

Utilitário ICM rtest Cisco

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Como executar e interpretar rtest](#)

[Gerencio acima do rastreamento de roteador de chamada de ICM com o mais rtest](#)

[Desligue o debug tracing em mais rtest](#)

[Finalize uma sessão rtest](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve o **utilitário rtest de Cisco** Intelligent Contact Management (ICM), que permite que você ver e ajuste vários parâmetros em um roteador da chamada ICM. Você pode executar o **utilitário rtest em** uma de três maneiras:

- De um comando prompt diretamente em um dos nós de roteador da chamada ICM de Cisco
- De uma sessão de Telnet em um dos nós de roteador da chamada ICM de Cisco
- De um comando prompt que usa o pcAnywhere a um dos nós de roteador da chamada ICM de Cisco

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Utilitário Telnet TCP/IP
- PcAnywhere de Symantec

Componentes Utilizados

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

- Todas as versões do ICM de Cisco

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.

Como executar e interpretar rctest

Datilografe **mais rctest em um** comando prompt seguido pelo ou de **/help/?**. Isto dá-lhe uma declaração de uso de sintaxe. Por exemplo:

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

As opções da linha de comando exigidas para invocar **mais rctest** são:

Cliente /cust	Onde o cliente é uns três, quatro, ou acrônimo da cinco-letra significando o exemplo do cliente de ICM. Refira convenções de nomeação do servidor ICM .
/node ICRNode	Onde ICRNode é routera ou roteadorB, segundo o rctest de roteador a ser executado. Refira convenções de nomeação do servidor ICM .

1. Uma vez o **mais rctest** está executando, incorporam a? ou **ajuda na alerta a mais rctest** para alistar todos os **comandos rctest** disponíveis.
2. Se o **comando rctest** é executado, você pode rapidamente obter um estado do tempo real do sistema ICM inteiro.
3. Na alerta **a mais rctest**, datilografe o **estado**.
4. A imprensa **entra na alerta a mais rctest**.
5. A diretriz orientadora do **estado** retorna o estado atual de cada processo de site central ICM, server do gateway ICM periférico (PG), e Automatic Call Distributor (ACD) da terceira e peripheral do Voice Response Unit (VRU).

```
c:\> rctest /cust csco /node routera
rctest:
rctest: 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)
```

Processo	LastStateChange	LastHeartBeat
Umagi		

Um cic		
CSF	M APROVADO 03/06 11:10:20 (dia 11.2)	
Um DBA	MH APROVADO 03/06 11:10:20 (dia 11.2)	03/17 de 16:00:12 (segundo 30)
Um dbw		
Um lgr	MH APROVADO 03/06 11:10:20 (dia 11.2)	03/17 de 16:00:17 (segundo 25)
Um receptor	M APROVADO 03/06 11:10:20 (dia 11.2)	
Um rtr	MH APROVADO 03/06 11:10:20 (dia 11.2)	03/17 de 16:00:15 (segundo 27)
Rts	MH APROVADO 03/06 11:10:20 (dia 11.2)	03/17 de 16:00:19 (segundo 23)
Um tsyr	M APROVADO 03/06 11:10:20 (dia 11.2)	
Agi B		
B cic		
B CSF	M APROVADO 03/11 11:08:34 (dia 6.2)	
DBA B	MH APROVADO 03/11 11:07:02 (dia 6.2)	03/17 de 16:00:38 (segundo 4)
Dbw B		
Lgr B	MH APROVADO 03/11 11:08:36 (dia 6.2)	03/17 de 16:00:17 (segundo 25)
Receptor B	M APROVADO 03/11 11:08:35 (dia 6.2)	
Rtr B	MH APROVADO 03/11 11:07:03 (dia 6.2)	03/17 de 16:00:15 (segundo 27)
Rts B	MH APROVADO 03/11 11:07:02 (dia 6.2)	03/17 de 16:00:29 (segundo 13)
Tsyr B	M APROVADO 03/11 11:07:02 (dia 6.2)	

Controlador	LastStateChange	LastHeartBeat
ATT_NIC_1,128	CFO 03/06 11:10:22 (dia 11.2)	03/17 de 16:00:39 (segundo 3)
ATT_NIC_2,129	CFO 03/11 11:07:05 (dia 6.2)	03/17 de 16:00:34 (segundo 8)
CA_PG9,9	CFO 03/17 04:42:31 (11.3 horas)	03/17 de 16:00:31 (segundo 11)
FL_PG7,7	CFO 03/11 10:30:16 (dia 6.2)	03/17 de 16:00:32 (segundo 10)
GA_PG6,	CFO 03/12 10:50:43	03/17 de 16:00:29

