



جاء لعل عدعاسملا ةادألا لال خ نم JGW ةي لمعب لصتا

```
C:\icm\lab1\PG1A\logfiles>procmon lab1 pg1a jgw1
14:32:40 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
JTAPI رادصإ نم ققحتلل jtapiver رمألا مادختسا متي
```

```
>>>> jtapiver
>>>>Cisco Jtapi version 11.0(1.10000)-2 Release
JRE رادصإ jrever رمأ رفوي
```

```
>>>>jrever
>>>>Java Runtime Environment Version = <1.7.0_51>
```

نم دكأتلا يف رمألا اذه دعاسي JTAPI GW يف ةبقارملا تاودأ عي مج نع تامولعم لال رمأ رفوي (IN\_SERVICE) ني ليمع ني فتاه ليجست مت ، لاثملا يف .هجرأ وا ةمدخللا يف ني عم زاهج دوجو Unified Communications Manager لوح تامولعم كانه . ني نعملءالمعلال لوخد ليجست مت و (UCM) CTI (1351) ذفنمو (ICM 1110، IP IVR 1360) CTI هي جوت طاقنو (UCM).

لمع نم الدب txt فلم يلع تاجرلملا ةباتكب ي صوي ، جاتنإلا مظنل ةبس نلاب :ري ذحت [CScti18587](#) لىل عوجرلا كنكمي . ةادألا لكاشم بنجتل ةشاشلل ضرعل

```
>>>> jli
Addr: ActiveLines RegistrationState DeviceStatus TermName TermIPAddressingMode
1011 0 IN_SERVICE LoggedIn-Agent SEP0050569902C1 IP_ADDR_IPV4_V6
1012 0 IN_SERVICE LoggedIn-Agent SEP005056996F7E IP_ADDR_IPV4_V6
2012 0 OUT_OF_SERVICE UnmonitoredDevice SEP000000000009 IP_ADDR_IPV4_V6
1110 0 Registered-RouteAddr Registered-RouteAddress ICM_RP_TS IPV4_V6
1360 0 UnRegistered-RouteAddress UnRegistered-RouteAddress ICM-TR-Trigger IPV4_V6
1351 0 IN_SERVICE UnmonitoredDevice CTIp_1351 IP_ADDR_IPV4_V6
```

ضعب فذح مت PIM يف di رمألا هبشي . ةددجمل ةادألا يوتحم غي رفتب <tool> JDI رمأ موقبي زاجي لال تاجرلملا

```
>>>>jdi 1012
Addr: 1012 ActiveLines: 0 RegistrationState: IN_SERVICE
m_CurrentInvokeID = 0
m_elapsedTPServicesRequestSeconds = 0
queuedDTMFDigits = null
sendingDTMFInProgress: N
sendQueuedMsgAddCallObserverResponse: Y
monitoredVirtualDialerPort: N
virtualDialerPort: N
loggedInAgent: Y
DeviceStatus : LoggedIn-Agent
addressDeviceType : GWMSG.DEVICE_TYPE_DEVICE
observeredTypeString : logged In Agent Device
isAddressRestricted: N
isPQDevice: Y
addressDeviceProtocol : PROTOCOL_SCCP
silentMonitorStatus : 0
silentMonitoredCallID : -1
TerminalName : SEP005056996F7E
IPAddressingMode : IP_ADDRESSING_MODE_IPV4_V6
```

CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT\_UNKNOWN LCS=CS\_NONE ...  
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT\_UNKNOWN LCS=CS\_NONE ...  
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT\_UNKNOWN LCS=CS\_NONE ...  
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT\_UNKNOWN LCS=CS\_NONE ...  
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT\_UNKNOWN LCS=CS\_NONE ...  
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT\_UNKNOWN LCS=CS\_NONE ...  
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT\_UNKNOWN LCS=CS\_NONE ...  
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT\_UNKNOWN LCS=CS\_NONE ...  
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT\_UNKNOWN LCS=CS\_NONE ...  
CallID=-1 DeviceID=null/-1 LT=LT\_UNKNOWN LCS=CS\_NONE ...

