使用遠端進程監控器控制檯(Procmon)

目錄

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>需求</u> <u>採用元件</u> <u>慣例</u> <u>使用</u> <u>Procmon跟蹤</u> <u>低於ICM 4.0的Procmon</u> ICM 4.0及更高版本中的Procmon 相關資訊

<u>簡介</u>

進程監控器控制檯(procmon)是主要的介面控制檯進程。您可以使用procmon從站點的自動呼叫分配器(ACD)間接查詢資訊。位於外圍裝置網關(PG)上的思科智慧聯絡人管理(ICM)流程允許您:

- •列出座席、技能、服務和呼叫資料
- 增加對ICM進程的跟蹤
- 查詢ACD特定資訊

<u>必要條件</u>

<u>需求</u>

思科建議您瞭解以下主題:

• ICM PG的故障排除和支援

<u>採用元件</u>

本檔案中的資訊是根據ICM 4.6.2版及更新版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設))的組態來啟動。如果您的網路正在作用,請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

<u>慣例</u>

如需文件慣例的詳細資訊,請參閱<u>思科技術提示慣例。</u>

<u>使用</u>

您可以從Telnet會話或DOS命令提示符運行procmon。procmon進程同時支援本地和遠端命令。本 地命令是在procmon中定義的,而您需要將遠端命令程式設計到受監控的進程中。本節提供供以下 進程使用的基本procmon命令和進程特定命令的清單:

- •周邊介面管理員(PIM)
- •電腦電話整合(CTI)伺服器(CTISVR)
- •開放式外圍控制器(OPC)

以下是範例:

```
Syntax: c:\>procmon /?
Version: Release 4.6.2, Build 08799
Usage: PROCMon CustomerName NodeName ProcessName [SystemName] [/f InputFile]
  [/wait] [/stop] [/help] [/?]
```

注意:由於空間限制,此輸出的最後一行顯示超過兩行。

若要顯示基本命令清單,請發出help。將顯示以下清單:

指令	定義						
echo	控制命令列的回應						
埃姆蒙	控制遠端EMS ¹ 監控進程(啟動、停止、暫停 、恢復)						
error_stop	控制錯誤標誌停止的設定						
幫助,?	顯示幫助						
monitor_he lp, mhelp	顯示監控伺服器幫助						
monitor_sl eep, sleep	睡眠時間為指定秒或毫秒						
quit, q	結束程式						
read_file,re ad	將命令輸入定向到另一個輸入檔案						

¹EMS =事件管理系統

下表提供可用於進行故障排除的命令清單:

指令	定義
pim_list_agents, la	列出當前由PIM配置的代理
pim_list_services, ls	列出當前由PIM配置的服務
pim_list_skill_groups,	列出當前由PIM配置的技能組
isy	
acd_debug, debug	開啟/關閉 debug trace
pim_list_trace, ltrace	列出當前PIM跟蹤位設定
pim_trace, trace	設定或重置PIM跟蹤位
pim_dump_periph, acdperiph	轉儲外圍對象的內容

退出

結束procmon

每個命令都有單獨的語法。若要判斷語法,請發出命令並隨後使用/?。

註:每種外圍裝置型別包含一組不同的命令。有關與每個外圍裝置關聯的命令清單,請發出 mhelp。

以下是輸出範例:

>>>>la								
SkillTarget ID	Periph#	С	Ext#	Inst#	ActGroups			
5000	6000	Y Yes	3000(3000)	<1/ 1> [BO]	[265436],<2/ 2>	[BO][866278]		
5001	6001	Y Yes	3001(3001)	<1/ 1> [AV]	[59704], <2/ 2>	[AV] [59704]		
5002	6002	Y No	-1(-1)					
5003	6003	Y No	-1(-1)					
5028	6030	Y No	-1(-1)					
>>>> ls								

SkillTarget ID	Periph#	С	SerMem	Pri	SerTH	SLType	PSLType	Ext#
5017	6500	Y	1	2	30	1	4	
5018	6501	Y	2	1	30	1	4	
5019	6502	Y	3	1	30	1	4	

在此輸出中,_{SLType}指示與外圍裝置關聯的每個服務的ServiceLevelType欄位的預設值。此值指示 ICM如何計算服務級別。您可以覆蓋單個服務的預設值。

_{PSLType}指示與外圍裝置關聯的每個服務的PeripheralServiceLevelType的預設值。您可以覆蓋單個 服務的預設值。

>>>**lsg**

Periph#	Pri	С	SkillTarget ID	Ext#
1	0	Y	5007	6900
1	1	Y	5008	6900
1	2	Y	5009	6900
2	0	Y	5010	6901
2	1	Y	5011	6901
2	2	Y	5012	6901
3	0	Y	5013	6902
3	1	Y	5014	6902
3	2	Y	5015	6902
3	3	Y	5016	6902

```
>>>>debug /?
```

