

Activar rastreo

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Dé vuelta encima del seguimiento](#)

[Windows NT o Editor de registro del Windows 2000](#)

[Trazas del mensaje de la visualización](#)

[Utilidad regacc](#)

[Opctest, Rttest, y Procmon](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

El Event Management System de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) (EMS) proporciona un Application Program Interface (API) para que los procesos ICM utilicen para señalar los eventos. Este documento discute cómo dar vuelta encima del seguimiento para ayudar a resolver problemas los problemas en el Cisco ICM.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Versión 4 y Windows 2000 del Microsoft Windows NT

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 4.6.2 y posterior del Cisco ICM
- Versión 4 y Windows 2000 de Microsoft Windows

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Dé vuelta encima del seguimiento

Hay dos maneras para documentar los problemas en el Cisco ICM, con el [API](#) o dando vuelta encima del [seguimiento](#).

API

Utilice el API para:

- Registre un evento al archivo del registro local EMS.
- Registre un evento al registro de eventos de aplicación de Microsoft Windows NT/2000.
- Envíe un evento al servidor de bases de datos para el almacenamiento en la base de datos del Cisco ICM.
- Envíe un evento al servicio de reenvío de servicio de cliente central para la salida al [Centro de Asistencia Técnica de Cisco \(TAC\)](#).

Dé vuelta encima del seguimiento

Para resolver problemas los problemas de ICM, usted puede dar vuelta encima del seguimiento con uno de estos procedimientos:

- [Microsoft Windows NT o Editor de registro del Windows 2000](#)
- [OPCTest](#)
- [el más rctest](#)
- [Procmon](#)

Nota: Asegúrese de desactivar todo el seguimiento cuando termine. También, lo que es más importante, no deje las ventanas de comando de proceso abiertas cuando usted acaba de probar. Esto afecta gravemente a los recursos del sistema, especialmente la utilización de la CPU y la memoria.

Windows NT o Editor de registro del Windows 2000

Complete estos pasos para ejecutar el **regedit32**:

1. Elija **Start > Run**.
2. Teclee el **regedit32** para abrir el Editor de registro del Windows NT o del Windows 2000. Aquí está un ejemplo del Editor de registro y de las configuraciones del Peripheral Interface Manager EMS (PIM). Para ver estas configuraciones, navegue a esta trayectoria: Versión 4.6 y anterior del Cisco ICM:

```
Software\geotel\icr\cust_inst\ICRcomponenttype\EMS\CurrentVersion\  
Library\Processes
```

Versión 5.0 y posterior del Cisco ICM:

```
Software\Cisco Systems, Inc.\icm\cust_inst\ICMcomponenttype\EMS\  
Library\Processes
```

Idealmente, usted ve las claves en el lado izquierdo de la ventana del Editor de registro, y los valores a la derecha.

3. Haga doble clic el valor que usted quiere cambiar, y las visualizaciones del cuadro de diálogo del editor DWORD.
4. En el panel de la raíz, haga clic el **hex**.
5. Cambie el valor.
6. Click OK.

Esta tabla muestra los valores que usted puede cambiar en el Editor de registro. La mayoría de los valores comunes a cambiar son el AllLogFileMax, el LogFileMax, y el TraceMask. La cuenta del archivo del registro debe nunca ser cambiada.

Valor	Trayecto:
EMSAIILogFileMax	Tamaño máximo total de todos los archivos del registro EMS para el proceso. El valor por defecto es 6000000/6 MB o 2000000/2 MB.
EMSAIILogFileCount	Número de archivos del registro EMS para el proceso. El valor por defecto es 20 y no necesita generalmente ser cambiado.
EMSLogFileMax	El tamaño máximo de cada archivo del registro EMS. El valor por defecto es 100000 o 100K.
EMSTraceMask	Localice el bit para que el proceso tenga más datos registrados a los archivos del registro EMS. El valor por defecto es 0.
EMSUserData	Deje este espacio en blanco. Fijando los bits de la traza en el procmon auto-puebla este campo.
EMSDisplayToScreen	El valor por defecto es 1. conjuntos a 0 para no visualizar los datos en la Ventana de proceso. Éste es menos uso intensivo de la CPU, y permite un acceso más fácil del pcAnywhere.