يدل، لاثملا في ل. ليكولا فتاه ىلع ةدوجوملا تاملاكملا نع تامولعم <tool> JGETCI رمأل رفوي  
ةدحاو ةطشن ةملاكم ليكولا

>>>> **jgetci 1012**

Address: 1012 - NumActiveLines: 1 NumConnectedLines: 1 NumHeldLines: 0 NumAlertingLines: 0  
SEP005056996F7E - MaxActiveCalls: 1 MaxCallsOnHold: 4 NumActiveCalls: 1 NumCallsOnHold: 0

JGW. ةيلعم في تاملاكملا لكب ةمئاق JLC رمأ رفوي

>>>> **jlc**

Call CID: MyCID: State Duration  
16802259 6 ACTIVE 18

رشؤم دجوي، ةدملا لقح فالخب. ةددحملا ةملاكملا كلت ليصافت JDC <call id> رمأل رفوي  
عم هي لع روثعلا نكمي. CtimManager. تالجس في ةملاكملا سفن ىلع روثعلا UCM ءاعدتسا  
ةددحملا ةلسلسلا

ch=1|26015161

>>>> **jac 16802259**

Call CID: MyCID: State Duration  
16802259 6 ACTIVE 37

Connections associated with this call:

ConnAddr: State: CCState: GenID: ConnIDVal: ConnDev: DevTgDevStrDevExt: DevExt:  
1012 CONNECTED ESTABLISHED 9 26015150 1012/0 1012 1012 loggedIn: Y,  
5035 CONNECTED ESTABLISHED 10 0 5035/1 1012 5035 loggedIn: N,

transferredPrimaryMyCall == null  
processedConferencedEvent = N  
deliveredInitiateReported = Y  
serviceInitiatedReported = N  
serviceInitiated = N  
originatedReported = Y  
callClearedToOPC = N  
callInitializedToOPC = Y  
m\_TransferOrConferenceInProgress = N  
lastRedirectedAddressString =  
callRequestedMillis = 1479908148485  
m\_callCreatedSeconds = 1479908148  
queuedRouteMessageMillis = 0

sourceMyConnection:

ConnAddr: State: CCState: GenID: ConnIDVal: ConnDev: DevTgDevStrDevExt: DevExt:  
5035 CONNECTED ESTABLISHED 10 0 5035/1 1012 5035 loggedIn: N,

callingAddressMyConnection:

ConnAddr: State: CCState: GenID: ConnIDVal: ConnDev: DevTgDevStrDevExt: DevExt:  
5035 CONNECTED ESTABLISHED 10 0 5035/1 1012 5035 loggedIn: N,

```
m_TransferOrConferenceInProgress: N
singleStepTransferViaRedirectInProgress: N
tpRequestInProgress: N
reverseConnectionCreation: Y
```

```
processedNetworkReachedEvent = N
superviseCallType = 0
monitorTargetAddr =
monitorInitiatorAddr =
```

## ليكولل في طرف الة هج او ري دم

ةدعاس الم Procmon اءا ر ب ع ليكولل PIM لي لم ع ب لاصت الال

```
C:\icm\lab1\PG1A\logfiles>procmon lab1 pg1a pim1
14:37:37 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
>>>>
```

ةال الال كلت في PIM ل تقولا ي طعي هن ا PIM. ةل ا ح تامول عم DPERIPH رم الال رفوي

```
>>>> dperiph
ProcessName=pim1 ShutdownType=1 Duplex=1 Side=1
GeoTelBaseDir=C:\icm\lab1\pg1a RegistryBase=ICM\lab1\PG1A DMPSystemID=1
MDSConnections=1 MDSPIMHandle=33 MDSOPCHandle=1 PIMHeartBeatTime=-1
CTIRestarts=0
RoutingClientState=ACTIVE
State=ACTIVE StateInitTime=11/17 09:53:47 (6.1 day)
```

