

# Cisco ICM rttest實用程式

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[如何運行和解釋rttest](#)

[使用rttest開啟ICM呼叫路由器跟蹤](#)

[在rttest中關閉調試跟蹤](#)

[結束rttest會話](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本檔案介紹思科智慧客服管理(ICM)rttest公用程式，其允許您檢視和設定ICM通話路由器上的各種引數。可以通過以下三種方式之一運行rttest實用程式：

- 從命令提示符直接在某個Cisco ICM呼叫路由器節點上
- 從一個Telnet會話到一個Cisco ICM呼叫路由器節點
- 從使用pcAnywhere的命令提示符到其中一個Cisco ICM呼叫路由器節點

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco ICM
- TCP/IP Telnet實用程式
- Symantec pcAnywhere

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 所有Cisco ICM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](#)。

## 如何運行和解釋rttest

在命令提示符後鍵入rttest，然後鍵入/help或/?。這為您提供語法使用語句。例如：

```
c:\icr\cicr1\ra\logfiles>rttest /?  
Version: Release 4.0, Build 04624  
Usage: rttest [/f InputFile] [/system SystemName]  
[/cust Customer]  
[/node ICRNode] [/pipe OutputPipe] [/debug] [/stop] [/help] [/?]
```

呼叫rttest所需的命令列選項包括：

/客戶 客戶	其中Customer是表示ICM客戶例項的3、4或5字母縮寫。請參閱 <a href="#">ICM伺服器命名約定</a> 。
/node ICRNode	其中ICRNode是routera或routerb，具體取決於要運行的router rttest。請參閱 <a href="#">ICM伺服器命名約定</a> 。

1. rttest運行後，輸入?或rttest提示符下的help列出所有可用的rttest命令。
2. 如果運行rttest命令，則可以快速獲取整個ICM系統的即時狀態。
3. 在rttest提示符下鍵入status。
4. 在rttest提示符下按Enter。
5. status指令返回每個ICM中心站點進程、ICM外圍裝置網關(PG)伺服器、第三方自動呼叫分配器(ACD)和語音響應單元(VRU)外圍裝置的當前狀態。

```
c:\> rttest /cust csco /node routera  
rttest:  
rttest: status  
Router Version: Release 2.5 (service pack 2), Build 03134  
Release Date: 12/23/98 13:30:08  
Current Time: 03/17 16:00:42  
Local Time: 03/17 11:00:42 (-5.0 hr)  
Router Up: 02/21 01:01:45 (24.6 day)  
Router Sync: 03/11 11:06:20 (6.2 day) (A->B)
```

流程	LastStateChange	LastHeartBeat
通用人工智慧引擎		
Cic		
A csf	03/06 11:10:20 ( 11.2天 )	
A dba	OK MH 03/06 11:10:20 ( 11.2天 )	03/17 16:00:12 ( 30秒 )
A dbw		
A lgr	OK MH 03/06 11:10:20 ( 11.2天 )	03/17 16:00:17 ( 25秒 )
Rcv	03/06 11:10:20 ( 11.2天 )	
Rtr	OK MH 03/06	03/17

	11:10:20 ( 11.2天 )	16:00:15 ( 27秒 )
A rts	OK MH 03/06 11:10:20 ( 11.2天 )	03/17 16:00:19 ( 23秒 )
A tsyr	03/06 11:10:20 ( 11.2天 )	
B型		
B cic		
B csf	03/11 11:08:34 ( 6.2天 )	
B dba	OK MH 03/11 11:07:02 ( 6.2天 )	03/17 16:00:38 ( 4秒 )
B dbw		
B lgr	OK MH 03/11 11:08:36 ( 6.2天 )	03/17 16:00:17 ( 25秒 )
B rcv	03/11 11:08:35 ( 6.2天 )	
B rtr	OK MH 03/11 11:07:03 ( 6.2天 )	03/17 16:00:15 ( 27秒 )
B rts	OK MH 03/11 11:07:02 ( 6.2天 )	03/17 16:00:29 ( 13秒 )
B tsyr	03/11 11:07:02 ( 6.2天 )	