6	(dia 5.2)	(segundo 13)
IA_PG5,5	CFO 03/11 11:29:27 (dia 6.1)	03/17 de 16:00:32 (segundo 10)
NY_PG3,3	CFO 03/11 16:31:36 (dia 5.9)	03/17 de 16:00:38 (segundo 4)
TX_PG4,4	CFO 03/11 16:33:37 (dia 5.9)	03/17 de 16:00:38 (segundo 4)
VA_PG1,1	CFO 03/13 22:18:32 (dia 3.7)	03/17 de 16:00:33 (segundo 9)
VB_PG2,2	CFO 03/16 23:31:31 (16.4 horas)	03/17 de 16:00:32 (segundo 10)
Periférico	LastStateChange	LastHeardFrom
CA_PG9	COS 03/17 04:42:38 (11.3 horas)	03/17 de 16:00:40 (segundo 2)
FL_PG7	COS 03/11 10:30:18 (dia 6.2)	03/17 de 16:00:40 (segundo 2)
GA_PG6	COS 03/16 06:21:18 (33.6 horas)	03/17 de 16:00:41 (1 segundo)
IA_PG5	COS 03/11 11:29:30 (dia 6.1)	03/17 de 16:00:40 (segundo 2)
NY_PG3	COS 03/11 16:31:42 (dia 5.9)	03/17 de 16:00:41 (1 segundo)
TX_PG4	COS 03/11 16:37:53 (dia 5.9)	03/17 de 16:00:34 (segundo 8)
VA_PG1	COS 03/13 22:18:40 (dia 3.7)	03/17 de 16:00:41 (1 segundo)
VB_PG2	COS 03/16 23:31:33 (16.4 horas)	03/17 de 16:00:41 (1 segundo)

As três seções principais das saídas de status são processo, controlador, e Peripheral.

A primeira seção, etiquetada processo na primeira coluna das saídas de status, mostra o estado de cada processo de site central ICM. Uma instalação central ICM consiste em um roteador da chamada ICM e em um registador do base de dados de ICM. Na maioria dos casos, há duas instalações central ICM - Lado A e sideB para a Redundância.

Primeiramente, a informação geral é indicada como a versão de roteador e a data de configuração. Então, estas estatísticas adicionais são indicadas:

Horas atual	Este é o tempo universal coordenado (UTC). A maioria de equipamento de telecomunicações usa o tempo UTC como uma referência do tempo comum.
Hora local	Este é horário local ICM, como determinado por ajustes da zona de hora (fuso horário) no roteador da chamada

	ICM de Cisco.
Roteador acima	Isto é quanto tempo a função de roteador da chamada ICM de Cisco foi em serviço.
Sincronização do roteador	Isto mostra que lado do roteador da chamada ICM de Cisco enviou por último transferência do estado ao outro lado.

Está em seguida o status de processo, dividido em três colunas: Processo, LastStateChange, e LastHeartbeat. O **processo** é o processo de site central ICM.

LastStateChange contém diversos campos:

OK	Significa o processo está sendo executado muito bem.
M	Significa Cisco que o protocolo proprietário de Message Delivery Service (MDS) é usado para manter o processo sincronizado.
H	Significa o processo envia e recebe mensagens ritmada interna usando o protocolo MDS.
Data	Data atual.
Tempo	Horário local atual.
Acima-tempo	Indicado no parêntese, este é o intervalo de tempo que o processo esteve no estado atual.
LastHeartBeat	Se o processo envia e recebe MDS ritmado, este valor é o timestamp da última pulsação do coração enviada ou recebida pelo processo.

A segunda seção, etiquetada controlador na primeira coluna das saídas de status, mostra o estado de servidores ICM PG de Cisco.

O **controlador** é o nome do controlador (ICM PG) como definido no gerente da configuração ICM.

LastStateChange contém diversos campos:

C	Significa o servidor ICM PG transferiu com sucesso uma configuração do roteador da chamada ICM.
F	Significa o ICM PG é configurado inteiramente e a configuração é válida.
O	Significa o ICM PG é em linha e comunica-se com o roteador da chamada ICM.
Data	Data atual.
Tempo	Horário local atual.
Acima-tempo	Indicado no parêntese, este é o intervalo de tempo que o processo esteve no estado atual.

