

# لجست عاطخأ فاشكك تسال CTITest مادختسا اهحال صاو IPCC ليك وىلا لوخدلا

## المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [تكوين CTITest](#)
- [إختبار تسجيل دخول الوكيل](#)
- [استكشاف الأخطاء وإصلاحها](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

يحدد هذا المستند عملية تستخدم **CTITest** كأداة لاستكشاف أخطاء تسجيل الدخول إلى الوكيل وإصلاحها. **CtitEst** هي أداة مساعدة تتصل بخادم دمج الاتصال الهاتفي بجهاز الكمبيوتر (CTI) وتسمح لك بمحاكاة إجراءات وكيل. توجد الأداة المساعدة **CTITest** والمستندات على البوابة الطرفية (PG) لإدارة الاتصالات الذكية من Cisco في دليل

.c:\icr\tools

**ملاحظة:** الحرف **c** هو محرك الأقراص الذي تم تثبيت Cisco ICM عليه. في حالة تثبيت ICM على محرك أقراص آخر في عملية التكوين، استخدم حرف محرك الأقراص.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- معرفة أساسية ب Cisco ICM
- معرفة CTI
- معرفة بيئة مركز اتصال IPCC (IP)
- مشاكل تسجيل دخول الوكيل
- تتبع IPCC

### المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى Cisco ICM، الإصدار 4.6.2 والإصدارات الأحدث.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة

المُستخدمة في هذا المستند بتكوين مسموح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

## الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلمحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

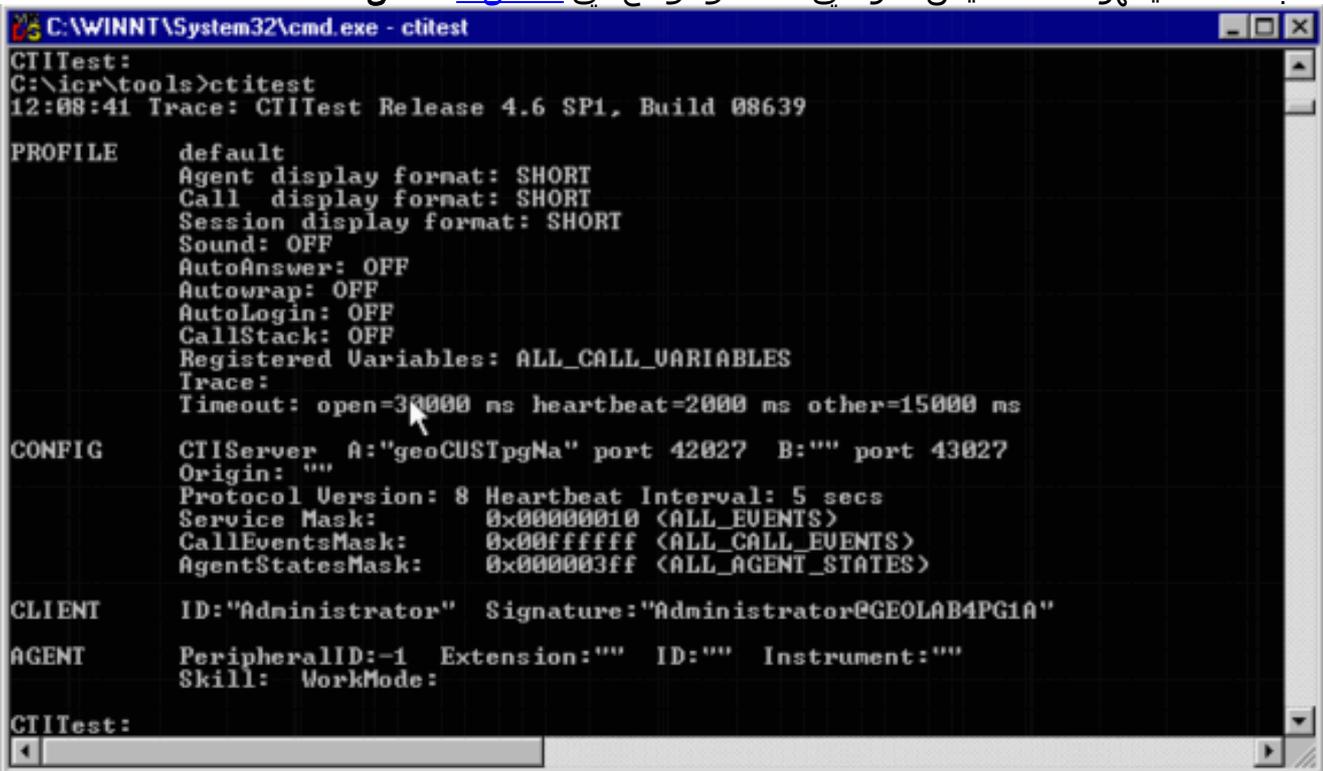
## تكوين CTITest

يجب القيام بهذه الخطوات على PG حيث يتم تثبيت خادم CTI.