م تي. مه ل ة ل ال الال عم ني عم PIM ل م هن ني وكت م ت ني ذل الال عم عي م La رم الال درسي  
ض ع ب ف ذ ح م ت. 1011 ف ت الال ق ح ل م م ا د خ ت س ا ب 1011 ف ر ع م ل م ح ي ي ذ ل ل ي م ع ل ل ي ج س ت  
ز ا ج ي الال ل ا ج خ م ل

```
>>>> la
HashIndex SkillTargetID Periph# C Ext# Inst# ActGroups Attributes
195 5003 1011 Y 1011(1011) 1011(1011) (0x168c6), ..., (0x65), true
196 5004 1012 Y 1012(1012) 1012(1012) (0x168c6), ..., (0x66), true
197 5007 1013 Y -1(-1) -1(-1) true
```

ليكولل ني وكت ل و ح ل ي ص ا ف ت ل ن م دي ز م ل <agent id>dagent رم الال ضرعي

```
>>>> dagent 1011
HashIndex=195 SkillTargetID=5003 PeripheralNumber=1011 ExtensionNumber=1011(1011)
ConfigExtension=-1(-1) InstrumentNumber=1011(1011)
AgentDeskSettingsID=5000 ConfigSkillGroupIDSize=6 AgentPassword={enc:1}3+rxA5Rcy6U+BE7Q==
EnterpriseName=UCM143.Levicheva_Ekaterina Description= UserDeletable=T
FirstName=Ekaterina LastName=Levicheva LoginName=kalevich
ConfigSkillGroupID[0] - 5000 (SkillGroup=92358 SkillPriority=0)
ConfigSkillGroupID[1] - 5001 (SkillGroup=101 SkillPriority=0)
ConfigSkillGroupID[2] - 5002 (SkillGroup=102 SkillPriority=0)
ConfigSkillGroupID[3] - 5008 (SkillGroup= 0 SkillPriority=0)
ConfigSkillGroupID[4] - 5009 (SkillGroup=1475603 SkillPriority=0)
ConfigSkillGroupID[5] - 5010 (SkillGroup=15176698 SkillPriority=0)
ActiveGroupAssignmentSize=6 StateSize=6 DurationCurrentStateSize=6
ActiveGroupAssignment[0] - 92358 (0x168c6) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
ActiveGroupAssignment[1] - 101 (0x65) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
ActiveGroupAssignment[2] - 102 (0x66) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
ActiveGroupAssignment[3] - 0 (0x0) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
ActiveGroupAssignment[4] - 1475603 (0x168413) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
ActiveGroupAssignment[5] - 15176698 (0xe793fa) Priority=0 State=AS_NOT_READY DurationState=0
```

Attributes=true ConfigParam= SupervisorAgent=N  
ConfigParam= AgentLoginDisabled=N  
OnACall: F PrevState: AS\_NOT\_READY PendPrevState: AS\_AVAILABLE  
CurrSkillIdx: 3 DefSkillIdx: 3 NTID: 100000 UnavailReqID: -1  
NumActACDCalls: 0 NumActCalls: 0 WrapupData: SubState: (0x3): LOGIN READY  
AgentCache: deviceNetworkTargetID = -1,agentSkillTargetID = -1,agentState = AS\_UNKNOWN

EA PIM اهب ظفحتي يتلا ةرشعلا دونبلا ةفاك جارخ|<agent extension> di /ext رمأل ي طعي  
JGW ي di رمأل هباشم هنأ .اي لخاد

>>>> di /ext 1011

HashIdx= 3 InstNumber= 1011 AgentID= 1011 InstType= TELE\_SET\_TYPE Monitored=-1 CurLine#= -1  
Extn:1011/0 LT=LT\_UNKNOWN LS=LS\_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011  
Extn:1011/1 LT=LT\_UNKNOWN LS=LS\_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011  
Extn:1011/2 LT=LT\_UNKNOWN LS=LS\_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011  
Extn:1011/3 LT=LT\_UNKNOWN LS=LS\_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011  
Extn:1011/4 LT=LT\_UNKNOWN LS=LS\_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011  
Extn:1011/5 LT=LT\_UNKNOWN LS=LS\_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011  
Extn:1011/6 LT=LT\_UNKNOWN LS=LS\_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011  
Extn:1011/7 LT=LT\_UNKNOWN LS=LS\_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011  
Extn:1011/8 LT=LT\_UNKNOWN LS=LS\_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011  
Extn:1011/9 LT=LT\_UNKNOWN LS=LS\_IDLE SkGrp:0xFFFFFFFF CID=-1 LineWeight=10010 DeviceID=1011