A terceira seção, etiquetada **Peripheral** na coluna 1, mostra o estado para periféricos da terceira tais como dispositivos ACD e VRU.

O **Peripheral** é o nome do peripheral (ACD ou VRU) como definido em configura o ICR.

LastStateChange contém diversos campos:

C	Significa o peripheral é configurado corretamente para comunicar-se com o ICM PG.
O	Significa o peripheral é em linha, por exemplo, as comunicações foram estabelecidas com o ICM PG.
S	Significa que o peripheral está no serviço, por exemplo, o agente e os dados de chamada estão enviados ao ICM PG.
Data	Data atual.
Tempo	Horário local atual.
Acima-tempo	Indicado no parêntese, este é o intervalo de tempo que o processo esteve no estado atual.
LastHeaderFrom	A data, o tempo, e o intervalo de tempo desde que os últimos dados válidos enviados periféricos ao ICM PG.

[Gerencio acima do rastreamento de roteador de chamada de ICM com o mais rttest](#)

Você pode permitir níveis de rastreamento específicos dentro de **mais rttest** se o comando **debug** é emitido, seguido por umas ou várias opções do traço. As Entradas de rastreamento respectivas podem então ser vistas nos log de roteador.

Por exemplo, se o comando de **/route debug** é emitido de dentro de **mais rttest**, seguir é girado sobre. Isto mostra:

- Número discado (DN)
- Identificação de número automática (ANI)
- Caller Entered Digits (CED), se algum
- Etiqueta do roteamento ICM retornada à rede do portador

A fim ver todas as possibilidades para **/debug** o **mais rttest**, na alerta a **mais rttest**, emite **debug/?** comando como mostrado:

```
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]
[/?]
```

Todos os processos ICM escrevem algum rastreamento de nível padrão aos arquivos de registro que podem ser vistos com o [utilitário dumplog](#). Para mais informação, refira [como usar o utilitário dumplog](#).

Note:

- Quando os níveis de rastreamento específicos são permitidos, os detalhes correspondentes estão escritos aos arquivos de Log de roteador no diretório de arquivo de registro.
- O tamanho de arquivo de Log individual do padrão é 99k.
- O tamanho do arquivo de registro agregado do padrão é 600k.
- Se o rastreador de roteador é girado demasiado alto, os arquivos de Log individual envolvem rapidamente - potencialmente dentro de um minuto - se o volume da chamada é alto. Neste caso, não muitos dados podem ser capturados porque o alcance de tempo é muito pequeno. A fim obter em torno disto, as capacidades do arquivo de Log de roteador podem ser aumentadas se alguns ajustes do Registro do Microsoft Windows NT são alterados.

Note: Certifique-se que há bastante espaço de disco disponível antes que você aumente capacidades do arquivo de registro.

A fim incorporar o registro do Windows NT:

1. De um comando prompt, emita o **comando regedt32**.
2. Depois que o espaço de disco disponível é verificado, estas duas configurações de registro podem ser mudadas para permitir arquivos de Log de roteador maiores:

Note: Os valores são indicados no hexadecimal à revelia. Clique o botão Decimal Radio Button para ver o valor da base 10.

```
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]  
[/?]
```

Note: Estes valores são indicados nas múltiplas linhas devido às limitações de espaço.

O primeiro parâmetro, **EMSAIILogFilesMax**, especifica a quantidade máxima do espaço de disco que o roteador atribui para todos os arquivos de registro combinou.

O segundo parâmetro, **EMSLogFileMax**, especifica o tamanho máximo que o roteador atribui a cada arquivo de registro. Por exemplo, se você ajusta **EMSAIILogFilesMax** a magnésio 20, e **EMSLogFileMax** a magnésio 2, o roteador cria eventualmente não mais do que os arquivos 10, cada um que é não mais magnésio de 2 em tamanho.

[Desligue o debug tracing em mais rttest](#)

Quando você viu log de roteador, é boa prática desabilitar todo o traçado que foi adicionado para propósitos de Troubleshooting.

Isto é realizado com a diretriz orientadora de **/noall** no comando **rttest**, como mostrado:

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

```
rttest: debug /noall
```

Finalize uma sessão rttest

É muito importante que você **para** sua **sessão rttest** quando terminado. Se **sessões rttest** demais são deixadas o corredor no fundo, os recursos de sistema estão drenados e o roteamento de chamada é afetado adversamente.

```
rttest: quit
```

Informações Relacionadas

- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Convenções de nomeação do servidor Cisco ICM](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)