

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[出现跟踪](#)

[Windows NT或Windows 2000登记编辑](#)

[显示消息跟踪](#)

[Regacc 实用程序](#)

[OPCTest、Rttest和Procmon](#)

[相关信息](#)

[简介](#)

Cisco Intelligent Contact Management (ICM)事件管理系统(EMS)为ICM进程提供一Application Program Interface (API)使用为了报告事件。本文讨论如何出现跟踪为了帮助排除故障在Cisco ICM的问题。

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM
- 微软Windows NT版本4和Windows 2000

[使用的组件](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本4.6.2及以上版本
- Microsoft Windows版本4和Windows 2000

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](#)。

[出现跟踪](#)

有两种方式为了描述问题在Cisco ICM，与[API](#)或通过出现[跟踪](#)。

API

请使用API为了：

- 记录事件到本地EMS日志文件。
- 记录事件对Microsoft Windows NT/2000应用事件日志。
- 发送事件到存储设备的数据库服务器在Cisco ICM数据库。
- 发送事件对交付的中央用户服务推进服务对[Cisco技术支持中心\(TAC\)](#)。

出现跟踪

为了排除故障ICM问题，您能出现跟踪与这些步骤之一：

- [微软Windows NT或Windows 2000登记编辑](#)
- [Regacc 实用程序](#)
- [OPCTest](#)
- [rttest](#)
- [Procmon](#)

注意：请务必关闭所有跟踪，当完成。并且，当您完成测试时，更加重要地，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。

Windows NT或Windows 2000登记编辑

完成这些步骤为了运行regedit32：

1. 选择**Start > Run**。
2. 键入**regedt32**为了打开Windows NT或Windows 2000登记编辑。这是登记编辑和EMS外围设备接口管理器(PIM)设置的示例。为了查看这些设置，导航到此路径：Cisco ICM版本4.6和以下：Cisco ICM版本5.0及以上版本：理论上讲，您在Registry Editor窗口的左边看到在右边的密钥和值。
3. 双击您要更改的值和DWORD Editor对话框显示。
4. 在Radix面板，请点击**十六进制**。
5. 更改值。
6. 单击**Ok**。

此表显示您在登记编辑能更改的值。更改的多数共用值是AllLogFileMax、LogFileMax和TraceMask。不必须更改日志文件计数。

值	路径
EMSAIILogFileMax	总最大大小进程的所有EMS日志文件。默认是6000000/6 MB或2000000/2 MB。
EMSAIILogFileCount	EMS日志文件编号进程的。默认是20和通常不需要更改。
EmsLogFileMax	最大大小每EMS日志文件。默认是100000或100K。

EMSTraceMask	跟踪进程的位能有更多数据被记录对EMS日志文件。默认值为0。
EMSUserData	留下此空白。设置procmon自动填充的trace位此字段。
EMSDisplaytoScreen	默认是1.集到0为了不显示在处理窗口的数据。这较不强化中央处理，并且允许更加容易的pcAnywhere访问。

如果需要增加跟踪为了排除故障，首先请确定相当数量在计算机的可用磁盘空间。如果有足够的磁盘空间联机，请做这些变动：

- 设置EMSAIILogFileMax为100 MB。**注意：**首先请确保您有在Cisco ICM安装的驱动的足够的磁盘空间。
- 设置EmsLogFileMax为10 MB。
- 设置EMSDisplaytoScreen到0。
- 必须为您计划采集日志的每进程做注册表更改。**注意：**切记EMSAIILogfilesMTax是渐增的。如果对100 MB的集EMSAIILogfilesMax OPC的，PIM1、PIM2和CTISVR，您使用可用的推进空间的400 MB。
- 文件大小建议的仅仅是参考点。大和忙碌Contact Center能潜在需要增加EMSAIILogfilesMax为了保证日志没有覆盖。

显示消息跟踪

一旦消息捕获，请用Dumplog EMS工具显示他们。Dumplog读EMS日志文件，格式化事件数据，并且写格式化数据到输出文件。如果日志文件包括消息trace事件，每个跟踪的消息在解码的格式在Dumplog输出中出现。

当数据捕获时，重置您更改的值。

Regacc 实用程序

Regacc实用程序命令驱动，并且可以用于远程登录会话。在prompt命令的类型regacc。此表列出最普通的regacc命令：

命令	功能
regcd	更改当前注册表目录。
regdir	列出当前注册表目录。
regpwd	打印当前工作目录。
regset	设置在当前工作的注册表目录的一新的注册表值。
q	退出Regacc实用程序。
??	显示regacc的帮助。
命令/?	显示单个命令的语法。

此示例显示如何访问包含进程出现跟踪的目录。发出regcd命令为了更改目录，然后regdir命令为了显示当前工作目录的内容。

```

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

```

注意： 由于空间限制此值被显示在多行。

在这种情况下，PIM进程需要跟踪。**regcd**命令用于为了搬入pim1目录和**regdir**命令为了查看该目录内容。

```

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

```

regset命令用于为了更改值。在本例中，EmsLogFileMax大小从5 MB更改到1 MB。

注意： 当您更改值时，您必须使用十六进制格式。

```

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

```

[OPCtest、Rttest和Procmon](#)

这是用于跟踪的进程的说明。

[OPCtest](#)

您能使用**OPCtest**为了出现仅OPC进程的跟踪。出现单个跟踪表用**debug**命令。在**OPCtest**，请键入**debug/?**关于命令的更多信息。

如果进程断言或，如果服务被终止，您指定的选项关闭。使用**regacc**或**regedt32**命令为了增加**EMSAllLogfilesMax**和**EMSLogFilesMax**是仍然必要的，以便数据在输出中不包裹。

为了启用跟踪从**OPCtest**，请发出**调试/noall**命令。当您完成测试时，请勿忘记最小化所有处理窗口。

参考[使用OPC测试Line命令工具](#)关于**OPCtest**的更多信息。

[Rttest](#)

您能发出**rttest**命令为了出现仅跟踪RTR进程的。请使用**debug**命令为了出现单个跟踪表。在**rttest**，类型**debug/?**关于命令的更多信息。

如果进程断言或，如果服务被终止，您指定的选项关闭。使用**regacc**或**regedt32**命令为了增加**EMSAllLogfilesMax**和**EMSLogFilesMax**是仍然必要的，以便数据在输出中不包裹。

参考[Cisco ICM rttest实用程序](#)关于**rttest**的更多信息。

[Procmon](#)

您能使用procmon出现在pims、mis和ctiserver进程的跟踪。不幸地，没有标准的选项出现这些进程的跟踪。例如，Definity交换机的选项是调试，而开始VRU PIM trace，您必须设置跟踪仪表和使用ltrace命令为了查看跟踪仪表。为了查看关于使用的更多信息procmon，键入此在DOS提示符：

```
procmon custname device process
```

发出mhhelp命令为了列出单个进程的选项。

这是选项的示例Definity交换机的：

```
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] [/?]
```

Regacc实用程序被建立到procmon。在procmon内，您能发出mhhelp命令为了查看regacc命令。

如果进程断言或，如果服务被终止，您指定的选项关闭。使用regacc或regedt32命令增加EMSAIILogfilesMax和EMSLogFilesMax是仍然必要的，以便数据在输出中不包裹。

启用跟踪从procmon，回车调试/noall。当您完成测试时，请勿忘记最小化所有处理窗口。

参考[使用远程进程监控台\(Procmon\)](#)关于procmon的更多信息。

[相关信息](#)

- [使用OPC test命令行实用程序](#)
- [Cisco ICM rttest 实用程序](#)
- [使用远程进程监控台 \(Procmon\)](#)
- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)