

Рекомендуемые уровни трассировки для устранения неисправностей IPCC

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Рекомендуемые уровни трассировки](#)

[JTapi](#)

[Eagtrtm](#)

[OPC](#)

[Сервер OS CTI](#)

[Драйвер ОС CTI](#)

[CTI Server](#)

[PIM VRU](#)

[Отслеживание IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА \(IVR\)](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В этом документе приводятся рекомендуемые уровни трассировки для устранения неполадок в среде IP Contact Center (IPCC). Чтобы включить трассировку, можно использовать следующие служебные программы:

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

Примечание: Обязательно выключите все отслеживание по окончании. Также не оставляйте открытыми окна обработки команд после завершения проверки. Эти процедуры расходуют большое количество системных ресурсов, особенно ЦП и память.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)

- Интеграция CTI
- IPCC
- [Проблемы при регистрации агента](#)
- [Усиление трассировки](#)
- [Использование проверки CTI](#)
- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)

Используемые компоненты

Информация в этом документе относится к Cisco ICM версии 4.x и выше.

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.](#)

Рекомендуемые уровни трассировки

Следующие процессы нуждаются в увеличении уровней трассировки:

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

Примечание: Прежде чем вы включите отслеживание, сначала определите сумму свободного места на диске на машине. Измените значения параметров EMSAllLogFileMax и EMSLogFileMax, чтобы журналы не были перезаписаны. См. [Включают Отслеживание](#) для получения дополнительной информации и подробные направления.

JTapi

На Периферийном шлюзе (PG), где CTI Server установлен, используйте [Служебную программу Procmon](#) для включения отслеживания для процесса Шлюза JTapi:

Примечание: В дуплексной среде PG позвольте отследить на активном PG. См. [Использование Служебной программы управляемой с помощью командной строки OPCtest](#) для получения дополнительной информации и использования Служебная программа OPCtest для определения активного PG.

```
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
```

Используйте эту команду для отключения трассировки:

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

Примечание: Команды трассировки учитывают регистр.

[Eagtpim](#)

На PG, где PIM Enterprise Agent установлен, используйте [Службную программу Procmon](#) для включения отслеживания для Процесса PIM Enterprise Agent:

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

Используйте эту команду для отключения трассировки:

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

[OPC](#)

На PG, где PIM Enterprise Agent установлен, используйте [Службную программу OPCtest](#) для включения отслеживания для процесса Open peripheral controller (OPC):

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

Используйте эту команду для отключения трассировки:

```
OPCTEST: debug /noall
```

[Сервер OS CTI](#)

На сервере, где Сервер OS CTI установлен, используйте **Regedt32** для включения отслеживания для процесса [OC CTI](#):

- **Для версий, предшествовавших 5.0, выполните следующие**

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

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

- **Для версий 5.0 — 7.0 и выше:**software\Cisco Systems

Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios

```
Set EMSTraceMask = 0xA0F
```

- **Для версий 7.0 — 7.1(1):**software\Cisco Systems

Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios

```
Set EMSTraceMask = 0x20A0F
```

- **Для версий 7.1 (2) и выше:**software\Cisco Systems

Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios

```
Set EMSTraceMask = 0x60A0F
```

Примечание: Маска трассировки по умолчанию составляет 0x3 дьюма все версии кроме выпуска 7.0 (0), где это установлено в 0x20003.

[Драйвер OS CTI](#)

На сервере, где установлен сервер OS CTI, используйте **Regedt32** для усиления уровня трассировки для процесса драйвера OS CTI:

- Для версий, предшествовавших 5.0, выполните следующие

действия:software\GeoTel\icr\Processes\ctidriverSet

EMSTraceMask = 0xA0F

- Для версии 5.0 и выше:software\Cisco Systems Inc.\ICM\library\Processes\ctidriver

Set EMSTraceMask = 0xA0F

Примечание: Возможно, что необходимо отрегулировать размеры файла журнала для размещения притока в данных трассировки. Посмотрите [что Поднимание Отслеживает](#) для получения информации об этом процессе.

CTI Server

На периферийном шлюзе, где установлен сервер CTI, используйте Regedt32 для усиления уровня трассировки для процесса CTI:

- Для версий, предшествовавших 5.0, выполните следующие

действия:software\GeoTel\icr\Processes\ctisvr

Set EMSTraceMask = F0

- Для версии 5.0 и выше:software\Cisco Systems,
Inc.\ICM\Library\Processes\ctisvr

Set EMSTraceMask = F0

Примечание: Если там решают проблемы клиентской стороны, может быть необходимо установить EMSTracemask в F8 для наблюдения информации о сеанса в журналах.

PIM VRU

Сведения о получении журналов VRU PIM см. в этом практическом указании. Трассировки по умолчанию, как правило, достаточно, если не требуется другого уровня.

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

Отслеживание IP - СИСТЕМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR)

Выберите Appadmin> System> Tracing> CRS Engine> Trace Configuration и установите Отладку на них:

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

Необходимо снять флажок Debugging, чтобы отключить трассировку.

Дополнительные сведения

- [Cisco Support Tools](#)
- [Использование консоли управления удаленными процессами \(Procmon\)](#)

- [Использование служебной программы командной строки OPCTest](#)
- [Усиление трассировки](#)
- [Руководство по тестированию СТИ](#)
- [Использование утилиты STITest для устранения неполадок при регистрации агента IPCC](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)