1. من شريط المهام، اختر ابدأ < تشغيل لعرض شاشة التشغيل.

2. اكتب cmd لفتح موجه أوامر DOS.

3. اكتب ctitest، يظهر ملف تخصيص افتراضي، كما هو موضح في [الشكل 1](#). الشكل 1: CtitiEst



```
C:\WINNT\System32\cmd.exe - ctitest
CTITest:
C:\icr\tools>ctitest
12:08:41 Trace: CTITest Release 4.6 SP1, Build 08639

PROFILE    default
           Agent display format: SHORT
           Call display format: SHORT
           Session display format: SHORT
           Sound: OFF
           AutoAnswer: OFF
           Autowrap: OFF
           AutoLogin: OFF
           CallStack: OFF
           Registered Variables: ALL_CALL_VARIABLES
           Trace:
           Timeout: open=30000 ms heartbeat=2000 ms other=15000 ms

CONFIG     CTIServer A:"geoCUSTpgNa" port 42027 B:"" port 43027
           Origin: ""
           Protocol Version: 8 Heartbeat Interval: 5 secs
           Service Mask:      0x00000010 <ALL_EVENTS>
           CallEventsMask:    0x00ffffff <ALL_CALL_EVENTS>
           AgentStatesMask:   0x000003ff <ALL_AGENT_STATES>

CLIENT    ID:"Administrator" Signature:"Administrator@GEOLAB4PG1A"

AGENT     PeripheralID:-1 Extension:"" ID:"" Instrument:""
           Skill: WorkMode:

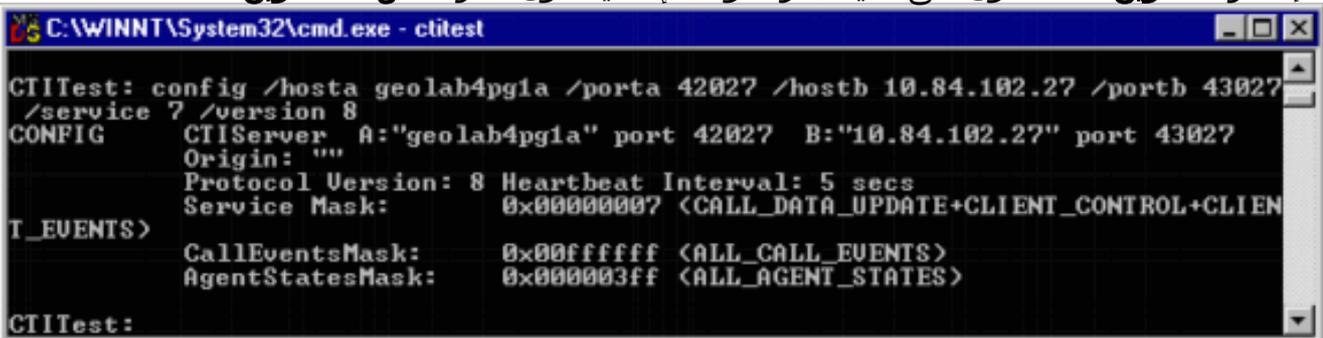
CTITest:
```

4. أستخدم الأمر config لتكوين ما يلي: أسماء المضيف/عناوين IP لأجهزة CTIServer أرقام منافذ أجهزة

CTIServer قناع الخدمة الذي يستخدمه هذا العميل: /service 7/ للتحكم في العميل إصدار بروتوكول خادم

CTI Cisco ICM، الإصدار x.4.6 - / الإصدار Cisco ICM 8 الإصدار x.5 - / الإصدار Cisco ICM 9 الإصدار x.6 -

