

Utilice CTITest para resolver problemas los problemas de inicio de sesión del agente IPCC

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Configure CTITest](#)

[Pruebe la clave del agente](#)

[Troubleshooting](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento resume un proceso que utilice **CTITest** como herramienta para resolver problemas los problemas en el inicio de sesión del agente. **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 y la documentación de **CTITest** residen en su gateway periférico de la Administración del contacto inteligente de Cisco (ICM) (PÁGINA) en el directorio de `c:\icr\tools`.

Nota: La letra **c** es la unidad donde el ICM de Cisco 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 ICM de Cisco
- Conocimiento de 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 de ICM 4.6.2 de Cisco y más adelante.

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

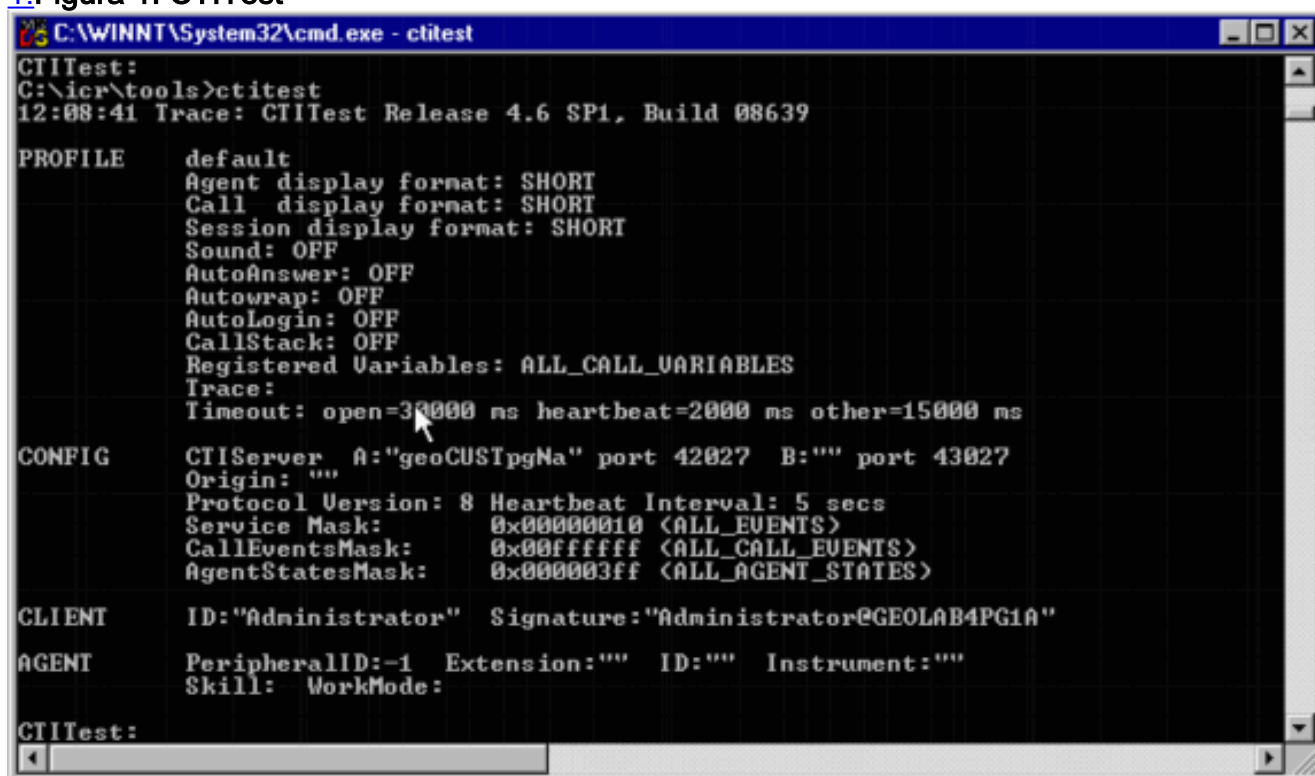
Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Configure CTITest

Estos pasos se deben hacer en la PÁGINA donde el servidor CTI está instalado.

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

1. Figura 1: 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. Utilice el **comando config** para configurar éstos: Hostname/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 servidor CTI Versión de ICM 4.6.x de Cisco - /version 8 Versión de ICM 5.x de Cisco - /version 9 Versión de ICM 6.x de Cisco - /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+CLIE
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 la clave del agente

Una vez el más **ctitest** se ha configurado, usted puede probar la clave del agente.

- De la barra de tareas, elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** para visualizar el cuadro de diálogo del funcionamiento.
- Pulse el **cmd** para abrir una ventana de comando de DOS.
- Pulse el más **ctitest**, un perfil predeterminado se abre.
- Pulse **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 servidor CTI se abre y vuelven al estado de agente actual.

- Utilice éstos para abrirse una sesión:
login (agentid)(password) /instrument (instrument)

Figura 5: CTITest -- Clave

```

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 la asistencia técnica de Cisco.

1. [Dé vuelta encima del Seguimiento IPCC](#).
2. Reproduzca el error en el inicio de sesión del agente con **CTITest**
3. [Utilice la utilidad de Dumplog](#) y recolecte estos ficheros: 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](#)
- [Programa de la utilidad de la prueba CTI](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)