Si usted necesita aumentar el seguimiento para resolver problemas, primero determine la cantidad de espacio libre en disco en la máquina. Si hay bastante espacio en disco disponible, realice estos cambios:

- Fije el EMSAIILogFileMax al 100 MB. **Nota:** Primero asegúrese de tener bastante espacio en disco en la unidad en donde el Cisco ICM está instalado.
- Fije el EMSLogFileMax al 10 MB.
- Fije el EMSDisplayToScreen a 0.
- Los cambios de registro se deben realizar para cada proceso del cual usted planea recolectar los registros. **Nota:** Recuerde que EMSAIILogfilesMTax es acumulativo. Si usted fija EMSAIILogfilesMax al 100 MB para el OPC, el PIM1, el PIM2, y el CTISVR, usted utiliza el 400 MB del espacio disponible de la unidad.

- Los tamaños del archivo sugeridos son simplemente un punto de referencia. Los Centros de contacto grandes y ocupados pueden potencialmente necesitar aumentar EMSAllLogfilesMax para asegurarse que los registros no están sobregrabados.

Trazas del mensaje de la visualización

Una vez que se capturan los mensajes, visualícelos con la [utilidad dumplog EMS](#). El **dumplog** lee un archivo del registro EMS, formata los datos de evento, y escribe los datos formateados a un archivo saliente. Si el archivo del registro incluye los eventos de traza del mensaje, cada mensaje localizado aparece en el formato decodificado en la salida del **dumplog**.

Cuando se capturan los datos, reajuste los valores que usted cambió.

Utilidad regacc

La **utilidad regacc** comando-se conduce y se puede utilizar en una sesión telnet. **Regacc** del tipo en el comando prompt. Esta tabla enumera los **comandos regacc** mas comunes:

Comando	Qué lo hace
regcd	Cambia el directorio de registro actual.
regdir	Enumera el directorio de registro actual.
regpwd	Imprime el directorio operativo actual.
regset	Fija un nuevo valor de registro en el directorio de registro de trabajo actual.
q	Salte la utilidad regacc .
¿?	Las visualizaciones ayudan para el regacc .
¿comando/?	Visualiza el sintaxis para un comando individual.

Visualizaciones de este ejemplo cómo acceder el directorio que contiene los procesos para dar vuelta encima del seguimiento. Publique el **comando regcd** para cambiar el directorio, y entonces el **comando regdir** para visualizar el contenido del directorio operativo actual.

regcd

Cisco ICM version 4.6 and earlier:

```
regacc:regcd software\geotel\icr\cal\pg1a\ems\currentversion\library\processes
```

Cisco ICM version 5.0 and later:

```
regacc:regcd software\Cisco Systems, Inc.\icm\cal\pg1a\ems\currentversion\library\processes
```

```
regacc:regdir
```

```
<KEY>          : DCServer
                 <KEY>          : et
                 <KEY>          : hsl
                 <KEY>          : mds
                 <KEY>          : mis
```

```
<KEY>      : nm
<KEY>      : nmm
<KEY>      : opc
<KEY>      : pgag
<KEY>      : pim1
<KEY>      : tsyp
```

Nota: Este valor se visualiza sobre las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

En este caso, el proceso PIM necesita localizar. Utilizan al **comando regcd** para trasladarse al directorio del pim1, y al **comando regdir** para ver el contenido de ese directorio.

```
regacc: regcd pim1
regacc: regdir
```

```
EMSAllLogFilesMax      : REG_DWORD: 1e8480
EMSBreakOnExit         : REG_DWORD: 0x0
EMSBreakOnInit         : REG_DWORD: 0x0
EMSDebugBreak          : REG_DWORD: 0x1
EMSDisplayToScreen     : REG_DWORD: 0x1
EMSForwardLevel        : REG_DWORD: 0x1
EMSLogFileCountMax     : REG_DWORD: 0x3e8
EMSLogFileLocation     : REG_SZ: logfiles
EMSLogFileMax          : REG_DWORD: 0x186a0
EMSNTEventLogLevel    : REG_DWORD: 0x2
EMSTraceMask           : REG_DWORD: 0x0
EMSUserData            : REG_BINARY: FFFF
```

Utilizan al **comando regset** para cambiar el valor. En este ejemplo, el tamaño del EMSLogFileMax se cambia del 5 MB al 1 MB.

