

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Использование](#)

[Отслеживание просмон](#)

[Просмон ранее, чем ICM 4.0](#)

[Просмон в ICM 4.0 и более поздних версий](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **[Введение](#)**

Управляющая консоль Процесса (**просмон**) является процессом консоли основного интерфейса. Можно использовать **просмон** для запроса информации косвенно от Устройства автоматического распределения вызовов (ACD) узла. Cisco Intelligent Contact Management (ICM) процессы, которые находятся на Периферийном шлюзе (PG), позволяет вам:

- Перечислите агентов, навыки, сервисы и данные вызова
- Отслеживание увеличения на процессе ICM
- Запрос для специфичной для ACD информации

## **[Предварительные условия](#)**

### **[Требования](#)**

Cisco рекомендует ознакомиться с этой темой:

- Устранение проблем и поддержка ICM PG

### **[Используемые компоненты](#)**

Сведения в этом документе основываются на версии ICM 4.6.2 и позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

### **[Условные обозначения](#)**

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные](#)

## Использование

Можно выполнить **procmon** от сеанса Telnet или командной строки DOS. Процесс **procmon** поддерживает и локальные и удаленные команды. В то время как необходимо программировать удаленные команды в отслеживаемый процесс, локальные команды определены в **procmon**. Этот раздел предоставляет список основных **команд procmon** и специфичных для процесса команд для использования с процессами, такими как:

- Диспетчер периферийных интерфейсов (PIM)
- Сервер интеграции компьютерной телефонии (CTI) (CTISVR)
- Open peripheral controller (OPC)

Например:

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

**Примечание:** Заключительная линия этих выходных данных отображает более чем две линии из-за ограничений длины.

Для отображения основного списка команд выполните **справку**. Список как это отображается:

Команда	Определение
эхо	Эхо средств управления командных строк
emsmom	Управляет удаленным процессом монитора (запустите, остановитесь, приостановитесь, резюме),
error_stop	Управляет значением остановки на флаге ошибки
справка?	Справка показов
monitor_help, mhelp	Отображает справку Сервера Монитора
monitor_sleep, msleep	Сны для указанных секунд или миллисекунд
выход, q	Заканчивает программу
read_file, читать	Направляет командный вход к другому входному файлу

<sup>1</sup> EMS = система управления событиями

Эта таблица предоставляет список команд, которые можно использовать, когда вы устраняете неполадки:

Команда	Определение
pim_list_agents, la	Перечисляет агентов, которые в настоящее время

	настраиваются PIM
<b>pim_list_services, ls</b>	Перечисляет сервисы, которые в настоящее время настраиваются PIM
<b>pim_list_skill_groups, lsg</b>	Перечисляет группы умений, которые в настоящее время настраиваются PIM
<b>acd_debug, отладка</b>	Становится включения - выключения трассировка отладки
<b>pim_list_trace, ltrace</b>	Перечисляет текущие параметры настройки трассового бита PIM
<b>pim_trace, трассировка</b>	Наборы или трассовые биты PIM сброса
<b>pim_dump_periph, acdperiph</b>	Формирует дампы содержания периферийного объекта
<b>Quit</b>	<b>Procmon</b> концов

Каждая команда имеет отдельный синтаксис. Для определения синтаксиса выполните команду и придерживайтесь ее **c/?**.

**Примечание:** Каждый тип периферийного устройства содержит другой набор команд. Для списка команд, которые привязаны к каждому периферийному устройству, **mhelp** проблемы.

Пример выходных данных:

```
>>>>la 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) >>>>ls 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
```

В этих выходных данных **SLType** указывает на значение по умолчанию для поля **ServiceLevelType** для каждого сервиса, который привязан к периферийному устройству. Это значение указывает, как ICM вычисляет уровень сервиса. Можно отвергнуть по умолчанию для отдельных сервисов.

**PSLType** указывает на значение по умолчанию для **PeripheralServiceLevelType** для каждого сервиса, который привязан к периферийному устройству. Можно отвергнуть по умолчанию для отдельных сервисов.

```
>>>>lsg 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=0xE848200003FFFFFF800E0000000000000000000000040 Time stamp:
09/13/02
```

**Примечание:** В то время как процесс остается активным, функция **отладки** только остается активной. Когда процесс выходит, утилита **отладки** больше не функционирует. Для создания трассировки постоянной, добавьте шестнадцатеричный номер, который вы находите в линии UserTraceLevel к трассировке EMS в реестре.

```
>>>>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 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 >>>>
```

**Примечание:** Для получения дополнительной информации о **acdperiph** обратитесь к [Устранению проблем Avaya Definity G3 с помощью Procmon](#).

## Отслеживание просмон

### Procmon ранее, чем ICM 4.0

- Можно использовать **просмон** для включения отслеживания на PIM, MIS и Процессах ctisvr. Синтаксис? *custid nodeid procmon processname*. Пример использования является **procmon bt pim1 pg1a**.
- Введите **mhelp v>>** приглашение для доступа к справке для **Procmon**. Например, **>> mhelp**.
- Добавить Отслеживание? Для добавления отслеживания используйте **sxtrace**, **scrtrace**, и команды **satrace**; используйте **с / все**. Пример использования для **sxtrace>> sxtrace / все**. Необходимо также сохранить трассировку путем запуска **svxtrace**, **svcrtrace**, и команд **svatrace**. Рекомендуется, чтобы вы добавили и сохранили все три уровня трассировки при устранении проблем Спектральных проблем.
- Удалить Отслеживание? Для удаления отслеживания используйте **cxtrace**, **ccrtrace**, и команды **catrace**; используйте **с / все**. Пример использования **cxtrace>> cxtrace / все**. Всегда лучше удалить отслеживание после завершения устранения проблем.
- Журналы Эмса? Со всем отслеживанием необходимо увеличить **EmsLogFileMax** и

Параметры **emsalllogfilesmax** в **regedt32**. Путь к этим значениям: >>>>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
MDSPICHandle=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 >>>>Примечание: Это значение отображено более чем две
линии из-за ограничений длины.
```

## [Процмон в ICM 4.0 и более поздних версиях](#)

- Можно использовать **процмон** для включения отслеживания на PIM, MIS и Процессах ctisvr. Синтаксис? `custid nodeid процмон processname`. Пример использования является `процмон bt pim1 pg1a`.
- Для доступа к справке для **Процмон** введите `mhelp` в>> приглашение; например, >> `mhelp`.
- Отслеживание? **Команда ltrace** отображает все доступные возможности отслеживания. Примените Канал транзакций, отслеживающий (**sxtrace**) путем ввода **трассировки хаст\*** в>> приглашение. Примените Агента, отслеживающего со спектром трассировки\* команда.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Усиление трассировки](#)
- [Использование служебной программы командной строки OPCSTest](#)
- [Усиление трассировки](#)
- [Рекомендации по устранению неполадок IPCC](#)
- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)
- [Устранение неисправностей Avaya Definity G3, используя Procmon](#)
- [Комментарии к выпуску для выпуска 4.6.2 программного обеспечения Cisco ICM](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)