard totale bestandsgrootte is 600k.

- Als router-overtrekken te hoog is geworden, zullen individuele logbestanden snel worden teruggeroepen - mogelijk binnen een minuut - als het aanroepen volume hoog is. In dit geval kunnen niet veel gegevens worden opgenomen omdat de tijdspanne erg klein is. Om dit te bereiken, kan de capaciteit van het routerlogbestand worden verhoogd als een paar van Microsoft Windows NT de registratie instellingen worden gewijzigd.

Opmerking: Zorg ervoor dat er voldoende schijfruimte beschikbaar is voordat u de bestandscapaciteit verhoogt.

Zo voert u het Windows NT-register in:

1. Geef de **regedt32** opdracht af vanaf een opdrachtmelding.
2. Nadat de beschikbare schijfruimte is gecontroleerd, kunnen deze twee registratie-instellingen worden gewijzigd om grotere bestanden van het routerlogbestand toe te staan:

Opmerking: de waarden worden standaard in hexadecimaal weergegeven. Klik op het keuzerondje Decimal om de basis 10 waarde te zien.

```
\\.\software\geotel\icr\cisco\routera\ems\currentversion\library\
processes\rtr\EMSAIILogFilesMax
\\.\software\geotel\icr\cisco\routera\ems\currentversion\library\processes\
rtr\EMSLogFileMax
```

Opmerking: deze waarden worden op meerdere regels weergegeven vanwege ruimtebeperkingen.

De eerste parameter, **EMSAIILogFilesMax**, specificeert de maximale hoeveelheid schijfruimte die de router toewijst voor alle logbestanden samen.

De tweede parameter, **EMSLogFileMax**, specificeert de maximale grootte die de router aan elk logbestand toewijst. Als u bijvoorbeeld **EMSAIILogFilesMax** instelt op 20 mg en **EMSLogFileMax** op 2 mg, dan creëert de router uiteindelijk niet meer dan 10 bestanden, elk met een maximale grootte van 2 mg.

Schakel Debug Tracing in tijdens de test uit

Wanneer u routerlogbestanden hebt bekeken, is het een goede praktijk om al het overtrekken uit te schakelen dat voor het oplossen van problemen is toegevoegd.

Dit wordt bereikt met de **/noall**-richtlijn in de testopdracht, zoals wordt getoond:

```
c:\icr\cd\ra\logfiles>rttest /cust cd /node routera
RTTEST Release 4.0 service pack 3, Build 04959

rttest: debug /noall
```

Een proefsessie beëindigen

Het is heel belangrijk dat u **stopt met** uw testsessie wanneer deze klaar is. Als te veel **test** sessies op de achtergrond blijven lopen, worden de systeembronnen afgedankt en wordt de oproerouting negatief beïnvloed.

rttest: quit

Gerelateerde informatie

- [Het Dumplog Utility gebruiken](#)
- [Cisco ICM server-Naming conventies](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)