

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Determine as horas ocupadas](#)

[Recolha logs do monitoramento de desempenho para as horas ocupadas](#)

[Aplique princípios básicos](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento descreve a metodologia para analisar se seu Microsoft SQL server experimenta um problema de desempenho no nível de sistema em Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ou no ambiente de empreendimento do Centro de Contato de IP (IPCC).

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco IPCC
- Microsoft SQL

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM 4.6.x e mais tarde
- IPCC corporativo 4.6.x de Cisco e mais tarde
- Microsoft SQL server 6.5 e 7.0
- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows NT

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

### [Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Informações de Apoio

A metodologia de análise envolve estas etapas:

1. [Determine as horas ocupadas.](#)
2. [Recolha logs do monitoramento de desempenho para as horas ocupadas.](#)
3. [Aplique princípios básicos.](#)

## Determine as horas ocupadas

A tabela de Logger\_Meters contém a informação de desempenho para o processo do Logger do ICM. O processo do Logger do ICM no controlador central cria um registro novo de Logger\_Meters na base de dados central cada cinco minutos.

Incorpore o valor correto do DateTime, e execute esta pergunta SQL contra a base de dados de logger por uma data específica:

**Nota:** Este documento indica a pergunta SQL sobre as linhas de múltiplos devido às limitações de espaço.

Na pergunta SQL:

- RouteCallDetailTo5 representa o número de linha com os detalhes da chamada da rota, que são escritos durante o intervalo do cinco minutos. Está aqui a fórmula a chegar no valor de 300:
- O MM representa o mês, o DD representa a data, e o YYYY representa o ano.

Use Microsoft Excel para traçar os resultados. Execute os tempos múltiplos da pergunta SQL nos dias que você conhece é ocupado. Compare os dados que você traça em Microsoft Excel determinar as horas ocupadas.

## Recolha logs do monitoramento de desempenho para as horas ocupadas

Todos os contadores do desempenho, exceto o disco se opõem, são girados sobre à revelia. Você deve usar o **comando diskperf** girar sobre os contadores do disco.

Termine estas etapas a fim girar sobre os contadores do disco:

1. Abra um comando prompt no Historical Data Server (HDS).
2. Emita o **comando diskperf -y**. Diskperf é uma ferramenta que teste o desempenho do subsistema de discos. “- Os conjuntos de parâmetro y” o sistema para começar todo o desempenho do disco opõem-se quando você reinicia o sistema.
3. Reinicie o sistema. Até que você reiniciar o sistema, todos os valores de contador do disco, incluindo o médio. O comprimento da fila do disco, permanece sempre zero.
4. Use o **comando diskperf -n** cortar os contadores do disco. Você deve cortar contadores do disco somente depois você termina a análise de desempenho e você é certo que você não exige any more logs do monitoramento de desempenho (perfmon). “- Os conjuntos de

parâmetro n” o sistema para desabilitar todo o desempenho do disco opõem-se quando o sistema é reiniciado.

Recolha estes contadores em um log do perfmon para um tempo de frame que inclua umas horas ocupadas:

1. % do tempo do processador no objeto do processador para todo o processador cita como exemplo
2. Comprimento da fila de processador no objeto de sistema
3. Páginas/segundo no objeto da memória
4. I/O - A página lê/segundo no objeto de 6.5 servidores SQL
5. A página lê/segundo no objeto do gerente de buffer para o Microsoft SQL server 7.0 e 2000
6. Médio. O comprimento da fila do disco no objeto do disco físico para todo o disco físico cita como exemplo

Use uma planilha Microsoft Excel para calcular médias, e para traçar e analisar os dados do perfmon. É baseado em seu sistema operacional, aqui como você deve usar Microsoft Excel para dados do perfmon:

- No servidor SQL do Windows 2000, o log do perfmon é geralmente um arquivo .csv. Microsoft Excel pode diretamente ler arquivos no formato .csv.
- No Windows NT 4.0, você precisa de exportar o log do perfmon do formato de registro do monitoramento de desempenho para um arquivo limitado vírgula, e de ler então o arquivo em Microsoft Excel. Você pode usar a função da exportação no perfmon NT4.0 para fazer assim.

## [Aplique princípios básicos](#)

Compare as médias contrárias persistentes para as horas ocupadas contra os valores aceitáveis para determinar que média contrária causa um problema.

Estão aqui os valores aceitáveis:

- tempo %Processor < **80%**
- Comprimento da fila de processador < **2**
- Páginas de NT/segundo < **10**
- I/O - A página lê/segundo no server SQL 6.5 < **100**
- A página lê/segundo no gerente de buffer para o Microsoft SQL server 7.0 e 2000 < **100**
- Médio. Comprimento da fila do disco < **2**

Qualquer média contrária que exceder um destes princípios básicos pode causar o problema de desempenho.

**Nota:** A fim calcular o médio. O comprimento da fila do disco, divide o “médio. Comprimento da fila do disco” contrário para o exemplo do disco físico pelo número de eixos que o disco físico contém. Por exemplo, 4 eixos em um RAID típico põem o exemplo do disco físico. Também, divida o comprimento da fila de processador pelo número de processadores.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)