

Activation du suivi

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Indiquez le suivi](#)

[Windows NT ou Windows 2000 Registry Editor](#)

[Suivis de message d'affichage](#)

[Utilitaire de Regacc](#)

[OPCTest, Rttest, et Procmon](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Le système de gestion d'événement de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) (SME) fournit un Application Program Interface (API) pour que les processus missile aux performances améliorées les utilisent afin de signaler des événements. Ce document discute comment indiquer le suivi afin d'aider à dépanner des questions dans le missile aux performances améliorées de Cisco.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Version 4 et Windows 2000 NT de Microsoft Windows

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Version 4 et Windows 2000 de Microsoft Windows

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-

vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Indiquez le suivi

Il y a deux manières afin de documenter des problèmes dans le missile aux performances améliorées de Cisco, avec l'[API](#) ou en indiquant le [suivi](#).

API

Utilisez l'API :

- Connectez-vous un événement au fichier journal des gens du pays SME.
- Connectez-vous un événement au journal d'événements d'application de Microsoft Windows NT/2000.
- Envoyez un événement au serveur de base de données pour la mémoire dans la base de données ICM de Cisco.
- Envoyez un événement au service d'expédition de service client central pour la livraison au [centre d'assistance technique Cisco \(TAC\)](#).

Indiquez le suivi

Afin de dépanner des problèmes missile aux performances améliorées, vous pouvez indiquer le suivi avec une de ces procédures :

- [NT ou Windows 2000 Registry Editor de Microsoft Windows](#)
- [Utilitaire de Regacc](#)
- [OPCTest](#)
- [rttest](#)
- [Procmon](#)

Remarque: Soyez sûr d'arrêter tout le suivi une fois terminé. En outre, d'une manière primordiale, ne laissez pas les fenêtres de commandes de processus ouvertes quand vous finissez le test. Ceci affecte sévèrement des ressources système, particulièrement l'utilisation du processeur et la mémoire.

Windows NT ou Windows 2000 Registry Editor

Terminez-vous ces étapes afin d'exécuter **regedit32** :

1. Choisissez **Start > Run**.
2. Tapez **regedt32** afin d'ouvrir Windows NT ou le Windows 2000 Registry Editor. Voici un exemple de Registry Editor et des configurations du gestionnaire d'interface périphérique SME (PIM). Afin de visualiser ces configurations, naviguez vers ce chemin :Version 4.6 et

antérieures missile aux performances améliorées de Cisco :

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

Version 5.0 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco :

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

Dans le meilleur des cas, vous voyez des clés du côté gauche de la fenêtre de Registry Editor, et des valeurs du côté droit.

3. Double-cliquer la valeur que vous voulez changer, et les affichages de boîte de dialogue d'éditeur DWORD.
4. Dans le panneau de radis, **hexa de clic**.
5. Changez la valeur.
6. Cliquez sur **OK**.

Cette table affiche les valeurs que vous pouvez changer dans Registry Editor. Les valeurs les plus communes à changer sont l'AllLogFileMax, le LogFileMax, et le TraceMask. Le compte de fichier journal doit ne jamais être changé.

Valeur	Chemin
EMSAIILogFileMax	Taille maximale totale de tous les fichiers journal SME pour le processus. Le par défaut est 6000000/6 Mo ou 2000000/2 Mo.
EMSAIILogFileCount	Nombre de fichiers journal SME pour le processus. Le par défaut est 20 et n'a pas besoin habituellement d'être changé.
EMSLogFileMax	La taille maximale de chaque fichier journal SME. Le par défaut est 100000 ou 100K.
EMSTraceMask	Tracez le bit pour que le processus ait plus de données connectées aux fichiers journal SME. 0 est établi par défaut.
EMSUserData	Laissez ce blanc. Plaçant des bits de suivi dans le procmon automatique -remplit ce champ.
EMSDisplayToScreen	Le par défaut est 1. positionnement à 0 afin de ne pas afficher les données dans la fenêtre de processus. C'est moins de CPU intensive, et permet un accès plus facile de pcAnywhere.

Si vous devez augmenter le suivi afin de dépanner, déterminez d'abord la quantité d'espace disque libre sur l'ordinateur. S'il y a assez d'espace disque disponible, apportez ces modifications :

- Placez EMSAIILogFileMax à 100 Mo. **Remarque:** Veillez-d'abord vous pour avoir assez d'espace disque sur le lecteur où le missile aux performances améliorées de Cisco est installé.
- Placez EMSLogFileMax à 10 Mo.
- Placez EMSDisplayToScreen à 0.

- Les changements dans le registre doivent être apportés pour chaque processus duquel vous prévoyez de recueillir des logs. **Remarque:** Souvenez-vous EMSAllLogfilesMTax est cumulatif. Si vous placez EMSAllLogfilesMax à 100 Mo pour l'OPC, le PIM1, le PIM2, et le CTISVR, vous utilisez 400 Mo de l'espace lecteur disponible.
- Les tailles de fichier suggérées sont simplement un point de référence. Les grands et occupés centres de contact peuvent potentiellement devoir augmenter EMSAllLogfilesMax afin de s'assurer que des logs ne sont pas remplacés.

Suivis de message d'affichage

Une fois que les messages sont capturés, affichez-les avec l'utilitaire du [dumplog](#) SME. **Dumplog** lit un fichier journal SME, formate les données d'événement, et écrit les données formatées à un fichier de sortie. Si le fichier journal inclut des événements de suivi de message, chaque message tracé apparaît dans le format décodé dans la sortie de **dumplog**.

