

做IPCC 故障排除时的推荐的跟踪级别

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[推荐的跟踪级别](#)

[JTapi](#)

[Eagtpim](#)

[OPC](#)

[CTI OS服务器](#)

[CTI OS驱动程序](#)

[CTI服务器](#)

[VRU PIM](#)

[IP IVR追踪](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文略述排除故障的推荐的跟踪级别在您的IP联络中心(IPCC)环境里。为了出现跟踪，您能使用这些工具：

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

Note: 请务必关闭所有追踪，当完成时。并且，在您完成测试后，请勿打开进程命令窗口。这严重影响系统资源、特别是CPU利用率和内存。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco智能联络管理(ICM)
- 计算机电话集成(CTI)
- IPCC
- [代理程序登录问题](#)
- [出现追踪](#)

- [使用CTI测试](#)
- [如何使用Dumplog程序](#)

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco ICM版本4.x和以上。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[推荐的跟踪级别](#)

这些进程要求您增加跟踪级别：

- [JTapi](#)
- [Eagtpim](#)
- [OPC](#)
- [CTI服务器](#)

Note: 在您出现追踪前，首先请确定相当数量在机器的空闲磁盘空间。调整EMSAIILogFileMax和EmsLogFileMax为了保证日志没有重写。参考[轮追踪](#)欲知更多信息和详细的方向。

[JTapi](#)

在外围网关(PG)安装的地方CTI服务器，请使用[Procmon程序](#)出现JTAPI网关进程的追踪：

Note: 在一个用双工制的PG环境里，在激活PG的enable (event)追踪。请参见[使用OPCTest命令行实用工具](#)欲知更多信息并且请使用OPCTest程序为了确定激活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
```

请使用此命令为了启用跟踪：

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

Note: 跟踪命令区分大小写。

[Eagtpim](#)

在企业代理程序PIM安装的PG，请使用[Procmon程序](#)出现企业代理程序PIM进程的追踪：

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

```
*event /on >>>trace csta* /on
```

请使用此命令为了启用跟踪：

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

OPC

在企业代理程序PIM安装的PG，请使用[OPCTest程序](#)出现开放外围控制器(OPC)进程的追踪：

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

请使用此命令为了启用跟踪：

```
OPCTEST: debug /noall
```

CTI OS服务器

在CTI OS服务器安装的服务器上，请使用Regedt32出现[CTI OS](#)进程的追踪：

- 版本早于5.0：

```
OPCTEST: debug /noall
```

- 版本5.0到7.0和以后：

```
OPCTEST: debug /noall
```

- 版本7.0到7.1(1)：

```
OPCTEST: debug /noall
```

- 版本7.1(2)和以上：

```
OPCTEST: debug /noall
```

Note: 默认跟踪掩码是在所有版本的0x3除了在版本7.0(0)设置为0x20003的地方。

CTI OS驱动程序

在CTI OS服务器安装的服务器上，请使用Regedt32出现CTI OS驱动程序进程的追踪：

- 版本早于5.0：

```
OPCTEST: debug /noall
```

- 版本5.0和以上：

```
OPCTEST: debug /noall
```

Note: 很可能，您必须调整日志文件大小适应在跟踪数据的汇集。请参阅[出现追踪](#)关于此进程的信息。

[CTI服务器](#)

在CTI Sever安装的PG，请使用Regedt32出现CTI进程的追踪：

- 版本早于5.0：

```
OPCTEST: debug /noall
```

- 版本5.0和以上：

```
OPCTEST: debug /noall
```

Note: 如果那里排除客户端问题故障，设置EMSTracemask为F8为了发现在日志的会话信息可以是必要的。

[VRU PIM](#)

请参见关于怎样的此techtip拉VRU PIM日志。默认追踪通常是满足的，除非请求。

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

[IP IVR追踪](#)

选择Appadmin >System >追踪> CRS引擎>跟踪配置并且设置在这些的调试：

Libraries:

LIB_ICM

Miscellaneous:

ENG

Steps:

Steps_ICM

Subsystems:

SS_ICM

SS_TEL

您需要不选定调试为了启用跟踪。

[Related Information](#)

- [思科支持工具](#)
- [使用远程进程监控台\(Procmon\)](#)
- [使用OPC测试Line命令工具](#)
- [开启跟踪](#)

- [CTI测试指南](#)
- [使用排除的CTITest IPCC代理登录问题故障](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)