控制器	LastStateChange	LastHeartBeat
ATT_NIC_1,128	CFO 03/06 11:10:22 ( 11.2天 )	03/17 16:00:39 ( 3秒 )
ATT_NIC_2,129	CFO 03/11 11:07:05 ( 6.2天 )	03/17 16:00:34 ( 8秒 )
CA_PG9,9	CFO 03/17 04:42:31 ( 11.3小時 )	03/17 16:00:31 ( 11秒 )
FL_PG7,7	CFO 03/11 10:30:16 ( 6.2天 )	03/17 16:00:32 ( 10秒 )
GA_PG6,6	CFO 03/12 10:50:43 ( 5.2天 )	03/17 16:00:29 ( 13秒 )
IA_PG5,5	CFO 03/11 11:29:27 ( 6.1天 )	03/17 16:00:32 ( 10秒 )
NY_PG3,3	CFO 03/11 16:31:36 ( 5.9天 )	03/17 16:00:38 ( 4秒 )
TX_PG4,4	CFO 03/11 16:33:37 ( 5.9天 )	03/17 16:00:38 ( 4秒 )
VA_PG1,1	CFO 03/13 22:18:32 ( 3.7天 )	03/17 16:00:33 ( 9秒 )
VB_PG2,2	CFO 03/16 23:31:31 ( 16.4小時 )	03/17 16:00:32 ( 10秒 )

外圍裝置	LastStateChange	上次偵聽時間
CA_PG9	COS 03/17 04:42:38 ( 11.3小時 )	03/17 16:00:40 ( 2秒 )
FL_PG7	COS 03/11	03/17 16:00:40 ( 2秒 )

	10:30:18 ( 6.2天 )	
GA_PG6	COS 03/16 06:21:18 ( 33.6小時 )	03/17 16:00:41 ( 1秒 )
IA_PG5	COS 03/11 11:29:30 ( 6.1天 )	03/17 16:00:40 ( 2秒 )
NY_PG3	COS 03/11 16:31:42 ( 5.9天 )	03/17 16:00:41 ( 1秒 )
TX_PG4	COS 03/11 16:37:53 ( 5.9天 )	03/17 16:00:34 ( 8秒 )
VA_PG1	COS 03/13 22:18:40 ( 3.7天 )	03/17 16:00:41 ( 1秒 )
VB_PG2	COS 03/16 23:31:33 ( 16.4小時 )	03/17 16:00:41 ( 1秒 )

狀態輸出的三個主要部分是進程、控制器和外設。

狀態輸出第一列中標籤為「進程」的第一部分顯示每個ICM中心站點進程的狀態。一個ICM中心站點由ICM呼叫路由器和ICM資料庫記錄器組成。大多數情況下，有兩個ICM中心站點 — sideA和sideB用於冗餘。

首先，顯示路由器版本和構建日期等一般資訊。然後，將顯示以下附加統計資訊：

<b>當前時間</b>	這是協調世界時(UTC)。大多數電信裝置使用UTC時間作為通用時間基準。
<b>本地時間</b>	這是ICM本地時間，由Cisco ICM呼叫路由器上的時區設定確定。
<b>路由器啟動</b>	這是Cisco ICM呼叫路由器功能已啟動並運行的時間。
<b>路由器同步</b>	這顯示思科ICM呼叫路由器哪一端上次向另一端傳送狀態轉移。

接下來是進程狀態，分為三列：Process、LastStateChange和LastHeartbeat。流程是ICM中心站點流程。

LastStateChange包含多個欄位：

<b>確定</b>	表示進程運行正常。
<b>M</b>	表示使用思科專有消息傳遞服務(MDS)協定保持進程同步。
<b>H</b>	表示進程使用MDS協定傳送和接收內部心跳消息。
<b>日期</b>	當前日期。
<b>時間</b>	當前本地時間。
<b>運行時間</b>	在括弧中顯示，這是進程處於當前狀態的時間長度。
<b>LastHeartBeat</b>	如果進程傳送和接收MDS心跳，該值是該進程傳送或接收的最後一次心跳的時間戳

	。
--	---

第二部分在狀態輸出的第一列中標籤為Controller，顯示Cisco ICM PG伺服器的狀態。

控制器是ICM配置管理器中定義的控制器名稱(ICM PG)。

LastStateChange包含多個欄位：

思	表示ICM PG伺服器已成功從ICM呼叫路由器下載配置。
思	表示ICM PG已完全配置且配置有效。
○	表示ICM PG處於聯機狀態並與ICM呼叫路由器通訊。
日期	當前日期。
時間	當前本地時間。
運行時間	在括弧中顯示，這是進程處於當前狀態的時間長度。

