

# Liste de vérification : Dépannage de CTI

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Liste de contrôle](#)

[Faites suivre](#)

[Utilisateurs enregistrés](#)

[Utilisateurs non inscrits](#)

[Fournissez ces informations](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Utilisez cette liste de contrôle dans un environnement du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) pour ces raisons :

1. Si un message d'erreur apparaît à l'appareil de bureau.
2. Si le problème est lié à aucun écran saute.
3. S'il y a un bruit d'écran sans des données.
4. Si le bruit d'écran est retardé du temps l'appel arrive.

Si le problème n'est pas résolu après que vous vous terminiez cette liste de contrôle, remplissez la section de [faire suivre à la](#) fin de ce document et fournissez les informations au centre d'assistance technique Cisco (TAC).

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

### [Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

### [Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à

## Liste de contrôle

1. Quelle version de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) utilisez-vous ?
2. À quels site/passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) # le problème se pose-t-il ?
3. Le distributeur d'appel automatique (ACD) PIM est-il en ligne/en activité ?

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

Voyez s'il vous plaît [utilisant l'utilitaire de ligne de commande de test OPC](#).

4. Le problème est-il lié à un message d'erreur ?
5. Si oui, quel est le texte précis du message d'erreur ?
6. Le problème est-il lié à aucun bruits d'écran ?
7. Le problème est-il lié à un bruit d'écran sans des données ou des données inachevées ?
8. Si oui, quelles données ? (Par exemple : Vars périphérique, ECC Vars)
9. Y a-t-il un ID d'appel spécifique pour le problème relatif ?
10. Si oui, quel est l'ID d'appel ?
11. Y a-t-il une heure précise où le problème se pose ?
12. Si oui, quand ?
13. Le problème est-il reproductible ?
14. Si oui, quelles sont les étapes à reproduire ?
15. Quel est le type ACD ?
16. Quelle version est l'ACD ?
17. Le téléphone IP missile aux performances améliorées de Cisco est-il utilisé ? Référez-vous à la [description de produit CTI](#) pour nommer des conventions :
18. Si oui, quelle est la version ?
19. Si le téléphone IP de bureau CTI n'est pas utilisé, y a-t-il une application du tiers CTI étant utilisée ?
20. Si oui, quelle est l'application ?
21. Si oui, quelle est la version ?
22. Quel est l'environnement de développement CTI ? (Par exemple, C++, VB)
23. Quelle est la plate-forme de développement CTI ? (Par exemple, UNIX, NT de Microsoft Windows)
24. Quelle est la version de chacun de ces composants ? Sur la base de la version du logiciel, vous devez déterminer la version de chaque processus. Tapez ce texte dans une fenêtre de commandes : Pour des versions antérieures à 5.0 :

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

Pour 5.0 et plus tard :

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

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

25. Y a-t-il une description détaillée de l'écoulement d'appel ?
26. Si oui, quelle est la description ?

Pour des informations sur le TAC, y compris les informations sur la façon dont ouvrir une valise, voyez s'il vous plaît [comment utiliser le centre d'assistance technique mondial de Cisco](#) (clients

[enregistrés](#) seulement).

## [Faites suivre](#)

### [Utilisateurs enregistrés](#)

Si le problème persiste toujours après que vous vous terminiez cette liste de contrôle, les utilisateurs enregistrés peuvent [ouvrir une demande de service](#) avec Cisco TAC.

### [Utilisateurs non inscrits](#)

Si vous n'êtes pas un utilisateur enregistré, allez s'il vous plaît à l'[enregistrement de l'utilisateur](#) et [ouvrez](#) alors une [demande de service](#) avec Cisco TAC.

## [Fournissez ces informations](#)

Veillez être prêt à fournir ces informations :

1. Une description détaillée du problème.
2. Si possible, discutez le problème avec le développeur d'applications CTI et posez ces questions :Quelle méthode appellent-ils ?Quels messages manquent ?Quels messages obtiennent-ils de retour ?
3. Fournissez à ces fichiers journal approximativement 30 minutes avant que le problème se pose :Pour des versions antérieures à 5.0 :

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

Pour des versions 5.0 et ultérieures :

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

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

Veillez se référer à [comment utiliser l'utilitaire Dumplog](#).

4. Fournissez à ces fichiers journal approximativement 30 minutes avant que le problème se pose :Pour des versions antérieures à 5.0 :

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

Pour des versions 5.0 et ultérieures :

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

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

Veillez se référer à [comment utiliser l'utilitaire Dumplog](#).

5. Si vous utilisez notre application du logiciel du téléphone, obtenez ces fichiers journal de la machine cliente :geodcs.logctclient.log
6. Si vous utilisez une application de tiers à l'appareil de bureau, obtenez le log de client pour l'application.

## [Informations connexes](#)

- [Solution de contournement possible : « Le serveur CTI d'entreprise associé à cette passerelle d'accès aux périphériques est arrêté »](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)