PIM. لىل ع ةطشنلا تاملكم LC رمأ درسي

>>>> lc

CallID State Called Device Calling Device TrkGrp TrkPrt DNIS Owner Request End NumParties  
16802259 Connected 1012 5035 -1 -1 PIM 0 0 0

ةدح ملام ةملاكم لىل صافات <call id> رمأل ضرعي

>>>> dcall 16802259

CallID=16802259 State=Connected HashIndex=211 Owner=PIM  
CallingDev=5035 CalledDev=1012 ANIInfo=  
TrkGrp=-1 TrkPrt=-1 DNIS= PeripheralTarget=-1  
CrossRefID=-1 RtRequest=0 RtResponse=0 RtState=RTUnknown  
Destination Connection(CallID=16802259 DeviceID=1012 DevIDType=Static  
Source Connection(CallID=16802259 DeviceID=5035 DevIDType=Dynamic  
Parties:

Extn:1012/0 LT=LT\_INBOUND\_ACD LS=LS\_TALKING SkGrp:0x168413 CID=16802259  
LineWeight=40090 DeviceID=1012 DeviceIDType=DEVICE\_IDENTIFIER(0)

رتوي بمككلا زاهج ي فتهال لاصتال اجم دمداخ

ةدعاسم ProcessMon ةادأ لال خ نم CTISVR ةي لمعب لاصت

C:\icm\lab1\PG1A\logfiles>procmon lab1 cg1a ctisvr  
15:04:52 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect\_DisconnectLock  
>>>>

مداخال اب ني لصلتم CTI ءالمع عي مءالمعلا رمأل درسي

>>>>clients

Session Time Ver Flags ClientID AgentID AgentExt Signature Host  
1 6 days 15 AUX CTIOSServer CTIOSServer (10.48.47.145:58244)

7 6 days 16 AUX R Finesse Finesse (10.48.47.140:49712)  
8 6 days 16 AUX R Finesse Finesse (10.48.46.218:42339)  
9 6 days 14 AUX BA\_PGA CISCOBlendedAgen (10.48.47.145:58439)

ي.رأ ل ص ا ف ت و ذ ف ن م ل ا و ل ي م ع ل ل IP ن ا و ن ع و ل ل ا ص ت ا ل ا ة ل ا ح dclient ر م أ ل ا ض ر ع ي .

>>>> **dclient 7**

ClientCB:  
SessionID=7 Version=16 State=OPEN(6) Services=0x1140196(AUXR) ClientID="Finesse"  
Signature="Finesse"  
HostName= HostAddress=10.48.47.140 HostPort=49712  
AgentExtension= AgentID= AgentInstrument=

Associated Agents:

AssociateAgentID=1012 AssociatePeriph=5000

SessionProtocol:

m\_State=sessionOpen sm\_SessionsNow=4  
m\_ClientVersion=16 m\_IdleTimeout=120 m\_InvokeID=0xc2f10(798480)  
m\_ServiceMask=0x1140196 m\_CallMSGMask=0x85efff m\_AgentStateMask=0x3ff  
m\_PeripheralID=5000 m\_ClientID="Finesse" m\_ClientSignature="Finesse"  
m\_AgentID="" m\_AgentExtension="" m\_AgentInstrumentID=""  
m\_RegisteredCallVars=0x3ff  
m\_RegisteredVariables: NULL (all ECC variables)  
m\_DeviceID= m\_WasOpened=True m\_ApplicationCloseSent=False  
m\_CloseStatus=0(E\_CTI\_NO\_ERROR) m\_LastHeardFrom=15:05:00

TransportProtocol:

m\_State=connectionOpen  
m\_HostName= m\_HostAddress=10.48.47.140 m\_HostPort=49712  
m\_BytesSent=227298714 m\_BytesReceived=9238165  
m\_ConnectionID=10 m\_ConnectionSocket=808

CTisvr. ة ط س ا و ب ن ي د د ح م ل ا ء ا ل ك و ل ا ة م ئ ا ق LA ر م أ ل ا ر ف و ي .

