

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Включите отслеживание](#)

[Windows NT/2000 или редактор реестра Windows 2000](#)

[Сообщение показа трассировки](#)

[Служебная программа regass](#)

[OPCTest, Rttest и Procmon](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Cisco Intelligent Contact Management (ICM), который Система управления событиями (EMS) предоставляет прикладной программный интерфейс (API) для процессов ICM для использования для создания отчетов о событиях. Этот документ обсуждает, как включить отслеживание, чтобы помочь решать проблемы в ICM Cisco.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco ICM
- Версия 4 Microsoft Windows NT и Windows 2000

Используемые компоненты

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

- Cisco ICM версии 4.6.2 и более поздних
- Версия 4 Microsoft Windows и Windows 2000

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.](#)

Включите отслеживание

Существует два пути для документации проблем в ICM Cisco с [API](#) или путем включения [отслеживания](#).

API

Используйте API чтобы для:

- Регистрируйте событие к локальному файлу журнала EMS.
- Регистрируйте событие к Журналу событий для программы NT/2000 Microsoft Windows.
- Передайте событие к серверу базы данных для хранилища в базе данных ICM Cisco.
- Передайте событие к центральной службе пересылки службы работы с клиентами для доставки к [Центру технической поддержки Cisco \(TAC\)](#).

Включите отслеживание

Для устранения проблем проблем ICM можно включить отслеживание с одной из этих процедур:

- [Microsoft Windows NT или редактор реестра Windows 2000](#)
- [Служебная программа regacc](#)
- [OPCTEST](#)
- [rttest](#)
- [Procmon](#)

Примечание: Обязательно выключите все отслеживание по окончании. Кроме того, что еще более важно не оставляйте окна командной строки процесса открытыми, когда вы закончите тестировать. Эти процедуры расходуют большое количество системных ресурсов, особенно ЦП и память.

Windows NT/2000 или редактор реестра Windows 2000

Выполните эти шаги для выполнения **regedit32**:

1. **Последовательно выберите Пуск > Выполнить.**
2. **Тип regedt32** для открытия Редактора реестра Windows 2000 или Windows NT/2000. Вот является пример Редактора реестра и Peripheral Interface Manager (PIM) EMS параметрами настройки. Для просмотра этих параметров настройки перейдите к этому пути: Cisco ICM Version 4.6 и ранее: Cisco ICM Version 5.0 и позже: Идеально, вы видите, включает левую часть окна Registry Editor и оценивает справа.
3. Дважды нажмите значение, которое вы хотите изменить, и покажите диалогового окна DWORD Editor.
4. В панели Основания нажмите **Hex**.
5. Измените значение.

6. Нажмите кнопку ОК.

Эта таблица показывает значения, которые можно изменить в Редакторе реестра. Наиболее распространенными значениями для изменения является AllLogFileMax, LogFileMax и TraceMask. Количество файла журнала никогда не должно изменяться.

Значение	Path
EMSAIILogFileMax	Общий максимальный размер всех файлов журнала EMS для процесса. По умолчанию составляет или 6000000/6 МБ или 2000000/2 МБ.
EMSAIILogFileCount	Количество файлов журнала EMS для процесса. По умолчанию равняется 20 и не должен обычно изменяться.
EMSLogFileMax	Максимальный размер каждого файла журнала EMS. По умолчанию 100000 или 100К.
EMSTraceMask	Трассовый бит для процесса для имени большего количества данных, регистрируемых к файлам журнала EMS. Значение по умолчанию — 0.
EMSUserData	Оставьте это незаполненное. Установка трассовых битов в prosmom автозаполняет это поле.
EMSDisplayToScreen	Значение по умолчанию: 1. Набор к 0 для не отображения данных в окне процесса. Это - меньше са интенсивной загрузкой ЦПУ и предоставляет более легкий доступ rcAnywhere.

