

Guía de prueba de CTI

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Configuración de la prueba de CTI](#)

[Directorio y archivos](#)

[Configuración](#)

[Abrir sesión](#)

[Login](#)

[Comandos útiles](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una prueba de Integración de telefonía de computadora (CTI), que usted puede utilizar como cliente CTI interactivo para probar o hacer el debug de los propósitos.

Una prueba CTI puede también ayudar a identificar, a aislar, y a resolver los problemas que se relacionan con el CTI. Una prueba CTI es un programa de la consola que los funcionamientos en una ventana y visualizan los eventos CTI en la pantalla. La prueba CTI conecta con el CTI Server a través de una conexión de socket. El programa visualiza cualquiera todos los eventos que ocurren en el Switch, que es una aplicación de cliente del Bridge CTI, o solamente los eventos que pertenecen a un solo agente. Si una prueba CTI tiene la misma configuración como la configuración de aplicación, usted ve los eventos y la conducta del switch previstos en el programa de prueba CTI.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)
- CTI

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión de ICM 4.6.2 y posterior.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

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

Configuración de la prueba de CTI

Utilice el comando line interface(cli) en Peripheral Gateway (PG) para encender el programa de prueba CTI. El CLI requiere:

- La dirección IP del CTI Server, o PG
- El número de socket
- La información de la identificación del agente y del login

Directorio y archivos

Usted puede encontrar el archivo de programa de prueba CTI y localizar el DLL en `\ el icr \ directorio BIN` en un PG donde usted ha instalado el CTI Server. El archivo de programa de prueba CTI es `ctitest.exe`, y la traza DLL es `icrmgs.dll`. Porque `icrmgs.dll` es los servicios `activos` clasifian, copie estos dos archivos en un directorio separado.

Configuración

Complete estos pasos para configurar la prueba CTI:

Note: En el ejemplo en esta sección, el *ABC* es el directorio separado que la sección del [directorio y de archivos](#) discute.

1. **Perfil** — Configure un perfil que consista en las configuraciones que sirven como entrada a la prueba CTI. Comience la prueba CTI con este comando para iniciar un nuevo perfil:
`c:\abc\> ctitest /p profile name`

2. **Host y socket** — Configure el CTI Server y el socket con los cuales la prueba CTI conecta. **Configure el CTI Server del lado A** — Publique este comando para configurar el lado A del CTI Server para la prueba CTI:

```
c:\abc\> ctitest: config /hostA ctiserver_hostnameA /portA ctiserver_portA
```

Configure el CTI Server del lado B — Publique este comando para configurar el lado B del CTI Server para la prueba CTI, si usted tiene una configuración dúplex:

```
c:\abc\> ctitest: config /hostb ctiserver_hostnameB /portB ctiserver_portB
```

Note: En este ejemplo, el `ctiserver_hostnameA` y el `ctiserver_hostnameB` representan la dirección IP o el nombre del host del CTI Server o del Side a y B PG. El `ctiserver_portA` y el `ctiserver_portB` representan el número del puerto de Side a y B. **Note:** En un entorno simple,

utilice el "" para especificar un valor nulo.

3. Versión del protocolo — Configure la Versión del protocolo CTI a 6:

```
c:\abc\> ctitest: config /version 6
```

4. Máscara del servicio — Configure la máscara del servicio a 7:

```
c:\abc\> ctitest: config /service 7
```

5. Latido del corazón — Apague los latidos del corazón mientras que usted hace el debug de los problemas CTI. Publique este comando para configurar el latido del corazón a -1:

```
c:\abc\> ctitest: config /hb -1
```

6. Agente — Configure el agente para determinar los eventos del cliente deseados para el modo cliente. **Note:** Estos eventos varían. La variación depende de su entorno del CTI Server.

```
c:\abc\> ctitest: agent /periph peripheral_id /id agentid /password password /ext extension /inst instrument
```

Note: Visualizaciones de este comando sobre dos líneas debido a las limitaciones de espacio. **Note:** Si no hay requisito de la contraseña del agente de iniciar sesión, utilizar el "" para especificar un valor nulo. ¿Publique el **agente/?** ordene para la ayuda.

[Abrir sesión](#)

El comando **open** realiza una conexión de socket al CTI Server. El comando **open** publica al CTI Server los comandos apropiados para establecer la comunicación de mensajes. Por abandono, la prueba CTI intenta en varias ocasiones abrir una sesión hasta que una sesión se abra o hasta que usted publica el comando **close** o el comando **quit**. El programa intenta automáticamente conectar con el otro lado después de un error del CTI Server. Publique este comando para abrir una sesión después de que usted complete con éxito una configuración:

```
c:\abc\> ctitest: open
```

Si su configuración de prueba de CTI está correcta, un mensaje aparece que es similar a esto:

```
c:\abc\> ctitest: open
```

Si ocurren los errores cuando una sesión se abre, verifique su configuración de prueba de CTI, como la [sección de configuración](#) delinea.

[Login](#)

Si la sesión se abre con éxito, usted puede publicar el comando **login** para iniciar sesión al Distribuidor automático de llamadas (ACD) con las cuales el PG comunica. Éste es el sintaxis del comando **login**:

```
CTITest: login /?
usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N]
      [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
```

Utilice el tipo y la configuración del ACD como base, y proporcione estos parámetros para una registración satisfactoria. Una vez que usted ha conectado, usted puede utilizar la prueba CTI para cambiar a los estados de agente, contesta a la llamada, llamada de la transferencia, hace la llamada, conferencia, y así sucesivamente.

Comandos útiles

Esta sección proporciona una lista de comandos con el uso frecuente en la prueba CTI.

Comando	Parámetros
agent_login (login)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri]] [/skill N[.pri]] ...]
agent_logout (logout)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri]] [/skill N[.pri]] ...]
agent_not_ready (not_ready)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri]] [/skill N[.pri]] ...]
agent_ready y (listo)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri]] [/skill N[.pri]] ...]
agent_work_not_ready (conclusión)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri]] [/skill N[.pri]] ...]
agent_work_ready (callwork)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri]] [/skill N[.pri]] ...]
answer_call (respuesta)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN]

	[/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
autoanswer	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
clear_call (claro)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
conference_call (conf)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
consult_call (cc)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
get_agent_state (estado)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
get_agent_stats(stats)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
get_skill_stats (sk_stats)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
hold_call (control)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
make_call (bujía)	CTITest: login /?

métrica)	usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
versión	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
retrieve_call (extraiga)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
transfer_cal (transferencia)	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]

[Información Relacionada](#)

- [Utilice el ctitest para resolver problemas los problemas de inicio de sesión del agente IPCC](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)