第三部分在第1列中標籤為「外圍裝置」，顯示第三方外圍裝置（如ACD和VRU裝置）的狀態。

外圍裝置是外圍裝置（ACD或VRU）的名稱，如配置ICR中所定義。

LastStateChange包含多個欄位：

思	表示外圍裝置已正確配置為與ICM PG通訊。
○	表示外圍裝置處於聯機狀態，例如，已與ICM PG建立通訊。
S	表示外圍裝置正在服務，例如，座席和呼叫資料被傳送到ICM PG。
日期	當前日期。
時間	當前本地時間。
運行時間	在括弧中顯示，這是進程處於當前狀態的時間長度。
上次偵聽時間	自外圍裝置上次向ICM PG傳送有效資料以來的日期、時間和時間長度。

## 使用rttest開啟ICM呼叫路由器跟蹤

如果發出debug命令，後跟一個或多個跟蹤選項，則可以在rttest中啟用特定跟蹤級別。然後在路由器日誌中檢視各自的跟蹤條目。

例如，如果從rttest內發出debug /route命令，則會啟用跟蹤。這顯示：

- 撥出號碼(DN)
- 自動號碼識別(ANI)
- 呼叫者輸入的數字(CED) ( 如果有 )
- 返回運營商網路的ICM路由標籤

若要檢視rttest /debug的所有可能性，請在rttest提示下發出debug /?命令，如下所示：

```
rttest: debug /?
Usage: debug_control [/realtime] [/5minute]
[/agent] [/config] [/route]
[/halfhour] [/rcmeter] [/expr] [/select] [/dupadd]
[/failpgerror] [/symbol] [/tranroute] [/datain]
[/delivery] [/cic] [/admin] [/pervarsumm] [/pervardetail]
[/expform] [/vru] [/callq] [/activepath] [/all] [/help]
[/?]
```

所有ICM進程都會對日誌檔案寫入一些預設級別的跟蹤，這些跟蹤可通過[dumplog](#)實用程式檢視。有關詳細資訊，請參閱[如何使用轉儲實用程式](#)。

## 附註：

- 啟用特定跟蹤級別後，相應的詳細資訊將寫入日誌檔案目錄中的路由器日誌檔案。
- 預設單個日誌檔案大小為99k。
- 預設聚合日誌檔案大小為600k。
- 如果路由器跟蹤設定得太高，如果呼叫量太大，單個日誌檔案就會快速包裝，可能在一分鐘內完成。在這種情況下，由於時間跨度非常小，因此捕獲的資料不多。為了解決此問題，如果更改少量Microsoft Windows NT登錄檔設定，路由器日誌檔案容量可以增加。

**注意：**在增加日誌檔案容量之前，請確保有足夠的可用磁碟空間。

要輸入Windows NT登錄檔：

1. 在命令提示符下，發出`regedt32`命令。
2. 檢查可用磁碟空間後，可以更改這兩個登錄檔設定以允許使用更大的路由器日誌檔案：

**注意：**預設情況下，值以十六進位制顯示。按一下十進位制單選按鈕檢視以10為基數的值。

```
\\.\software\geotel\icr\cisco\routera\ems\currentversion\library\
processes\rtr\EMSAIILogFilesMax
\\.\software\geotel\icr\cisco\routera\ems\currentversion\library\processes\
rtr\EMSLogFileMax
```

**註：**由於空間限制，這些值將顯示在多行上。

第一個引數`EMSAIILogFilesMax`指定路由器為所有日誌檔案合計分配的最大磁碟空間量。

第二個引數`EMSLogFileMax`指定路由器分配給每個日誌檔案的最大大小。例如，如果將`EMSAIILogFilesMax`設定為20 mg，將`EMSLogFileMax`設定為2 mg，則路由器最終建立的檔案不超過10個，每個檔案的大小不超過2 mg。

## [在rttest中關閉調試跟蹤](#)

當您檢視了路由器日誌後，最好禁用為進行故障排除而新增的所有跟蹤。

使用`rttest`命令中的`/noall`指令可完成此操作，如下所示：

```
c:\icr\cd\ra\logfiles>rttest /cust cd /node routera
RTTEST Release 4.0 service pack 3, Build 04959
```

```
rttest: debug /noall
```

## [結束rttest會話](#)

完成時退出rttest會話非常重要。如果在後台運行過多的rttest會話，則會耗盡系統資源，並且呼叫路由會受到負面影響。

```
rttest: quit
```

## [相關資訊](#)

- [如何使用Dumplog實用程式](#)
- [Cisco ICM伺服器命名約定](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)