

Utilice el **ctitest** para resolver problemas los problemas de inicio de sesión del agente IPCC

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Ctitest de la configuración](#)

[Pruebe el login del agente](#)

[Troubleshooting](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento delinea un proceso que utilice el **ctitest** como herramienta para resolver problemas los problemas en el inicio de sesión del agente. El **ctitest** es una utilidad que conecta con el Integración de telefonía de computadora (CTI) el servidor y permite que usted imite las acciones de un agente. La utilidad **CTIttest** y la documentación residen en su Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Peripheral Gateway (PG) en el directorio de `c:\icr\tools`.

Nota: La letra **c** es la unidad donde el Cisco ICM está instalado. Si el ICM está instalado en una diversa unidad en su configuración, utilice su letra de la unidad.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Conocimiento básico del Cisco ICM
- Conocimiento del CTI
- Conocimiento del entorno del Centro de contacto IP (IPCC)
- Problemas en el Login del Agente
- Seguimiento IPCC

Componentes Utilizados

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

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

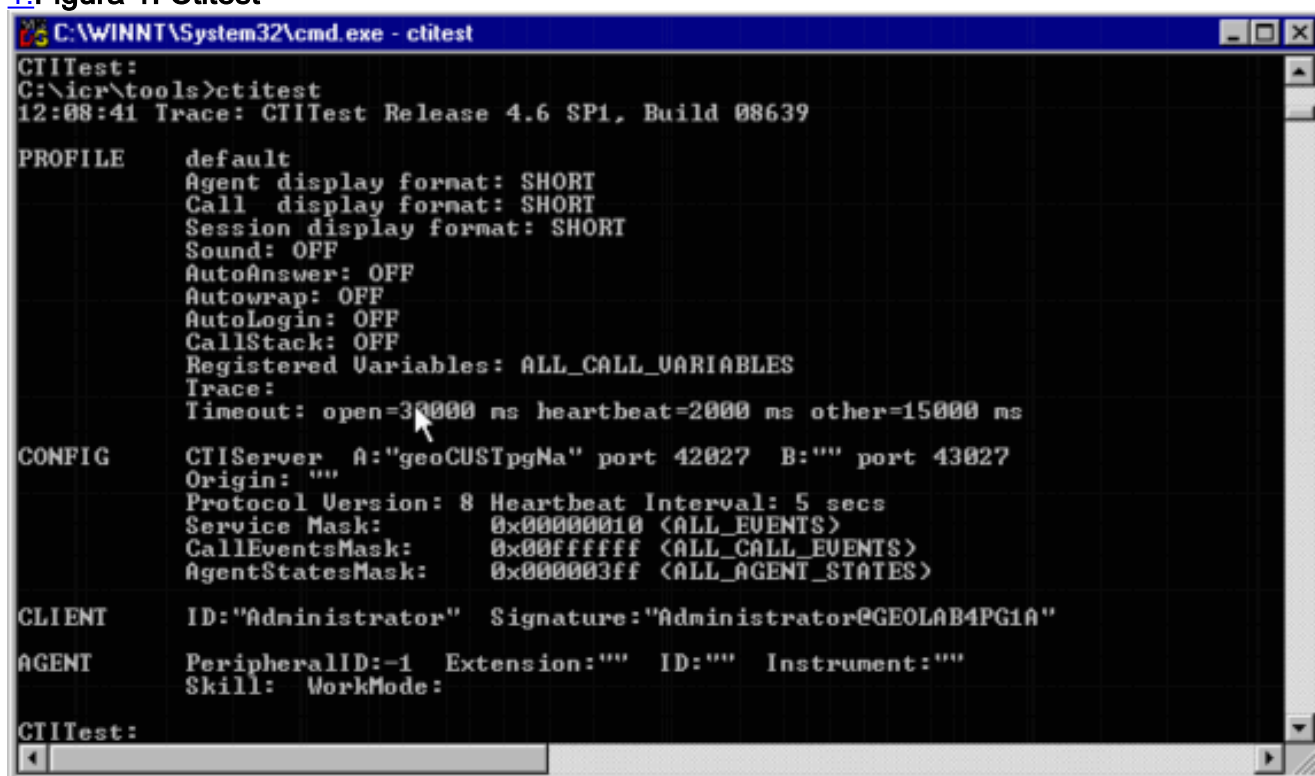
Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Configure el ctitest

Estos pasos se deben hacer en el PG donde el CTI Server está instalado.

1. De la barra de tareas, elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** para visualizar el cuadro de diálogo del funcionamiento.
2. Teclee el **cmd** para abrir un prompt de comandos DOS.
3. Teclee el **ctitest**, un perfil predeterminado aparece, tal y como se muestra en del [cuadro](#)

1. Figura 1: Ctitest



```
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:"geoCUSTpgMa" 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. Utilice el **comando config** para configurar éstos: Nombres de host/IP Addresses de las máquinas con CTIServer, Números del puerto para las máquinas con CTIServer, Mantenga la máscara las aplicaciones de este cliente: /service 7 para el control de cliente, Versión del protocolo del CTI Server, Versión 4.6.x del Cisco ICM - /version 8, Versión 5.x del Cisco ICM - /version 9, Versión 6.x del Cisco ICM - /version 9. ¿Config/? para la ayuda y la Más información en el comando **Figura 2: Config**

```

C:\WINNT\System32\cmd.exe - ctitest
CTITest: config /hosta geolab4pg1a /porta 42027 /hostb 10.84.102.27 /portb 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:

```

- Utilice el comando `agent` para configurar éstos: Identificación del agente, Extensión del agente, Instrumento del agente, ID de periférico, ¿Agente/? para la ayuda y la Más información en el comando `Figura 3: Agente`

```

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: _

```

[Pruebe el login del agente](#)

Una vez que se ha configurado el `ctitest`, usted puede probar el login del agente.

- De la barra de tareas, elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** para visualizar el cuadro de diálogo del funcionamiento.
- Teclee el `cmd` para abrir una ventana de comando de DOS.
- Teclee el `ctitest`, un perfil predeterminado se abre.
- Teclee `abierto`. **Figura 4: Ctitest -- Abierto**

```

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. CTime: 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:
*****

```

La sesión al CTI Server se abre y vuelven al estado de agente actual.

- Utilice éstos para iniciar sesión:
`login (agentid)(password) /instrument (instrument)`

Figura 5: Ctitest -- Login

```

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.

```

La imagen anterior es un ejemplo de una tentativa de la registración satisfactoria. **Nota:** Se abre una sesión el agente y vuelven al estado actual (NOT_READY).

Troubleshooting

En el evento hay un error, completa estos pasos. Los resultados se deben empaquetar para abrir un caso del Centro de Asistencia Técnica de Cisco.

1. [Dé vuelta encima del Seguimiento IPCC](#).
2. Reproduzca el error en el inicio de sesión del agente con el **ctitest**
3. [Utilice el utilitario Dumplog](#) y recopile estos archivos: JtapiPIMOPCCtiserver
4. Recoja el clip de texto del registro de CTITest con fallas. Los usuarios registrados pueden utilizar la [herramienta de la solicitud de servicio de TAC \(clientes registrados solamente\)](#) para abrir un caso con el Soporte técnico de Cisco.

Información Relacionada

- [Niveles de seguimiento recomendados para resolver problemas del IPCC](#)
- [Fallas de registro del agente IPCC del Troubleshooting: CF_Invalid_AgentID_Specified](#)
- [Guía de prueba de CTI](#)
- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [El CTI prueba el programa de la utilidad](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)