

Attivazione della traccia

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Attiva traccia](#)

[Editor del Registro di sistema di Windows NT o Windows 2000](#)

[Visualizza tracce messaggi](#)

[Utilità Regacc](#)

[OPCTest, Rttest e Procmon](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Il sistema di gestione degli eventi (EMS) di Cisco Intelligent Contact Management (ICM) fornisce un'interfaccia di programma applicativo (API) che i processi ICM possono utilizzare per segnalare gli eventi. In questo documento viene descritto come attivare la funzionalità di traccia per risolvere i problemi in Cisco ICM.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco ICM
- Microsoft Windows NT versione 4 e Windows 2000

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco ICM versione 4.6.2 e successive
- Microsoft Windows versione 4 e Windows 2000

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

[Attiva traccia](#)

Per documentare i problemi in Cisco ICM, è possibile usare l'[API](#) o [visualizzare](#) la [traccia](#).

[API](#)

Usare l'API per:

- Registrare un evento nel file registro EMS locale.
- Registrare un evento nel registro eventi applicazioni di Microsoft Windows NT/2000.
- Inviare un evento al server di database per l'archiviazione nel database Cisco ICM.
- Inviare un evento al servizio di inoltro del servizio clienti centrale per la consegna al [Cisco Technical Assistance Center \(TAC\)](#).

[Attiva traccia](#)

Per risolvere i problemi ICM, è possibile attivare la traccia con una delle seguenti procedure:

- [Editor del Registro di sistema di Microsoft Windows NT o Windows 2000](#)
- [Utilità Regacc](#)
- [OPCTest](#)
- [prova](#)
- [Procmon](#)

Nota: al termine, assicurarsi di disattivare la traccia. Inoltre, soprattutto, non lasciare aperte le finestre dei comandi di elaborazione al termine del test. Questo influisce negativamente sulle risorse di sistema, in particolare sull'utilizzo della CPU e della memoria.

[Editor del Registro di sistema di Windows NT o Windows 2000](#)

Completare questi passaggi per eseguire **regedit32**:

1. Scegliere **Start > Esegui**.
2. Digitare **regedt32** per aprire l'Editor del Registro di sistema di Windows NT o Windows 2000. Di seguito è riportato un esempio dell'Editor del Registro di sistema e delle impostazioni di Gestione interfaccia periferica EMS. Per visualizzare queste impostazioni, passare al seguente percorso: Cisco ICM versione 4.6 e precedente:

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

Cisco ICM versione 5.0 e successive:

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

È consigliabile visualizzare le chiavi sul lato sinistro della finestra dell'editor del Registro di sistema e i valori sul lato destro.

3. Fare doppio clic sul valore che si desidera modificare e verrà visualizzata la finestra di dialogo Editor DWORD.
4. Nel pannello Radix, fate clic su **Esadecimale**.
5. Modificare il valore.
6. Fare clic su **OK**.

Questa tabella mostra i valori che è possibile modificare nell'Editor del Registro di sistema. I valori più comuni da modificare sono AllLogFileMax, LogFileMax e TraceMask. Il conteggio dei file di log non deve mai essere modificato.

Valore	Percorso
EMSAIILogFileMax	Dimensione massima totale di tutti i file di registro EMS per il processo. Il valore predefinito è 6000000/6 MB o 2000000/2 MB.
ConteggioFileLogEMSA	Numero di file di registro EMS per il processo. Il valore predefinito è 20 e in genere non deve essere modificato.
MaxFileLogEMSL	Dimensione massima di ogni file di registro EMS. Il valore predefinito è 100000 o 100K.
MascheraCorsa	Bit di traccia per consentire al processo di registrare un numero maggiore di dati nei file di registro EMS. Il valore predefinito è 0.
DatiUtenteEMS U	Lasciare vuoto. L'impostazione dei bit di traccia in procmon comporta il popolamento automatico di questo campo.
EMSDisualizzaSuSchermo	Il valore predefinito è 1. Impostare su 0 per non visualizzare i dati nella finestra del processo. Ciò comporta un minore utilizzo della CPU e consente un accesso più semplice a pcAnywhere.

Se è necessario aumentare la traccia per risolvere i problemi, determinare innanzitutto la quantità di spazio libero su disco del computer. Se lo spazio disponibile su disco è sufficiente, apportare le seguenti modifiche:

- Impostare EMSAIILogFileMax su 100 MB. **Nota:** verificare innanzitutto che lo spazio disponibile sull'unità in cui è installato Cisco ICM sia sufficiente.
- Impostare EMSLogFileMax su 10 MB.
- Impostare EMSDisplayToScreen su 0.
- Le modifiche del Registro di sistema devono essere apportate per ogni processo dal quale si intende raccogliere i registri. **Nota:** ricordare che EMSAIILogfilesMTax è cumulativo. Se si imposta EMSAIILogfilesMax su 100 MB per OPC, PIM1, PIM2 e CTISVR, si utilizzano 400 MB dello spazio disponibile sull'unità.
- Le dimensioni suggerite per i file sono semplicemente un punto di riferimento. I contact center di grandi dimensioni e occupati potrebbero dover aumentare il valore di EMSAIILogfilesMax per garantire che i log non vengano sovrascritti.