>>>> **la**

AgentID	Periph	SkillTgtID	TeamID	Extension	Instrument	Current	State	Signature
1011	5000	5003	5000	1011	1011	AS_NOT_READY		
1012	5000	5004	5000	1012	1012	AS_TALKING	Finesse	
1013	5000	5007	5000	( )	( )	AS_LOG_OUT		
1014	5000	5013	5001	( )	( )	AS_LOG_OUT		

د د ح م ل ا ل ي ك و ل ا ل ي ص ا ف ت <agent id>dagent ر م أ ل ا ر ف و ي .

>>>> **dagent 1012**

AgentID=1012 PeripheralID=5000 PeriphType=30(EnterpriseAgt) SkillTargetID=5004 AgtTeamID=5000  
ExtensionNumber= 1012 InstrumentNumber= 1012 Signature=Finesse  
OverallState=AS\_TALKING OverallDuration=1788 CurLine=0 CurGroup=4  
SkillGroup[0]: State=AS\_BUSY\_OTHER Number=0x168c6 (No 92358 Pri 0) ID=5000 Duration=1793  
SkillGroup[1]: State=AS\_BUSY\_OTHER Number=0x66 (No 102 Pri 0) ID=5002 Duration=1793  
SkillGroup[2]: State=AS\_BUSY\_OTHER Number=0x0 (No 0 Pri 0) ID=5008 Duration=1793  
SkillGroup[3]: State=AS\_BUSY\_OTHER Number=0xc9 (No 201 Pri 0) ID=5012 Duration=1793  
\*SkillGroup[4]: State=AS\_TALKING Number=0x168413 (No 1475603 Pri 0) ID=5009 Duration=1788  
\*Line[0]: Type=LINETYPE\_INBOUND\_ACD CallID=16802259

MonitorList:

CTICSTADevice: PeripheralID=5000 DeviceType=0(Device) DeviceID=1012

Extension= AgentID=1012 Origin=SetAgentStateRequest  
Connection: CallID=16802259 State=CS\_CONNECT Flags= OPCid=DEST 1012(s)  
Hint=Estab:answeringDev SubjectDevice=1012  
AssociateClientCB:  
SessionID=7 AssociateAgentID=1012 AssociatePeriph=5000

CiscoVR. ةي لمع ةطساوب اهتيؤر مت يتلا ةزهجألاب ةمئاق Id رمأل رفوي

>>>> **ld**

```
Periph DeviceID DeviceType Extension AgentID Connections Monitors Origin
5000 1011 Device 1011 1011 0 0 AgentEvent
5000 1012 Device 1012 1 0 SetAgentStateRequest
5000 5035 Device 1 0 CallCreated->callingDevice
5001 65537 Trunk 0 0 delivered->callingDevice
```

ددحملا زاهجلا ليصافات نم ققحتلل <device id> dd رمأل مادختسا متي

>>>> **dd 1012**

```
PeripheralID=5000 DeviceType=0(Device) DeviceID=1012
Extension= AgentID=1012 Origin=SetAgentStateRequest
```

```
Connection: CallID=16802259 State=CS_CONNECT Flags=
OPCid=DEST 1012(s) Hint=Estab:answeringDev SubjectDevice=1012
```

ماظنلا ىلع اهنويوكت مت يتلا قرفلا عيجم LAT رمأل درسي

>>>> **lat**

```
Periph TeamID PriSuper dialedNumberID NumMembers TeamName
5000 5000 5004 5009 3 T1_Team
5000 5001 -1 -1 1 T2_Team
```

اهي ف نومكحتي يتلا قرفلاو ءاردملا ءامسأب ةمئاق LATS رمأ رفوي

>>>> **lats**

```
TeamID SupervisorSkillTargetID
5000 5004
```

## ةلص تاذاطباور

[Procmon مادختسا](#)

[OPCTest مادختسا](#)

[RTtest مادختسا](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب  
Cisco ةلخت. فرتمة مچرت مء دقء ةل ةل ةفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه  
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامچرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةلصلأل ةزءل ءنل دن تسمل