Если необходимо увеличить отслеживание, чтобы устранить неполадки, сначала определить сумму свободного места на диске на машине. Если существует достаточно доступного дискового пространства, внесите эти изменения:

- EMSAIILogFileMax набора к 100 МБ. **Примечание:** Сначала удостоверьтесь, что у вас есть достаточно дискового пространства на дисководе, где установлен ICM Cisco.
- EMSLogFileMax набора к 10 МБ.
- EMSDisplayToScreen набора к 0.
- Изменения в реестре должны быть сделаны для каждого процесса, от которого вы планируете собрать журналы. **Примечание:** Помните, что EMSAIILogfilesMMax кумулятивен. При установке EMSAIILogfilesMax в 100 МБ для OPC, PIM1, PIM2 и CTISVR, вы используете 400 МБ доступного дискового пространства.
- Предложенные размеры файла являются просто контрольной точкой. Большие и занятые контактные центры могут потенциально должны быть увеличить EMSAIILogfilesMax, чтобы гарантировать, что не перезаписаны журналы.

[Сообщение показа трассировки](#)

Как только сообщения перехвачены, отображают их со [служебной программой Dumplog](#)

EMS. Dumplog читает файл журнала EMS, форматирует данные события и пишет форматированные данные в выходной файл. Если файл журнала включает события трассировки сообщения, каждое отслеженное сообщение появляется в декодируемом формате в **выходных данных dumplog**.

Когда данные перехвачены, перезагрузите значения, которые вы изменили.

Служебная программа regacc

Программа **Regacc** является командно-управляемой и может использоваться на сеансе Telnet. Введите **regacc** в командной строке. Эта таблица приводит наиболее распространенные **команды regacc**:

Команда	Что это делает
regcd	Изменяет текущую папку реестра.
regdir	Перечисляет текущую папку реестра.
regpwd	Распечатывает текущий рабочий каталог.
regset	Устанавливает новое значение регистра в текущей рабочей папке реестра.
вопрос	Выходит из программы Regacc .
?	Отображает Справку для regacc .
команда?	Отображает синтаксис для отдельной команды.

Данный пример отображается, как обратиться к каталогу, который содержит процессы для включения отслеживания. Выполните **команду regcd** для изменения каталога, и затем **команды regdir** для отображения содержания текущего рабочего каталога.

```
regcdCisco ICM version 4.6 and earlier:regacc:regcd
software\geotel\icr\cal\ppla\ems\currentversion\library\processesCisco ICM version 5.0 and
later:regacc:regcd software\Cisco Systems,
Inc.\icm\cal\ppla\ems\currentversion\library\processesregacc:regdir<KEY>          : DCServer
<KEY>          : et                <KEY>          : hsl                <KEY>          : mds
<KEY>          : mis                <KEY>          : nm                 <KEY>          : nmm
<KEY>          : opc                <KEY>          : pgag              <KEY>          : pim1
<KEY>          : tsyp
```

Примечание: Это значение отображено по составным строкам из-за ограничений длины.

В этом случае Процессу PIM нужно отслеживание. **Команда regcd** используется для перемещения в каталог pim1 и **команду regdir** для просмотра содержания того каталога.

```
regacc: regcd pim1 regacc:regdirEMSAllLogFileMax          : REG_DWORD: 1e8480EMSBreakOnExit
: REG_DWORD: 0x0EMSBreakOnInit                          : REG_DWORD: 0x0EMSDebugBreak
REG_DWORD: 0x1EMSDisplayToScreen                        : REG_DWORD: 0x1EMSForwardLevel
REG_DWORD: 0x1EMSLogFileCountMax                       : REG_DWORD: 0x3e8EMSLogFileLocation
REG_SZ: logfilemsLogfileMax                            : REG_DWORD: 0x186a0 EMSNTEventLogLevel
: REG_DWORD: 0x2EMSTraceMask                            : REG_DWORD: 0x0EMSUserData
REG_BINARY: FFFF
```

Команда **regset** используется для изменения значения. В данном примере размер EMSLogFileMax изменен от 5 МБ до 1 МБ.