/ الإصدار 9 التكوين /؟ للحصول على تعليمات ومعلومات إضافية حول الأمر الشكل 2: التكوين



```
C:\WINNT\System32\cmd.exe - ctitest
CTITest: config /hosta geolab4pg1a /porta 42027 /hostb 10.84.102.27 /porth 43027
           /service 7 /version 8
CONFIG     CTIServer A:"geolab4pg1a" port 42027 B:"10.84.102.27" port 43027
           Origin: ""
           Protocol Version: 8 Heartbeat Interval: 5 secs
           Service Mask:      0x00000007 <CALL_DATA_UPDATE+CLIENT_CONTROL+CLIEN
           T_EVENTS>
           CallEventsMask:    0x00ffffff <ALL_CALL_EVENTS>
           AgentStatesMask:   0x000003ff <ALL_AGENT_STATES>

CTITest:
```

5. أستخدم الأمر agent لتكوين ما يلي: معرف الوكيل ملحق الوكيل أداة وكالة معرف الجهاز الطرفي عميل /؟ للحصول

على تعليمات ومعلومات إضافية حول الأمر الشكل 3: الوكيل

```
C:\WINNT\System32\cmd.exe - ctitest
CTITest: agent /id 111 /ext 5002 /instrument 5002 /periph 5000
AGENT PeripheralID:5000 Extension:"5002" ID:"111" Instrument:"5002"
Skill: WorkMode:
CTITest: _
```

## إختبار تسجيل دخول الوكيل

وبمجرد تكوين الاختبار، يمكنك إختبار تسجيل دخول الوكيل.

1. من شريط المهام، أختار ابدأ < تشغيل لعرض شاشة التشغيل.
2. اكتب cmd لفتح نافذة الأمر DOS.
3. اكتب ctitest، يفتح ملف تخصيص افتراضي.
4. اكتب open. الشكل 4: CTITest - مفتوح

```
CTITest Active [sideA geolab4pg1a:42027] Svc:CUX Ext:5002 State:LOGOUT
CTITest: open
CTITest: 14:12:48 Trace:
14:12:48 Trace: ... session #1 trying CTI Server on side A (geolab4pg1a port 420
27)
14:12:49 Trace: ... session #1 connected to side A after 719 ms.
14:12:49 Trace:
... session #1 opened after 0 ms. CCTime: 14:12:48 PGStatus: NORMAL Peripheral:
OnLine
14:12:49 Trace: EnterpriseAgent AgentID:1111 State:LOGOUT Extension:5002 Instrum
ent:5002
14:12:49 Trace:
*****
```

تم فتح جلسة عمل خادم CTI وإرجاع حالة الوكيل الحالي.

5. استعملت هذا in order to login (login (agentid)(password) /instrument (instrument

الشكل 5: تسجيل الدخول إلى الموقع

```
CTITest Active [sideA geolab4pg1a:42027] Svc:CUX Ext:5002 State:NOT_READY
CTITest: login 1111 1111 /instrument 5002
CTITest: 14:16:35 Trace: AGENT EVENT: ID:1111 LOGIN Group:2 Priority:1 Reason:0
14:16:35 Trace: AGENT EVENT: ID:1111 NOT_READY Group:2 Priority:1 Reason:0
14:16:35 Trace: SET_AGENT_STATE_CONF after 2750 ms.
```

الصورة السابقة هي مثال على محاولة تسجيل دخول ناجحة. ملاحظة: تم تسجيل دخول العميل وإرجاع الحالة الحالية (NOT\_READY).

## استكشاف الأخطاء وإصلاحها

في حالة حدوث فشل، أكمل الخطوات التالية. يجب تجميع النتائج لفتح حالة مركز المساعدة التقنية ل Cisco.

1. [إظهار تتبع IPCC](#).
2. إعادة إنشاء فشل تسجيل دخول الوكيل باستخدام CTITest
3. [أستخدم الأداة المساعدة Dumplog](#) وتجميع الملفات التالية: يابي PIM أو بس Ctiserver
4. تجميع القصاصة النصية لتسجيل الدخول الفاشلة [للمحطة](#). يمكن للمستخدمين المسجلين استخدام [أداة طلب خدمة TAC](#) ([العملاء المسجلون](#) فقط) لفتح حالة باستخدام دعم Cisco التقني.

## معلومات ذات صلة

- مستويات التبوع الموصى بها لاستكشاف أخطاء IPCC وإصلاحها
- أستكشاف أخطاء تسجيل الدخول إلى وكيل IPCC وإصلاحها: CF\_INVALID\_AGENTid\_SPECIFIED
- دليل إختبار CTI
- كيفية إستخدام أداة Dumplog المساعدة
- برنامج CTI Test Utility
- الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نء مء 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 ةللخت. فرتمة مچرت مء مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او  
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل