

# 추적 설정

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[추적 켜기](#)

[Windows NT 또는 Windows 2000 레지스트리 편집기](#)

[메시지 추적 표시](#)

[Regacc 유틸리티](#)

[OPCTest, Rttest 및 Procmon](#)

[관련 정보](#)

## 소개

Cisco ICM(Intelligent Contact Management) EMS(Event Management System)는 ICM 프로세스가 이벤트를 보고하는 데 사용할 API(Application Program Interface)를 제공합니다. 이 문서에서는 Cisco ICM의 문제를 해결하기 위해 추적을 설정하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco ICM
- Microsoft Windows NT 버전 4 및 Windows 2000

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco ICM 버전 4.6.2 이상
- Microsoft Windows 버전 4 및 Windows 2000

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

### 표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

## 추적 켜기

Cisco ICM에서 [API](#)를 사용하여 문제를 문서화하거나 추적 기능을 [설정하는](#) 방법에는 두 가지가 있습니다.

### API

API를 사용하여 다음을 수행합니다.

- 로컬 EMS 로그 파일에 이벤트를 기록합니다.
- Microsoft Windows NT/2000 응용 프로그램 이벤트 로그에 이벤트를 기록합니다.
- Cisco ICM 데이터베이스의 저장소에 대한 이벤트를 데이터베이스 서버로 보냅니다.
- [Cisco TAC\(Technical Assistance Center\)](#)로 전달하려면 중앙 고객 서비스 포워딩 서비스로 이벤트를 [전송합니다.](#)

### 추적 켜기

ICM 문제를 해결하려면 다음 절차 중 하나를 사용하여 추적을 설정할 수 있습니다.

- [Microsoft Windows NT 또는 Windows 2000 레지스트리 편집기](#)
- [Regacc 유틸리티](#)
- [OPCTest](#)
- [rttest](#)
- [프록몬](#)

**참고:** 완료되면 모든 추적을 끄십시오. 또한 테스트를 마칠 때 프로세스 명령 창을 열어 두지 마십시오. 이는 시스템 리소스, 특히 CPU 사용을 및 메모리에 심각한 영향을 미칩니다.

## Windows NT 또는 Windows 2000 레지스트리 편집기

regedit32를 실행하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. 시작 > 실행을 선택합니다.
2. Windows NT 또는 Windows 2000 레지스트리 편집기를 열려면 regedt32를 입력합니다. 다음은 레지스트리 편집기 및 EMS 주변 장치 인터페이스 관리자(PIM) 설정의 예입니다. 이러한 설정을 보려면 다음 경로로 이동합니다. Cisco ICM 버전 4.6 이하:  
`Software\geotel\icr\cust_inst\ICRcomponenttype\EMS\CurrentVersion\Library\Processes`  
Cisco ICM 버전 5.0 이상:  
`Software\Cisco Systems, Inc.\icm\cust_inst\ICMcomponenttype\EMS\CurrentVersion\Library\Processes`  
레지스트리 편집기 창의 왼쪽에 키가 있고 오른쪽에 값이 있는 것이 좋습니다.
3. 변경할 값을 두 번 클릭하면 DWORD Editor 대화 상자가 표시됩니다.
4. [반지름] 패널에서 [16진수]를 클릭합니다.
5. 값을 변경합니다.
6. 확인을 클릭합니다.

이 표에서는 레지스트리 편집기에서 변경할 수 있는 값을 보여 줍니다. 가장 일반적인 변경 값은

AllLogFileMax, LogFileMax 및 TraceMask입니다.로그 파일 수는 변경할 수 없습니다.

가치	경로
EMSAII로그파일 최대값	프로세스에 대한 모든 EMS 로그 파일의 총 최대 크기입니다.기본값은 6000000/6MB 또는 200000/2MB입니다.
EMSAII로그파일 카운트	프로세스에 대한 EMS 로그 파일 수입니다.기본값은 20이며 일반적으로 변경할 필요가 없습니다.
EMSLog파일최대값	각 EMS 로그 파일의 최대 크기입니다.기본값은 100000 또는 100K입니다.
EMSTrace마스 크	EMS 로그 파일에 더 많은 데이터를 기록하기 위한 추적 비트기본값은 0입니다.
EMSU사용자 데이터	이것을 비워두세요.procmon에서 추적 비트를 설정하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
화면 표시	기본값은 1입니다. 프로세스 창에 데이터를 표시하지 않으려면 0으로 설정합니다.CPU 사용량이 적으므로 pcAnywhere 액세스를 용이하게 합니다.

문제를 해결하기 위해 추적을 늘려야 하는 경우 먼저 시스템의 사용 가능한 디스크 공간의 양을 확인합니다.사용 가능한 디스크 공간이 충분한 경우 다음을 변경합니다.

- EMSAIILogFileMax를 100MB로 설정합니다.참고: 먼저 Cisco ICM이 설치된 드라이브에 충분한 디스크 공간이 있는지 확인합니다.
- EMSLogFileMax를 10MB로 설정합니다.
- EMSDisplayToScreen을 0으로 설정합니다.
- 로그를 수집하려는 각 프로세스에 대해 레지스트리를 변경해야 합니다.참고: EMSAIILogfilesMTax는 누적됩니다.OPC, PIM1, PIM2 및 CTISVR에 대해 EMSAIILogfilesMax를 100MB로 설정한 경우 사용 가능한 드라이브 공간 중 400MB를 사용합니다.
- 제안된 파일 크기는 단지 참조점에 불과합니다.규모가 크고 사용량이 많은 컨택 센터는 로그를 덮어쓰지 않도록 EMSAIILogfilesMax를 늘려야 할 수도 있습니다.

## 메시지 추적 표시

메시지가 캡처되면 dumplog EMS 유틸리티와 함께 표시합니다.dumplog는 EMS 로그 파일을 읽고 이벤트 데이터를 포맷하고 포맷된 데이터를 출력 파일에 기록합니다.로그 파일에 메시지 추적 이벤트가 포함된 경우 추적된 각 메시지는 dumplog 출력에 디코딩된 형식으로 나타납니다.

데이터가 캡처되면 변경한 값을 재설정합니다.

## Regacc 유틸리티

regacc 유틸리티는 명령 기반이며 텔넷 세션에서 사용할 수 있습니다.명령 프롬프트에 regacc를 입

력합니다.다음 표에는 가장 일반적인 regacc 명령이 나열되어 있습니다.

명령	기능
레그	현재 레지스트리 디렉토리를 변경합니다.
레지르	현재 레지스트리 디렉토리를 나열합니다.
회중	현재 작업 디렉토리를 인쇄합니다.
재집합	현재 작업 레지스트리 디렉토리에서 새 레지스트리 값을 설정합니다.
q	regacc 유틸리티를 종료합니다.
?	regacc에 대한 도움말을 표시합니다.
명령 /?	개별 명령의 구문을 표시합니다.

이 예에서는 추적을 설정하는 프로세스가 포함된 디렉토리에 액세스하는 방법을 표시합니다.디렉토리를 변경하려면 regcd 명령을 실행한 다음 regdir 명령을 실행하여 현재 작업 디렉토리의 내용을 표시합니다.

**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
```

**참고:** 이 값은 공간 제한으로 인해 여러 행에 표시됩니다.

이 경우 PIM 프로세스에는 추적이 필요합니다.regcd 명령은 pim1 디렉토리로 이동하기 위해, regdir 명령은 해당 디렉토리의 내용을 보기 위해 사용됩니다.

```
regacc: regcd pim1
```

```
regacc:regdir
```

```
EMSAllLogFileMax          : 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

regeset 명령을 사용하여 값을 변경합니다. 이 예에서는 EMSLogFileMax 크기가 5MB에서 1MB로 변경됩니다.

**참고:** 값을 변경할 때는 16진수 형식을 사용해야 합니다.

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

## [OPCTest, Rttest 및 Procmon](#)

다음은 추적에 사용되는 프로세스에 대한 설명입니다.

### [OPCTest](#)

OPC 프로세스에 대한 추적만 설정하려면 OPCTest를 사용할 수 있습니다. debug 명령을 사용하여 개별 추적 미터를 설정합니다. OPCTest에 **debug /?**를 입력합니다. 명령을 참조하십시오.

프로세스가 어설션되거나 서비스가 중지되면 지정한 옵션이 해제됩니다. EMSAllLogFilesMax 및 EMSLogFilesMax를 늘리려면 **regacc** 또는 **regedt32** 명령을 사용하여 데이터가 출력에서 래핑되지 않습니다.

OPCTest에서 추적을 끄려면 **debug /noall** 명령을 실행합니다. 테스트를 완료하면 모든 프로세스 창을 최소화해야 합니다.

OPCTest에 대한 자세한 내용은 [OPC 테스트 명령줄 유틸리티 사용](#)을 참조하십시오.

### [rttest](#)

RTR 프로세스에 대해서만 추적을 설정하려면 rttest 명령을 실행할 수 있습니다. 개별 추적 측정기를 켜려면 **debug** 명령을 사용합니다. rttest에서 **debug /?**를 입력합니다. 명령을 참조하십시오.

프로세스가 어설션되거나 서비스가 중지되면 지정한 옵션이 해제됩니다. EMSAllLogFilesMax 및 EMSLogFilesMax를 늘리려면 **regacc** 또는 **regedt32** 명령을 사용하여 데이터가 출력에서 래핑되지 않습니다.

rttest에 대한 자세한 내용은 [Cisco ICM rttest 유틸리티](#)를 참조하십시오.

### [프로몬](#)

promon을 사용하여 **pims**, **mis** 및 **ctiserver** 프로세스의 추적을 설정할 수 있습니다. 그러나 이러한 프로세스에 대한 추적을 설정하는 표준 옵션은 없습니다. 예를 들어 정의 스위치에 대한 옵션은 **debug**인 반면 VRU PIM 추적을 시작하려면 추적 측정기를 설정하고 **ltrace** 명령을 사용하여 추적 측정기를 확인해야 합니다. procmon 사용에 대한 자세한 내용을 보려면 DOS 프롬프트에 다음을 입력합니다.

**procmon** custname device process

개별 프로세스에 대한 옵션을 나열하려면 **mhhelp** 명령을 실행합니다.

다음은 정의 스위치에 대한 옵션의 예입니다.

```
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] [/?]
```

regacc 유틸리티는 **procmon**에 내장되어 있습니다.procmon 내에서 regacc 명령을 보려면 **mhhelp** 명령을 실행할 수 있습니다.

프로세스가 어설션되거나 서비스가 중지되면 지정한 옵션이 해제됩니다.데이터가 출력에서 래핑되지 않도록 **EMSAIILogFilesMax** 및 **EMSLogFilesMax**를 늘리려면 **regacc** 또는 **regedt32** 명령을 사용해야 합니다.

procmon에서 추적을 끄려면 **debug/noall**을 입력합니다.테스트를 완료하면 모든 프로세스 창을 최소화해야 합니다.

프로세스에 대한 자세한 내용은 [Procmon\(Remote Process Monitor Console 사용\)](#)을 참조하십시오.

## 관련 정보

- [OPC 테스트 명령줄 유틸리티 사용](#)
- [Cisco ICM rttest 유틸리티](#)
- [원격 프로세스 모니터 콘솔 사용\(Procmon\)](#)
- [휴지통 유틸리티 사용 방법](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)