

Níveis de Rastreamento Recomendados para Troubleshooting de Problemas Relacionados a IPCC

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Níveis de traços recomendados](#)

[JTAPI](#)

[Eagtpim](#)

[OPC](#)

[Servidor CTI OS](#)

[Direcionador do SO CTI](#)

[CTI Server](#)

[VRU PIM](#)

[Seguimento do IVR DE IP](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento explica os níveis de rastreamento recomendados para troubleshooting no ambiente de centro de contato IP (IPCC). Para ativar o rastreamento, podem-se usar estes utilitários:

- [Procmon](#)
- [OPCTest](#)
- [Regedt32](#)

Nota: Seja certo desligar todo o traçado quando terminado. Também, não deixe janelas de comando do processo abertas depois que você termina testar. Isto impacta severamente recursos de sistema, especialmente utilização CPU e memória.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Integração de telefonia e computador (CTI)
- O IPCC
- [Problemas de login do agente](#)
- [Gerencio acima do seguimento](#)
- [Usando o teste de cti](#)
- [Como usar o utilitário Dumplog](#)

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada na versão do ICM 4.x de Cisco e mais tarde.

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.

Níveis de traços recomendados

Estes processos exigem-no aumentar níveis de rastreamento:

- [JTAPI](#)
- [Eagtpim](#)
- [OPC](#)
- [CTI Server](#)

Nota: Antes que você gire acima do seguimento, determine primeiramente a quantidade do espaço de disco livre na máquina. Ajuste o EMSAIILogFileMax e o EMSLogFileMax a fim assegurar-se de que os logs não overwritten. Consulte [para girar acima do seguimento](#) para mais informação e sentidos detalhados.

JTAPI

Em Peripheral Gateway (PG) onde o CTI Server é instalado, use o [utilitário procmon](#) para girar acima do seguimento para o processo do JTapi Gateway:

Nota: Em um ambiente duplexed PG, permita o seguimento no PG ativo. Refira a [utilização do utilitário comando-linha do opctest](#) para mais informação e use o utilitário OPCtest a fim determinar o PG ativo.

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> jgw<jtapi instance> >>>trace JT_TPREQUESTS /on >>>trace
JT_JTAPI_EVENT_USED* /on >>>trace JT_PIM_EVENT /on >>>trace JT_ROUTE_MESSAGE /on >>>trace *CONF*
/on
```

Use este comando a fim girar fora o seguimento:

```
>>> trace * /off
```

Nota: Os comandos trace são diferenciando maiúsculas e minúsculas.

Eagtpim

No PG onde o agente empresarial PIM é instalado, use o [utilitário procmon](#) para girar acima do seguimento para o processo PIM do agente empresarial:

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> pim<pim instance> >>>trace tp* /on >>>trace precall /on >>>trace
*event /on >>>trace csta* /on
```

Use este comando a fim girar fora o seguimento:

```
>>> trace * /off
```

OPC

No PG onde o agente empresarial PIM é instalado, use o [utilitário OPCtest](#) para girar acima do seguimento para o processo de Open Peripheral Controller (OPC):

```
C:\>opctest /cust <cust_inst> /node <node> opctest:debug /agent /routing /cstacer /tpmsg
/closedcalls
```

Use este comando a fim girar fora o seguimento:

```
OPCTEST: debug /noall
```

Servidor CTI OS

No server onde o Servidor CTI OS é instalado, use o **regedt32** para girar acima do seguimento para o processo do [SO CTI](#):

- **Para versões mais cedo de**

```
5.0:software\GeoTel\icr\<cust_inst>\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\
Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

- **Para versões 5.0 à 7.0 e mais tarde:**

```
software\Cisco Systems
Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\
library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

- **Para versões 7.0 à 7.1(1):**

```
software\Cisco Systems
Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0x20A0F
```

- **Para versões 7.1(2) e mais recente:**

```
software\Cisco Systems
Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios
```

```
Set EMSTraceMask = 0x60A0F
```

Nota: A máscara do traço do padrão é 0x3 em todas as liberações exceto na liberação 7.0(0) onde é ajustada a 0x20003.

Direcionador do SO CTI

No server onde o Servidor CTI OS é instalado, use o **regedt32** para girar acima do seguimento para o processo do direcionador do SO CTI:

- Para versões mais cedo de

```
5.0:software\GeoTel\icr\

```

```
EMSTraceMask = 0xA0F
```

- Para a versão 5.0 e mais recente:software\Cisco Systems
Inc.\ICM\library\Processes\ctidriver

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

Nota: É possível que você tem que ajustar tamanhos do arquivo de registro para acomodar o influxo em dados do traço. Veja o [gerencio acima do seguimento](#) para obter informações sobre deste processo.

CTI Server

No PG onde o CTI Sever é instalado, use o regedt32 para girar acima do seguimento para o processo CTI:

- Para versões mais cedo de

```
5.0:software\GeoTel\icr\

```

```
Set EMSTraceMask = F0
```

- Para a versão 5.0 e mais recente:software\Cisco Systems,
Inc.\ICM\Library\Processes\ctisvr

```
Set EMSTraceMask = F0
```

Nota: Se lá estão pesquisando defeitos edições laterais do cliente, pode ser necessário ajustar EMSTracemask ao F8 a fim ver a informação de sessão nos logs.

VRU PIM

Refira este techtip em como puxar logs VRU PIM. O traçado do padrão é geralmente suficiente a menos que pedido de outra maneira.

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1001/products_tech_note09186a00800949b1.shtml

Seguimento do IVR DE IP

Escolha Appadmin > sistema > seguindo > Enginde de CRS > configuração do traço e ajuste a eliminação de erros nestes:

Libraries: LIB_ICM **Miscellaneous:** ENG **Steps:** Steps_ICM **Subsystems:** SS_ICM SS_TEL

Você precisa de desmarcar a eliminação de erros a fim girar fora o seguimento.

Informações Relacionadas

- [Cisco Support Tools](#)

- [Usando o Procmon \(console de monitor de processo remoto\)](#)
- [Usando o utilitário OPC Test Command Line](#)
- [Aumento do rastreamento](#)
- [Manual de teste de CTI](#)
- [Utilizando o CTITest para solucionar problemas de logon do agente de IPCC](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)