

使用遠端進程監控器控制檯(Procmon)

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[使用](#)

[Procmon跟蹤](#)

[低於ICM 4.0的Procmon](#)

[ICM 4.0及更高版本中的Procmon](#)

[相關資訊](#)

簡介

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

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- ICM PG的故障排除和支援

採用元件

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。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

使用

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_help, mhelp	顯示監控伺服器幫助
monitor_sleep, sleep	睡眠時間為指定秒或毫秒
quit, q	結束程式
read_file, read	將命令輸入定向到另一個輸入檔案

¹ EMS =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, lsg	列出當前由PIM配置的技能組
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

>>>>acdperiph

```
BuildNum: 08799 (Rel 4.6.2) Time: 06/11/02 16:27:40
SwitchTime=08/26/02 13:56:22, DefRoute=CTIVarMap-NNNNNNNNNN (y=PIM access)CTIString=
CVBridge=[G3MsgRecvCnt=169239 (0x29517) Min/AllBrisUp=1/1 NumMonitored=1
PhysBris=0x1 RtBris=0x0 BadBris=0x0]
Bri[0] State=ACTIVE GoIdle=0
[NtwrkCngstn[Forced=F Switch=F]
Window=10000 MsgDlyTime=500
BriCfgParams(Exp.) = [*CvHost[0]=taclablg3 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 Duplex=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](#)。

Procmon跟蹤

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、ccrtrace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)- **ltrace**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

- [開啟跟蹤](#)
- [使用OPCTest命令列實用程式](#)
- [開啟跟蹤](#)
- [IPCC故障排除指南](#)
- [如何使用Dumplog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](#)