Nota: Usted debe utilizar los formatos hexadecimales cuando usted cambia los valores.

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

[Opctest, Rttest, y Procmon](#)

Aquí está una explicación de los procesos usados en el seguimiento.

[OPCTest](#)

Usted puede utilizar el **opctest** para dar vuelta encima del seguimiento para el proceso OPC solamente. Dé vuelta encima de los medidores de seguimiento individual con el **comando debug**. En el **opctest**, teclee el **debug/?** para más información sobre el comando.

Si el proceso afirma o si paran a los servicios, las opciones que usted especificó apagan. Es todavía necesario utilizar el **comando regacc** o **regedt32** para aumentar el EMSAllLogFilesMax y el EMSLogFilesMax de modo que los datos no envuelvan en la salida.

Para dar vuelta apagado a localizar del **opctest**, publique el comando de **/noall del debug**. No olvide minimizar todas las Ventanas de proceso cuando usted acaba de probar.

Refiérase [usando la línea de comando opc test utilidad](#) para más información sobre el **opctest**.

[Rttest](#)

Usted puede publicar el **comando rttest** para dar vuelta encima de localizar solamente para el proceso RTR. Utilice el **comando debug** para dar vuelta encima de los medidores de seguimiento individual. En **la más rttest, debug/?** del tipo para más información sobre el comando.

Si el proceso afirma o si paran a los servicios, las opciones que usted especificó apagan. Es todavía necesario utilizar el **comando regacc o regedt32** para aumentar el EMSAllLogFilesMax y el EMSLogFilesMax de modo que los datos no envuelvan en la salida.

Refiera a la [utilidad rttest del Cisco ICM](#) para más información sobre **la más rttest**.

[Procmon](#)

Usted puede utilizar el **procmon** para dar vuelta encima del seguimiento en el **pims**, el **mis**, y los procesos del **ctiserver**. Desafortunadamente, no hay opción estándar de dar vuelta encima del seguimiento para estos procesos. Por ejemplo, la opción para el switch Definity es **debug**, mientras que para comenzar una traza VRU PIM, usted debe fijar el medidor de seguimiento y utilizar el **comando ltrace** para ver los medidores de seguimiento. Para ver más información sobre el uso del **procmon**, teclee esto en un prompt DOS:

```
procmon custname device process
```

Publique el **comando mhelp** para enumerar las opciones para el proceso individual.

Aquí está un ejemplo de las opciones para el switch Definity:

```
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] [/?]
```

La utilidad **regacc** se incorpora al **procmon**. Dentro del **procmon**, usted puede publicar el **comando mhelp** para ver los **comandos regacc**.

Si el proceso afirma o si paran a los servicios, las opciones que usted especificó apagan. Es todavía necesario utilizar los **comandos regacc o regedt32** de aumentar el EMSAllLogFilesMax y el EMSLogFilesMax de modo que los datos no envuelvan en la salida.

Para dar vuelta apagado a localizar del **procmon**, ingrese el **debug /noall**. No olvide minimizar todas las Ventanas de proceso cuando usted acaba de probar.

Refiérase [con la consola de monitor de proceso remoto \(Procmon\)](#) para más información sobre el **procmon**.

[Información Relacionada](#)

- [Uso de la utilidad de línea de comandos del test OPC \(Controlador periférico abierto\)](#)
- [La utilidad rtest ICM de Cisco](#)
- [Uso de consola de monitor de proceso remoto \(Procmon\)](#)
- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)