

做IPCC 故障排除时的推荐的跟踪级别

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[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跟踪](#)

[相关信息](#)

简介

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

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

注意：请务必关闭所有跟踪，当完成。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。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- 计算机电话集成(CTI)
- IPCC
- [代理程序登录问题](#)
- [出现跟踪](#)

- [使用CTI测验](#)
- [如何使用 Dumplog 程序](#)

[使用的组件](#)

本文档中的信息根据Cisco ICM版本4.x和以上。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[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](#)

注意：在您出现跟踪前，首先请确定相当数量在计算机的可用磁盘空间。调节 EMSAllLogFileMax和EmsLogFileMax为了保证日志没有覆盖。参考[轮跟踪](#)欲知更多信息并且选派了方向。

[JTAPI](#)

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

注意：在一个用双工制的PG环境，在激活PG的enable (event)跟踪。参考[使用OPCTest命令行实用工具](#)欲知更多信息并且使用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
```

注意： trace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进程的跟踪：

```
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)进程的跟踪：

```
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](#)进程的跟踪：

- **版本早于5.0**：software\GeoTel\icr\<cust_inst>\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\
Processes\ctios

Set EMSTraceMask = 0xA0F
- **版本5.0到7.0和以后**：software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\
library\Processes\ctios

Set EMSTraceMask = 0xA0F
- **版本7.0到7.1(1)**：software\Cisco Systems
Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios

Set EMSTraceMask = 0x20A0F
- **版本7.1(2)和以上**：software\Cisco Systems
Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\Processes\ctios

Set EMSTraceMask = 0x60A0F

注意：默认trace掩码是在所有版本的0x3除了版本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驱动程序进程的跟踪：

- **版本早于5.0**：software\GeoTel\icr\<cust_inst>\CTIOS\EMS\CurrentVersion\library\
Processes\ctidriverSet

EMSTraceMask = 0xA0F
- **版本5.0和以上**：software\Cisco Systems Inc.\ICM\<cust_inst\CTIOS\EMS\CurrentVersion\
library\Processes\ctidriver

Set EMSTraceMask = 0xA0F

注意：很可能，您必须调节日志文件大小适应在trace数据的汇集。请参阅[出现跟踪](#)关于此进程的信息。

[CTI服务器](#)

在CTI塞弗安装的PG，请使用Regedt32出现CTI进程的跟踪：

- **版本早于5.0**：software\GeoTel\icr\<cust_inst>\CG1A\EMS\CurrentVersion\library\
Processes\ctisvr

Set EMSTraceMask = F0

- **版本5.0和以上** : software\Cisco Systems, Inc.\ICM\

Set EMSTraceMask = F0

注意：如果那里排除故障客户端问题，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](#)

参考关于怎样的此techtip请求VRU PIM日志。除非请求，默认跟踪通常是满足的。

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

[IP IVR跟踪](#)

选择Appadmin >System >跟踪> CRS引擎> Trace配置和集合调试在这些：

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。

[相关信息](#)

- [思科支持工具](#)
- [使用远程进程监控台 \(Procmon\)](#)
- [使用OPC test命令行实用程序](#)
- [开启跟踪](#)
- [CTI 测试指南](#)
- [使用 CTITest 排除 IPCC 代理程序登录问题](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)