

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Выполнение и интерпретация rttest](#)

[Включение Трассировки ICM Call Router с rttest](#)

[Выключите Отслеживание отладки в rttest](#)

[Закончите сеанс rttest](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ описывает Cisco Intelligent Contact Management (ICM) **утилита rttest**, которая позволяет вам просматривать и устанавливать различные параметры на маршрутизаторе Вызова ICM. Можно выполнить **утилиту rttest** одним из трех способов:

- От командной строки непосредственно на одном из Узлов маршрутизатора Вызова ICM Cisco
- От сеанса Telnet в один из Узлов маршрутизатора Вызова ICM Cisco
- От командной строки с помощью pcAnywhere для одного из Узлов маршрутизатора Вызова ICM Cisco

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco ICM
- Служебная программа Telnet TCP/IP
- Symantec pcAnywhere

### **Используемые компоненты**

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Все Cisco ICM Version

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 обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Выполнение и интерпретация rctest

Введите **rctest** в командной строке, придерживавшейся **справкой / или/?**. Это дает вам инструкцию по использованию синтаксиса. Пример:

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

Параметры командной строки, требуемые вызывать **rctest**:

Клиент/cust	Где Клиент является тремя - четыре - или акроним с пятью буквами, показывающий экземпляр пользователя ICM. См. <a href="#">Соглашения о записи имен Сервера ICM.</a>
/ узел ICRNode	Где ICRNode является или routera или routerb, в зависимости от маршрутизатора rctest для выполнения. См. <a href="#">Соглашения о записи имен Сервера ICM.</a>

1. Как только **rctest** работает, введите **a?** или **справка** в **rctest** побуждает перечислять все доступные команды **rctest**.
2. Если команда **rctest** выполнена, можно быстро получить оперативный статус всей системы ICM.
3. В приглашении **rctest** введите **статус**.
4. Нажмите **Enter** в приглашении **rctest**.
5. Директива **статуса** возвращает текущее состояние каждого процесса центрального узла ICM, сервера сервера ICM Peripheral Gateway (PG), и стороннего устройства автоматического распределения вызовов (ACD) и периферийного устройства

```
Устройства с речевым ответом (VRU).c:\> rctest /cust csco /node routerarctest:rctest:
statusRouter Version: Release 2.5 (service pack 2), Build 03134Release Date: 12/23/98
13:30:08Current Time: 03/17 16:00:42Local 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)
```

Процесс	LastStateChange	LastHeartBeat
Agi		
cic		
Csfs	ОК М-03/06 11:10:20 (11.2 дней)	
dba	МН ОК 03/06 11:10:20 (11.2 дней)	16:00:12 03/17 (30 сек.)
dbw		
Lgr	МН ОК 03/06 11:10:20	16:00:17 03/17 (25)

	(11.2 дней)	сек.)
rcv	ОК М-03/06 11:10:20 (11.2 дней)	
Rtr	МН ОК 03/06 11:10:20 (11.2 дней)	16:00:15 03/17 (27 сек.)
Сигнал RTS	МН ОК 03/06 11:10:20 (11.2 дней)	16:00:19 03/17 (23 сек.)
tsyr	ОК М-03/06 11:10:20 (11.2 дней)	
B agi		
B sic		
B csfs	ОК М-03/11 11:08:34 (6.2 дней)	
B dba	МН ОК 03/11 11:07:02 (6.2 дней)	16:00:38 03/17 (4 сек.)
B dbw		
B lgr	МН ОК 03/11 11:08:36 (6.2 дней)	16:00:17 03/17 (25 сек.)
B rcv	ОК М-03/11 11:08:35 (6.2 дней)	
B rtr	МН ОК 03/11 11:07:03 (6.2 дней)	16:00:15 03/17 (27 сек.)
B сигнал RTS	МН ОК 03/11 11:07:02 (6.2 дней)	16:00:29 03/17 (13 сек.)
B tsyr	ОК М-03/11 11:07:02 (6.2 дней)	

Controller	LastStateChange	LastHeartBeat
ATT_NIC_1,128	CFO 03/06 11:10:22 (11.2 дней)	16:00:39 03/17 (3 сек.)
ATT_NIC_2,129	CFO 03/11 11:07:05 (6.2 дней)	16:00:34 03/17 (8 сек.)
CA_PG9,9	CFO 03/17 4:42:31 (11.3 часов)	16:00:31 03/17 (11 сек.)
FL_PG7,7	CFO 03/11 10:30:16 (6.2 дней)	16:00:32 03/17 (10 сек.)
GA_PG6,6	CFO 03/12 10:50:43 (5.2 дней)	16:00:29 03/17 (13 сек.)
IA_PG5,5	CFO 03/11 11:29:27 (6.1 дней)	16:00:32 03/17 (10 сек.)
NY_PG3,3	CFO 03/11 16:31:36 (5.9 дней)	16:00:38 03/17 (4 сек.)
TX_PG4,4	CFO 03/11 16:33:37 (5.9 дней)	16:00:38 03/17 (4 сек.)

