

Lista de verificación: Troubleshooting CTI

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Lista de Verificación](#)

[Extiéndase](#)

[Usuarios registrados](#)

[Usuarios no registrados](#)

[Proporcione esta información](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Utilice esta lista de verificación en un entorno de Integración de telefonía de computadora (CTI) por estas razones:

1. Si un mensaje de error aparece en el escritorio.
2. Si el problema se relaciona con ningunas pantallas emergentes.
3. Si hay una pantalla emergente sin los datos.
4. Si retrasan a la pantalla emergente a partir del tiempo la llamada llega.

Si el problema no se resuelve después de que usted complete esta lista de verificación, complete la sección del [desarrollo](#) en el extremo de este documento y proporcione la información al Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Lista de Verificación

1. ¿Qué versión de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) usted utiliza?
2. ¿En qué sitio/Peripheral Gateway (PG) # el problema ocurre?
3. ¿Es el Distribuidor automático de llamadas (ACD) en línea/active PIM?

```
opctest /cust name /node pg#A
```

Vea por favor [usando la línea de comando opc test utilidad](#).

4. ¿El problema se relaciona con un mensaje de error?
5. ¿Si sí, cuál es el texto exacto del mensaje de error?
6. ¿El problema se relaciona con ningunas pantallas emergentes?
7. ¿El problema se relaciona con una pantalla emergente sin los datos o los datos incompletos?
8. ¿Si sí, qué datos? (Por ejemplo: Vars periférico, ECC Vars)
9. ¿Hay un ID de llamada específico por el problema relacionado?
10. ¿Si sí, cuál es el ID de llamada?
11. ¿Hay un tiempo específico en que ocurre el problema?
12. ¿Si sí, cuándo?
13. ¿Es el problema reproductivo?
14. ¿Si sí, cuáles son los pasos a reproducirse?
15. ¿Cuál es el tipo ACD?
16. ¿Qué versión es el ACD?
17. ¿Se está utilizando el softphone del Cisco ICM? Refiera a la [Descripción del producto CTI](#) para las convenciones para nombres:
18. ¿Si sí, cuál es la versión?
19. ¿Si el softphone del CTI Desktop no se está utilizando, hay una aplicación CTI del otro vendedor que es utilizada?
20. ¿Si sí, cuál es la aplicación?
21. ¿Si sí, cuál es la versión?
22. ¿Cuál es el entorno de desarrollo CTI? (Por ejemplo, C++, VB)
23. ¿Cuál es la plataforma de desarrollo CTI? (Por ejemplo, UNIX, Microsoft Windows NT)
24. ¿Cuál es la versión de cada uno de estos componentes? En base de la versión de software, usted debe determinar la versión de cada proceso. Teclee este texto en una ventana de comando: Para las versiones antes de 5.0:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

Para 5.0 y posterior:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

```
opctest /cust name /node pg#A
```

25. ¿Hay una descripción detallada del flujo de llamada?
26. ¿Si sí, cuál es la descripción?

Para la información sobre TAC, incluyendo la información sobre cómo abrir un caso, vea por favor [cómo utilizar el centro de la asistencia técnica a nivel mundial de Cisco](#) ([clientes registrados](#))

[solamente](#)).

Extiéndase

Usuarios registrados

Si todavía persiste el problema después de que usted complete esta lista de verificación, los usuarios registrados pueden [abrir una solicitud de servicio](#) con el TAC de Cisco.

Usuarios no registrados

Si usted no es usuario registrado, vaya por favor a la [inscripción de usuario](#) y después [abra una solicitud de servicio](#) con el TAC de Cisco.

Proporcione esta información

Esté por favor listo para proporcionar esta información:

1. Una descripción detallada del problema.
2. Si es posible, discuta el problema con el desarrollador de aplicación CTI y haga estas preguntas: ¿Qué método están invocando? ¿Qué mensajes faltan? ¿Qué mensajes están volviendo?
3. Proporcione estos archivos del registro con aproximadamente 30 minutos antes de que ocurre el problema: Para las versiones antes de 5.0:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

Para las versiones 5.0 y posterior:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

```
pim -- pim /bt xx del dumplog: xx /of PG#Xpim1opc -- opc /bt xx del dumplog: xx /of PG#Xopc
```

Refiérase por favor a [cómo utilizar el utilitario Dumplog](#).

4. Proporcione estos archivos del registro con aproximadamente 30 minutos antes de que ocurre el problema: Para las versiones antes de 5.0:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

Para las versiones 5.0 y posterior:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

```
ctisvr -- ctisvr /bt xx del dumplog: xx /of CG#Xctisvr
```

Refiérase por favor a [cómo utilizar el utilitario Dumplog](#).

5. Si usted utiliza nuestra aplicación Softphone, obtenga estos archivos del registro de la máquina del cliente: `geodcs.logcticlient.log`
6. Si usted utiliza una aplicación de terceros en el escritorio, obtenga el registro del cliente para la aplicación.

Información Relacionada

- [Posible solución alternativa para el error: El servidor CTI Enterprise asociado a esta puerta de enlace periférica está inactivo](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)