

開啟跟蹤

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[啟動跟蹤](#)

[Windows NT或Windows 2000登錄檔編輯器](#)

[顯示消息跟蹤](#)

[Regacc實用程式](#)

[OPCTest、Rttest和Procmon](#)

[相關資訊](#)

簡介

思科智慧聯絡管理(ICM)事件管理系統(EMS)為ICM進程提供了一個應用程式介面(API)，用於報告事件。本文探討如何啟動跟蹤以幫助解決Cisco ICM中的問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco ICM
- Microsoft Windows NT版本4和Windows 2000

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco ICM版本4.6.2及更高版本
- Microsoft Windows版本4和Windows 2000

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](#)。

啟動跟蹤

在Cisco ICM中記錄問題的方法有兩種：使用[API](#)或開啟[跟蹤](#)。

API

使用API可以：

- 將事件記錄到本地EMS日誌檔案。
- 將事件記錄到Microsoft Windows NT/2000應用程式事件日誌中。
- 將事件傳送到資料庫伺服器以儲存在Cisco ICM資料庫中。
- 將事件傳送到中央客戶服務轉送服務，以傳送到[思科技術協助中心\(TAC\)](#)。

啟動跟蹤

為了解決ICM問題，可以使用以下過程之一來啟動跟蹤：

- [Microsoft Windows NT或Windows 2000登錄檔編輯器](#)
- [Regacc實用程式](#)
- [OPCTest](#)
- [rttest](#)
- [Procmon](#)

注意：請確保完成所有跟蹤後將其關閉。此外，更重要的是，在完成測試時，請勿保持進程命令視窗處於開啟狀態。這會嚴重影響系統資源，特別是CPU利用率和記憶體。

Windows NT或Windows 2000登錄檔編輯器

完成以下步驟即可運行regedit32:

1. 選擇**開始 > 運行**。
2. 鍵入**regedt32**以開啟Windows NT或Windows 2000登錄檔編輯器。以下是登錄檔編輯器和EMS外圍裝置介面管理器(PIM)設定的示例。要檢視這些設定，請導航到此路徑：Cisco ICM 4.6及更低版本：
Software\geotel\icr\cust_inst\ICRcomponenttype\EMS\CurrentVersion\
Library\Processes
Cisco ICM 5.0及更高版本：
Software\Cisco Systems, Inc.\icm\cust_inst\ICMcomponenttype\EMS\
CurrentVersion\Library\Processes
理想情況下，您會看到「登錄檔編輯器」(Registry Editor)視窗左側的鍵和右側的值。
3. 按兩下要更改的值，將顯示DWORD編輯器對話方塊。
4. 在「基」面板中，按一下**十六進位制**。
5. 更改值。
6. 按一下「**OK**」(確定)。

此表顯示了可在登錄檔編輯器中更改的值。最常見的更改值是AllLogFileMax、LogFileMax和TraceMask。決不能更改日誌檔案計數。

價值	路徑
EMSAIILogFileM	進程的所有EMS日誌檔案的最大大小。

ax	預設值為6000000/6 MB或2000000/2 MB。
EMSAIILogFileCount	進程的EMS日誌檔案數。預設值為20，通常不需要更改。
EMSLogFileMax	每個EMS日誌檔案的最大大小。預設值為100000或100K。
EMSTraceMask	進程在EMS日誌檔案中記錄更多資料的跟蹤位。預設值為0。
EMSUserData	將此留空。在procmon中設定跟蹤位將自動填充此欄位。
EMSDisplayToScreen	預設值為1。設定為0則不在流程視窗中顯示資料。這降低了CPU的密集程度，並使pcAnywhere訪問更加方便。

如果需要增加跟蹤以便進行故障排除，請先確定電腦上的可用磁碟空間量。如果有足夠的可用磁碟空間，請進行以下更改：

- 將EMSAIILogFileMax設定為100 MB。**注意：**首先確保在安裝Cisco ICM的驅動器上有足夠的磁碟空間。
- 將EMSLogFileMax設定為10 MB。
- 將EMSDisplayToScreen設定為0。
- 必須為計畫收集日誌的每個進程進行登錄檔更改。**注意：**請記住EMSAIILogfilesMTax是累積的。如果將OPC、PIM1、PIM2和CTISVR的EMSAIILogfilesMax設定為100 MB，則使用400 MB的可用驅動器空間。
- 建議的檔案大小僅是一個參考點。大型和繁忙的聯絡中心可能需要增加EMSAIILogfilesMax以確保日誌不會被覆蓋。

顯示消息跟蹤

捕獲消息後，使用[dumplog](#) EMS實用程式顯示消息。[Dumplog](#)讀取EMS日誌檔案、格式化事件資料並將格式化資料寫入輸出檔案。如果日誌檔案包括消息跟蹤事件，則每個跟蹤消息在[dumplog](#)輸出中以解碼格式顯示。

捕獲資料後，重置更改的值。

Regacc實用程式

regacc實用程式是命令驅動的，可以在Telnet會話中使用。在命令提示符下鍵入regacc。下表列出了最常見的regacc命令：

指令	功能
regcd	更改當前登錄檔目錄。
regdir	列出當前登錄檔目錄。
regpwd	列印當前工作目錄。
regset	在當前工作登錄檔目錄中設定新的登錄檔值。
q	退出regacc實用程式。

?	顯示regacc的幫助。
指令/?	顯示單個命令的語法。

此示例顯示如何訪問包含要啟動跟蹤的進程的目錄。發出regcd命令可更改目錄，然後發出regdir命令可顯示當前工作目錄的內容。

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
```

註：由於空間限制，此值將顯示在多個行上。

在這種情況下，PIM進程需要跟蹤。regcd命令用於移入pim1目錄，而regdir命令用於檢視該目錄的內容。

```
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
```

regset命令用於更改值。在本示例中，EMSLogFileMax的大小從5 MB更改為1 MB。

注意：更改值時必須使用十六進位制格式。

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

```
emsalllogfilesmax 1e8480 :REG_DWORD: 1e8480
```

[OPCTest、Rttest和Procmon](#)

以下是在追蹤中使用的過程的說明。

[OPCTest](#)

您可以使用OPCTest來只為OPC進程啟用追蹤。使用debug指令啟動個別追蹤計。在OPCTest中鍵入debug /?命令的詳細資訊。

如果進程斷言或服務已停止，則您指定的選項將關閉。仍然必須使用regacc或regedt32命令來增加EMSAIILogFilesMax和EMSLogFilesMax，以便資料不會在輸出中換行。

若要從OPCTest關閉追蹤，請發出debug /noall命令。完成測試時，不要忘記最小化所有流程視窗。

有關OPCTest的詳細資訊，請參閱[使用OPC測試命令列實用程式](#)。

[Rttest](#)

您可以發出rttest命令，以便只為RTR進程啟用追蹤。使用debug指令可啟動個別追蹤計量器。在rttest中，輸入debug /?命令的詳細資訊。

如果進程斷言或服務已停止，則您指定的選項將關閉。仍然必須使用regacc或regedt32命令來增加EMSAIILogFilesMax和EMSLogFilesMax，以便資料不會在輸出中換行。

有關rttest的詳細資訊，請參閱[Cisco ICM rttest實用程式](#)。

[Procmon](#)

您可以使用procmon開啟pims、mis和ctiserver進程的追蹤。遺憾的是，沒有標準選項可以啟用對這些進程的追蹤。例如，Definity交換機的選項是debug，而要啟動VRU PIM追蹤，必須設定追蹤計量器並使用ltrace命令來檢視追蹤計量器。要檢視有關procmon使用的詳細資訊，請在DOS提示符下鍵入以下命令：

```
procmon custname device process
```

發出mhhelp命令可列出各個進程的選項。

以下是Definity交換機的選項示例：

```
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實用程式內建於procmon中。在procmon中，可以發出mhhelp命令以檢視regacc命令。

如果進程斷言或服務已停止，則您指定的選項將關閉。仍然必須使用regacc或regedt32命令來增加EMSAIILogFilesMax和EMSLogFilesMax，以便資料不會在輸出中換行。

要從procmon關閉跟蹤，請輸入debug /noall。完成測試時，不要忘記最小化所有流程視窗。

有關procmon的詳細資訊，請參閱[使用遠端進程監控器控制檯\(Procmon\)](#)。

相關資訊

- [使用OPC測試命令列實用程式](#)
- [Cisco ICM rttest實用程式](#)
- [使用遠端進程監控器控制檯\(Procmon\)](#)
- [如何使用Dumplog實用程式](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)