VA_PG1, 1	CFO 03/13 22:18:32 (3.7 дня)	16:00:33 03/17 (9 сек.)
VB_PG2, 2	CFO 03/16 23:31:31 (16.4 часов)	16:00:32 03/17 (10 сек.)
<b>Периферийное устройство</b>	<b>LastStateChange</b>	<b>LastHeardFrom</b>
CA_PG9	COS 03/17 4:42:38 (11.3 часов)	16:00:40 03/17 (2 сек.)
FL_PG7	COS 03/11 10:30:18 (6.2 дней)	16:00:40 03/17 (2 сек.)
GA_PG6	COS 03/16 6:21:18 (33.6 часа)	16:00:41 03/17 (1 сек.)
IA_PG5	COS 03/11 11:29:30 (6.1 дней)	16:00:40 03/17 (2 сек.)
NY_PG3	COS 03/11 16:31:42 (5.9 дней)	16:00:41 03/17 (1 сек.)
TX_PG4	COS 03/11 16:37:53 (5.9 дней)	16:00:34 03/17 (8 сек.)
VA_PG1	COS 03/13 22:18:40 (3.7 дня)	16:00:41 03/17 (1 сек.)
VB_PG2	COS 03/16 23:31:33 (16.4 часов)	16:00:41 03/17 (1 сек.)

Три основных раздела состояния вывода являются Процессом, Контроллером и Периферийным устройством.

Первый раздел, маркированный Процесс в первом столбце состояния вывода, показывает статус каждого процесса центрального узла ICM. Один центральный узел ICM состоит из маршрутизатора Вызова ICM и регистратора базы данных ICM. В большинстве случаев существует два центральных узла ICM - sideA и sideB для резервирования.

Во-первых, общая информация отображена, такие как Версия маршрутизатора и дата создания. Затем эти дополнительные статистические данные отображены:

<b>Текущее время</b>	Это - Согласованное текущее время (UTC). Большая часть телекоммуникационного оборудования использует время UTC в качестве ссылки единого времени.
<b>Местное время</b>	Это - местное время ICM, как определено настройками часового пояса на маршрутизаторе Вызова ICM Cisco.
<b>Маршрутизатор</b>	Это - то, сколько времени Функция маршрутизатора Вызова ICM Cisco

	была в порядке.
<b>Синхронизован ие маршрутизатора</b>	Это показывает, какая сторона маршрутизатора Вызова ICM Cisco в последний раз передала передачу состояния в другую сторону.

Затем статус процесса, разделенный на три столбца: Процесс, LastStateChange и LastHeartbeat. **Процесс** является процессом центрального узла ICM.

**LastStateChange** содержит несколько полей:

<b>[OK]</b>	Показывает, что хорошо работает процесс.
<b>M</b>	Показывает Cisco, которую составляющий собственность протокол Message delivery service (MDS) используется для хранения, процесс синхронизировался.
<b>H</b>	Показывает, что процесс передает и получает внутренние контрольные сообщения с помощью протокола MDS.
<b>Дата</b>	Текущая дата.
<b>Время</b>	Текущее местное время.
<b>Время работы без сбоев</b>	Отображенный в круглой скобке, это - промежуток времени, которым процесс был в текущем состоянии.
<b>LastHeartBeat</b>	Если процесс передает и получает пульсации MDS, это значение является меткой времени последнего биения, передаваемого или полученного процессом.

Второй раздел, маркированный Контроллер в первом столбце состояния вывода, показывает статус серверов ICM PG Cisco.

**Контроллер** является названием контроллера (ICM PG), как определено в Менеджере Config ICM.

**LastStateChange** содержит несколько полей:

<b>C</b>	Показывает, что сервер ICM PG успешно загрузил конфигурацию от маршрутизатора Вызова ICM.
<b>___ F</b>	Показывает, что ICM PG полностью настроен, и конфигурация допустима.
<b>O</b>	Показывает, что ICM PG является онлайн-сервером и связывается с маршрутизатором Вызова ICM.

<b>Дата</b>	Текущая дата.
<b>Время</b>	Текущее местное время.
<b>Время работ ы без сбоев</b>	Отображенный в круглой скобке, это - промежуток времени, которым процесс был в текущем состоянии.