Примечание: Необходимо использовать шестнадцатеричные форматы при изменении значений.

```
regacc:regset emsalllogfilesmax 1e8480 emsalllogfilesmax 1e8480 :REG_DWORD:
1e8480
```

[OPCTest, Rttest и Procmon](#)

Вот пояснение процессов, используемых в отслеживании.

[OPCTEST](#)

Можно использовать **OPCTest** для появлений, отслеживание для OPC обрабатывают только. Включите отдельные измерители трассировки с **командой отладки**. В **OPCTest** введите **debug/?** для получения дополнительной информации о команде.

Если процесс утверждает или если сервисы остановлены, опции, которые вы задали, выключают. Все еще необходимо использовать **regacc** или **команду regedt32** для увеличения EMSAllLogFilesMax и EMSLogFilesMax так, чтобы данные не переносились в выходных данных.

Для выключения отслеживания от **OPCTest** выполните **отладку/noall** команда. Не забывайте минимизировать все окна процесса, когда вы закончите тестировать.

См. [Использование Утилиты Командной строки Теста OPC](#) для получения дополнительной информации о **OPCTest**.

[Rttest](#)

Можно выполнить **команду rttest** для включения отслеживания только для процесса RTR. Используйте **команду отладки** для включения отдельных измерителей трассировки. В **rttest** введите **debug/?** для получения дополнительной информации о команде.

Если процесс утверждает или если сервисы остановлены, опции, которые вы задали, выключают. Все еще необходимо использовать **regacc** или **команду regedt32** для увеличения EMSAllLogFilesMax и EMSLogFilesMax так, чтобы данные не переносились в выходных данных.

См. [Утилиту Rttest ICM Cisco](#) для получения дополнительной информации о **rttest**.

[Procmon](#)

Можно использовать **procmon** для включения отслеживания на **pim**, **mis**, и процессов **ctiserver**. К сожалению, нет никакого стандартного параметра для включения отслеживания для этих процессов. Например, опция для Коммутатора Definity является **отладкой**, тогда как запустить трассировку PIM VRU, необходимо установить счетчик отслеживания и использовать **команду ltrace** для просмотра счетчиков отслеживания. Для просмотра дополнительных сведений об использовании **procmon** введите это в командной строке DOS:

`procmon` custname device process

Выполните команду `mhelp` для распечатки опций для отдельного процесса.

Вот пример опций для Коммутатора Definity:

```
C:\>procmon cust pg2a pim1>>>>debug /?Usage: acd_debug [/noagent] [/agent] [/agent+] [/agent++]  
[/nobri] [/bri]           [/bri+] [/nocall] [/call] [/call+] [/nocms] [/cms] [/cms+]  
[/noconfig] [/config] [/nocv] [/cv] [/noerror] [/error]           [/nohb] [/hb] [/ken]  
[/ken+] [/noken] [/noopc] [/opc]           [/nopost] [/post] [/nosim] [/sim] [/notg] [/tg]  
[/notimer]           [/timer] [/notp] [/tp] [/tp+] [/trace] [/novq] [/vq] [/vq+]  
[/warning] [/nowarning] [/all] [/noall] [/set UserSetBit]           [/help] [/?]
```

Программа `Regacc` встроена в `procmon`. В `procmon` можно выполнить команду `mhelp` для просмотра команд `regacc`.

Если процесс утверждает или если сервисы остановлены, опции, которые вы задали, выключают. Все еще необходимо использовать команды `regacc` или `regedt32` для увеличения `EMSAIILogFilesMax` и `EMSLogFilesMax` так, чтобы данные не переносились в выходных данных.

Для выключения отслеживания от `procmon` введите `отладку/noall`. Не забывайте минимизировать все окна процесса, когда вы закончите тестировать.

См. [Использование Удаленной Управляющей консоли Процесса \(Procmon\)](#) для получения дополнительной информации о `procmon`.

[Дополнительные сведения](#)

- [Использование служебной программы командной строки OPCSTest](#)
- [Служебная программа Cisco ICM: rttest](#)
- [Использование консоли управления удаленными процессами \(Procmon\)](#)
- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)