Trace: AGENT CALL+ POST

Time stamp: 09/13/02

註:debug**功能僅在進程保持活動狀態時保持活動狀態。**當進程退出時,**debug**實用程式不再起作用 。若要使跟蹤成為永久跟蹤,請將在UserTraceLevel行中找到的十六進位制數新增到登錄檔中的 EMS跟蹤中。

>>>acdperiph

```
BuildNum: 08799 (Rel 4.6.2) Time: 06/11/02 16:27:40
    SwitchTime=08/26/02 13:56:22, DefRoute=CTIVarMap-NNNNNNNNN (y=PIM access)CTIString=
    CVBridge=[G3MsgRecvCnt=169239 (0x29517) Min/AllBrisUp=1/1 NumMonitored=1
        PhysBris=0x1 RtBris=0x0 BadBris=0x01
Bri[0] State=ACTIVE GoIdle=0
    [NtwrkCngstn[Forced=F Switch=F]
   Window=10000 MsgDlyTime=500
   BriCfgParams(Exp.) = [*CvHost[0]=taclab1g3 CvHost[1]= ]
   Msgs [Sent=157095 (0x265a7) Recv=169239 (0x29517) ] [SA0id=314182 LastSA0IdRecvd=31482
   Msgs [SendQ=0x0 SentQ=0x0 RecvQ=0x0 ]
   Msgs [PriSendQ=0x0 RecvQ=0x0 ]
         [ActiveAssoc[Avail=2033 Locked=11] OutstandingSent=0x0 Reg{MaxAllowed=4 ChkMtrs=1
         ChkMsgRates=1
         [Meters/Sec (Enabled: Min 0.00 Avg 0.17 Max 2.45 (Tot 28840.16 Samples 229013
          SumAvg 0.13)]
    [NotEnabled]
        Timers=[3PMC=4 ACDSplt=61 AgntCls=30 AgntSt=240 BriHB=60
            CfgRtry=900 StlBriMsg=10 SwtchTm=30 TG=60 StatMntr=28800 StatMntrInit=120]
        SwitchTime=08/26/02 13:56:22
        NumActiveCalls=0 NumAgentsSeen=2
ProcessName=pim1 ShutdownType=1 Dumplex=1 Side=0
    GeoTelBaseDir=C:\icr\lab1\PG1B RegistryBase=ICR\lab1\PG1B DMPSystemID=1
   MDSConnections=1 MDSPIMHandle=33 MDSOPCHandle=1 PIMHeartBeatTime=-1
    CTIRestarts-0
    RoutingClientState=SHUTDOWN
    State=ACTIVE StateInitTime=08/27 10:06:55 (16.9 day)
Time stamp: 09/13/02 10:32:36
>>>>
```

註:有關acdperiph的詳細資訊,請參閱使用Procmon排除Avaya Definity G3故障。

<u>Procmon跟蹤</u>

低於ICM 4.0的Procmon

- 您可以使用procmon在PIM、MIS和CTISVR進程上啟用跟蹤。語法 procmon custid nodeid processname。例如, procmon bt pg1a pim1。
- 在>>提示符下鍵入help,訪問Procmon的幫助。例如,>> mhelp。
- 新增跟蹤 要新增跟蹤,請使用sxtrace、scrtrace和satrace命令;使用with/all。sxtrace的示例用法是>>sxtrace /all。還必須通過發出svxtrace、svcrtrace和svatrace命令來儲存跟蹤。建議 在對頻譜問題進行故障排除時新增並儲存所有三個跟蹤級別。
- 刪除跟蹤 要刪除跟蹤,請使用cxtrace、ccrttrace和catrace命令;使用with/all。示例cxtrace usage為>>cxtrace /all。完成故障排除後,始終最好刪除跟蹤。
- Ems日誌 對於所有跟蹤,您應該增加regedt32中的EmsLogFileMax和EmsAllLogFilesMax設 定。這些值的路徑為:

HkeyLocalMachine\Software\Geotel\ICM\custid\PGxx\EMS\CurrentVersion\ Library\Processes\processid

注意:由於空間限制,此值顯示在兩行上。

ICM 4.0及更高版本中的Procmon

- 您可以使用procmon在PIM、MIS和CTISVR進程上啟用跟蹤。語法 procmon custid nodeid processname。例如, procmon bt pg1a pim1。
- 若要訪問Procmon的幫助,請在>>提示符下鍵入mhelp;例如, >> mhelp。

• 跟蹤(Tracing)- **Itrace**命令顯示所有可用的跟蹤選項。通過在>>提示符下鍵入**trace xact***來應用 事務連結跟蹤(**sxtrace**)。使用**trace spectrum***命令應用Agent跟蹤。

相關資訊

- <u>開啟跟蹤</u>
- 使用OPCTest命令列實用程式
- <u>開啟跟蹤</u>
- IPCC故障排除指南
- •<u>如何使用Dumplog</u>實用程式
- 使用Procmon排除Avaya Definity G3故障
- Cisco ICM軟體版本4.6.2版本說明
- 技術支援與文件 Cisco Systems