Третий раздел, маркированное Периферийное устройство в столбце 1, показывает статус для сторонних периферийных устройств, таких как ACD и устройства VRU.

**Периферийное устройство** является названием периферийного устройства (ACD, или VRU), как определено в Настроивают ICR.

**LastStateChange** содержит несколько полей:

<b>C</b>	Показывает, что периферийное устройство настроено правильно для передачи с ICM PG.
<b>O</b>	Показывает, что периферийное устройство является онлайн-устройством, например, связь была установлена с ICM PG.
<b>S</b>	Показывает, что периферийное устройство работает, например, агент и данные вызова передаются ICM PG.
<b>Дата</b>	Текущая дата.
<b>Время</b>	Текущее местное время.
<b>Время работы без сбоев</b>	Отображенный в круглой скобке, это - промежуток времени, которым процесс был в текущем состоянии.
<b>LastHeardFrom</b>	Дата, время и промежуток времени, так как периферийное устройство в последний раз передало действительные данные к ICM PG.

## [Включение Трассировки ICM Call Router с rctest](#)

Если команда отладки выполняется, придерживается одной или более опциями трассировки, можно включить определенные уровни трассировки в **rctest**. Соответствующие записи трассировки могут тогда быть просмотрены в журналах маршрутизатора.

Например, если отладка / команда маршрута выполнена из **rctest**, отслеживание включено. Это показывает:

- Набранный номер (DN)
- Автоматическое определение номера (ANI)
- Caller Entered Digits (CED), если любой
- Метка маршрутизации ICM возвратилась к коммуникационной сети

Чтобы видеть, что все возможности для **rctest** / отладка, в приглашении **rctest**, выходят

**debug/?** команда как показано:

```
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][/?]
```

Все процессы ICM пишут некоторый Уровень трассировки по умолчанию в файлы журнала, которые могут быть просмотрены со [служебной программой Dumplog](#). Для получения дополнительной информации обратитесь к тому, [Как Использовать Служебную программу Dumplog](#).

**Примечание:**

- Когда определенные уровни трассировки включены, соответствующие подробные данные записаны в файлы журнала маршрутизатора в каталоге файла журнала.
- Размер индивидуального файла журнала по умолчанию является 99к.
- Составной размер файла журнала по умолчанию является 600к.
- Если отслеживание маршрутизатора превращено слишком высоким, индивидуальные файлы журнала переносятся быстро - потенциально в течение минуты - если интенсивность потока вызовов высока. В этом случае не много данных может быть перехвачено, потому что временной интервал очень маленький. Если несколько параметров настройки Реестра Microsoft Windows NT изменены, для обхождения этого емкости файла журнала маршрутизатора могут быть увеличены.

**Примечание:** Удостоверьтесь, что существует достаточно дискового пространства, доступного перед увеличением емкостей файла журнала.

Для ввода реестра Windows NT:

1. От командной строки выполните команду **regedt32**.
2. После того, как доступное дисковое пространство проверено, эти две настройки реестра могут быть изменены для учета больших файлов журнала маршрутизатора:

**Примечание:** Значения отображены в шестнадцатеричном по умолчанию. Нажмите кнопку с зависимой фиксацией Decimal для наблюдения ядра 10 значений.

```
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][/?]
```

**Примечание:** Эти значения отображены на составных строках из-за ограничений длины.

Первый параметр, **EMSAIILogFilesMax**, задает максимальное количество дискового пространства, которое маршрутизатор выделяет для всех объединенных файлов журнала.

Второй параметр, **EMSLogFileMax**, задает максимальный размер, который маршрутизатор выделяет каждому файлу журнала. Например, при установке **EMSAIILogFilesMax** в 20 мг и **EMSLogFileMax** к 2 мг маршрутизатор в конечном счете создает не больше, чем 10 файлов, каждый являющийся не больше, чем 2 мг в размере.

## [Выключите Отслеживание отладки в rttest](#)

При просмотре журналов маршрутизатора это - полезный прием для отключения всего

отслеживания, которое было добавлено для целей устранения проблем.

Это выполнено с/но all директивой в команде **rttest**, как показано:

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

## Закончите сеанс rttest

Очень важно, чтобы вы **оставили** свой **сеанс rttest** по окончании. Если слишком много **сеансов rttest** оставляют, работая в фоновом режиме, ресурсы системы истощены, и на маршрутизацию вызова оказывают негативное влияние.

```
rttest: quit
```

## Дополнительные сведения

- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)
- [Соглашения о записи имен сервера ICM Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)