Quand les données sont capturées, remettez à l'état initial les valeurs que vous avez changées.

Utilitaire de Regacc

L'utilitaire de **regacc** est commande commande et peut être utilisé en session de telnet. **Regacc de** type à l'invite de commande. Ce tableau présente les commandes de **regacc** les plus communes :

Commande	Ce qu'il fait
regcd	Change le répertoire en cours de registre.
regdir	Répertorie le répertoire en cours de registre.
regpwd	Imprime le répertoire de travail en cours.
regset	Place une nouvelle valeur de registre dans le répertoire fonctionnant en cours de registre.
q	Quitte l'utilitaire de regacc .
?	Aide d'affichages pour le regacc .
commande/?	Affiche la syntaxe pour une commande individuelle.

Affichages de cet exemple comment accéder au répertoire qui contient les processus pour indiquer le suivi. Émettez la commande de **regcd** afin de changer le répertoire, et alors la commande de **regdir** afin d'afficher le contenu du répertoire de travail en cours.

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

```

Remarque: Cette valeur est affichée au-dessus des plusieurs lignes dues aux limites de l'espace.

Dans ce cas, le processus PIM a besoin tracer. La commande de **regcd** est utilisée afin d'entrer dans le répertoire pim1, et la commande de **regdir** afin de visualiser le contenu de ce répertoire.

```

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

```

La commande de **regset** est utilisée afin de changer la valeur. Dans cet exemple, la taille d'EMSLogFileMax est changée de 5 Mo à 1 Mo.

Remarque: Vous devez utiliser des formats hexadécimaux quand vous changez des valeurs.

```

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

```

[OPCTest, Rttest, et Procmon](#)

Voici une explication des processus utilisés dans le suivi.

[OPCTest](#)

Vous pouvez employer **OPCTest** afin d'indiquer le suivi pour le processus OPC seulement. Indiquez différents mètres de suivi avec la commande de **débogage**. Dans **OPCTest**, le type **mettent au point/?** pour plus d'informations sur la commande.

Si le processus affirme ou si des services sont arrêtés, les options que vous avez spécifiées arrêtent. Il est encore nécessaire d'employer le **regacc** ou la commande **regedt32** afin d'augmenter l'EMSAllLogFilesMax et l'EMSLogFilesMax de sorte que les données ne s'enveloppent pas dans la sortie.

Afin d'arrêter le suivi d'**OPCTest**, émettez la commande de **/noall de débogage**. N'oubliez pas de réduire toutes les fenêtres de processus quand vous finissez le test.

Référez-vous [utilisant l'utilitaire de ligne de commande de test OPC](#) pour plus d'informations sur **OPCTest**.

Rttest

Vous pouvez émettre la commande **rttest** afin d'indiquer la découverte seulement pour le processus de RTR. Employez la commande de **débogage** afin d'indiquer différents mètres de suivi. Dans **rttest**, le type **mettent au point/?** pour plus d'informations sur la commande.

Si le processus affirme ou si des services sont arrêtés, les options que vous avez spécifiées arrêtent. Il est encore nécessaire d'employer le **regacc** ou la commande **regedt32** afin d'augmenter l'**EMSAIILogFilesMax** et l'**EMSLogFilesMax** de sorte que les données ne s'enveloppent pas dans la sortie.

Référez-vous à l'[utilitaire rttest missile aux performances améliorées de Cisco](#) pour plus d'informations sur **rttest**.

Procmon

Vous pouvez employer le **procmon** pour indiquer le suivi sur **Pims**, le **SIG**, et les processus de **ctiserver**. Malheureusement, il n'y a aucune option standard d'indiquer le suivi pour ces processus. Par exemple, l'option pour le commutateur de Definity est **mettent au point**, tandis que pour commencer un suivi VRU PIM, vous devez régler le mètre de suivi et employer la commande de **ltrace** afin de visualiser les mètres de suivi. Afin de visualiser plus d'informations sur l'utilisation du **procmon**, tapez ceci à une invite DOS :

```
procmon custname device process
```

Émettez la commande de **mhhelp** afin de répertorier les options pour le processus individuel.

Voici un exemple des options pour le commutateur de 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] [/?]
```

L'utilitaire de **regacc** est établi dans le **procmon**. Dans le **procmon**, vous pouvez émettre la commande de **mhhelp** afin de visualiser les commandes de **regacc**.

Si le processus affirme ou si des services sont arrêtés, les options que vous avez spécifiées arrêtent. Il est encore nécessaire d'utiliser le **regacc** ou les commandes **regedt32** d'augmenter l'**EMSAIILogFilesMax** et l'**EMSLogFilesMax** de sorte que les données ne s'enveloppent pas dans la sortie.

Pour arrêter le suivi du **procmon**, entrez **mettent au point /noall**. N'oubliez pas de réduire toutes les fenêtres de processus quand vous finissez le test.

Référez-vous [à l'aide de la console du moniteur de traitement à distance \(Procmon\)](#) pour plus d'informations sur le **procmon**.

Informations connexes

- [Utilisant l'utilitaire de ligne de commande de test OPC](#)
- [L'utilitaire rctest de Cisco ICM](#)
- [Utilisation de la console du moniteur de traitement à distance \(Procmon\)](#)
- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)