[Visualizza tracce messaggi](#)

Una volta acquisiti i messaggi, visualizzarli con l'utilità EMS [dumplog](#). **Dumplog** legge un file registro EMS, formatta i dati degli eventi e scrive i dati formattati in un file di output. Se il file di log include eventi di traccia dei messaggi, ogni messaggio tracciato viene visualizzato in formato decodificato nell'output **dumplog**.

Quando i dati vengono acquisiti, reimpostare i valori modificati.

[Utilità Regacc](#)

L'utilità **regacc** è basata su comandi e può essere utilizzata in una sessione Telnet. Digitare **regacc** al prompt dei comandi. In questa tabella vengono elencati i comandi **regacc** più comuni:

Comando	Operazioni
regcd	Modifica la directory corrente del Registro di sistema.
regdir	Elenca la directory corrente del Registro di sistema.
regpwd	Stampa la directory di lavoro corrente.
regredire	Imposta un nuovo valore del Registro di sistema nella directory corrente del Registro di sistema.
d	Esce dalla utility regacc .
?	Visualizza la Guida per regacc .
comando /?	Visualizza la sintassi di un singolo comando.

In questo esempio viene visualizzato come accedere alla directory che contiene i processi per attivare la traccia. Usare il comando **regcd** per cambiare directory, quindi il comando **regdir** per visualizzare il contenuto della directory di lavoro corrente.

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>          : piml
                 <KEY>          : tsyp
```

Nota: questo valore viene visualizzato su più righe a causa dei limiti di spazio.

In questo caso, il processo PIM deve essere tracciato. Il comando **regcd** viene usato per spostarsi nella directory pim1 e il comando **regdir** per visualizzarne il contenuto.

```
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
```

Per modificare il valore, viene usato il comando **regset**. In questo esempio, le dimensioni di EMSLogFileMax vengono modificate da 5 MB a 1 MB.

Nota: quando si modificano i valori è necessario utilizzare i formati esadecimali.

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

[OPCTest, Rttest e Procmon](#)

Di seguito è riportata una spiegazione dei processi utilizzati per il trace.

[OPCTest](#)

È possibile utilizzare **OPCTest** per attivare la traccia solo per il processo OPC. Accendere i singoli trace metri con il comando **debug**. In **OPCTest**, digitare **debug /?** per ulteriori informazioni sul comando.

Se il processo afferma o se i servizi sono arrestati, le opzioni specificate vengono disattivate. È comunque necessario utilizzare il comando **regacc** o **regedt32** per aumentare i valori di EMSAllLogFilesMax e EMSLogFilesMax in modo che i dati non vadano a capo nell'output.

Per disattivare la traccia da **OPCTest**, eseguire il comando **debug /noall**. Non dimenticate di ridurre a icona tutte le finestre di processo al termine del test.

Per ulteriori informazioni su OPCTest, fare riferimento a [Utilizzo dell'utility della riga di comando di test OPC](#).

[Test](#)

È possibile usare il comando **rttest** per attivare la traccia solo per il processo RTR. Usare il

comando **debug** per attivare i singoli rilevatori. In **rttest**, digitare **debug /?** per ulteriori informazioni sul comando.

Se il processo afferma o se i servizi sono arrestati, le opzioni specificate vengono disattivate. È comunque necessario utilizzare il comando **regacc** o **regedt32** per aumentare i valori di EMSAIILogFilesMax e EMSLogFilesMax in modo che i dati non vadano a capo nell'output.

Per ulteriori informazioni su **rttest**, fare riferimento a [Cisco ICM rttest Utility](#).

[Procmon](#)

È possibile utilizzare **procmon** per attivare la traccia sui processi **pims**, **mis** e **ctiserver**. Sfortunatamente, non esiste un'opzione standard per visualizzare la traccia per questi processi. Ad esempio, l'opzione per l'opzione Definity è **debug**, mentre per avviare una traccia PIM della VRU, è necessario impostare il contatore di traccia e usare il comando **ltrace** per visualizzare i contatori di traccia. Per visualizzare ulteriori informazioni sull'utilizzo di **procmon**, digitare quanto segue al prompt di DOS:

```
procmon custname device process
```

Usare il comando **mhelp** per elencare le opzioni per il singolo processo.

Di seguito è riportato un esempio delle opzioni per lo switch Definizione:

```
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'utilità **regacc** è integrata in **procmon**. In **procmon**, è possibile utilizzare il comando **mhelp** per visualizzare i comandi **regacc**.

Se il processo afferma o se i servizi sono arrestati, le opzioni specificate vengono disattivate. È comunque necessario utilizzare i comandi **regacc** o **regedt32** per aumentare i valori di EMSAIILogFilesMax e EMSLogFilesMax in modo che i dati non vadano a capo nell'output.

Per disattivare la traccia da **procmon**, immettere **debug /noall**. Non dimenticate di ridurre a icona tutte le finestre di processo al termine del test.

Per ulteriori informazioni su **procmon**, fare riferimento a [Utilizzo della Console Remote Process Monitor \(Procmon\)](#).

[Informazioni correlate](#)

- [Utilizzo dell'utilità della riga di comando OPC Test](#)
- [Utilità Cisco ICM Test](#)

- [Utilizzo della Console Remote Process Monitor \(Procmon\)](#)
- [Come utilizzare l'utilità Dumplog](#)
- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)