

Guide de test CTI

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Installation de test CTI](#)

[Répertoire et fichiers](#)

[Configuration](#)

[Séance publique](#)

[Procédure de connexion](#)

[Commandes utiles](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit un test du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI), que vous pouvez utiliser en tant que client interactif CTI pour la démonstration ou mettre au point des buts.

Un test CTI peut également aider à l'identifier, isoler, et les résolutions des problèmes qui associent à CTI. Un test CTI est un programme de console que les passages dans une fenêtre et affiche des événements CTI sur l'écran. Le test CTI se connecte au serveur CTI par une connexion socket. Le programme affiche l'un ou l'autre tous les événements qui se produisent sur le commutateur, qui est une application cliente de passerelle CTI, ou seulement événements qui concernent un agent simple. Si un test CTI a la même configuration que la configuration d'application, vous voyez les événements et le comportement prévus de commutateur dans le programme de test CTI.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- CTI

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 4.6.2 et ultérieures missile aux

performances améliorées.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Installation de test CTI

Employez l'interface de ligne de commande (CLI) sur une passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) afin de commencer le programme de test CTI. Le CLI exige :

- L'adresse IP du serveur CTI, ou de la PAGE
- Le numéro de prise
- L'ID et l'information de connexion d'agent

Répertoire et fichiers

Vous pouvez trouver le fichier de programme de test CTI et tracer le DLL dans \ répertoire d'icr \ coffre à une PAGE où vous avez installé le serveur CTI. Le fichier de programme de test CTI est `ctitest.exe`, et le DLL de suivi est `icrmmsgs.dll`. Puisqu'`icrmmsgs.dll` est un fichier en cours d'utilisation de services, copiez ces deux fichiers dans un répertoire distinct.

Configuration

Terminez-vous ces étapes afin de configurer le test CTI :

Note: Dans l'exemple dans cette section, l'ABC est le répertoire distinct que la section de [répertoire et de fichiers](#) discute.

1. **Profil** — Installez un profil qui se compose des configurations qui servent d'entrée au test CTI. Commencez le test CTI avec cette commande afin d'initier un nouveau profil :

```
c:\abc> ctitest /p profile name
```
2. **Hôte et socket** — Configurez le serveur CTI et le socket auxquels le test CTI se connecte. **Configurez le côté un serveur CTI** — Émettez cette commande afin de configurer le côté A de serveur CTI pour le test CTI :

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

Configurez le serveur CTI latéral B — Émettez cette commande afin de configurer le côté B de serveur CTI pour le test CTI, si vous avez une configuration de duplex :

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

Note: Dans cet exemple, le `ctiserver_hostnameA` et le `ctiserver_hostnameB` représentent

l'adresse IP ou le nom d'hôte du côté A et B. de serveur CTI ou de PAGE. Le *ctiserver_portA* et le *ctiserver_portB* représentent le numéro de port du côté A et B. **Note:** Dans un environnement recto, "" d'utilisation pour spécifier une valeur nulle.

3. **Version de Protocole** — Configurez la version de protocole CTI à 6 :

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

4. **Masque de service** — Configurez le masque de service à 7 :

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

5. **Pulsation** — Arrêtez les pulsations tandis que vous mettez au point les questions CTI. Émettez cette commande afin de configurer la pulsation à -1 :

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

6. **Agent** — Configurez l'agent afin de déterminer les événements désirés de client pour le mode de client. **Note:** Ces événements varient. La variation dépend de votre environnement de serveur CTI.

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

Note: Affichages de cette commande plus de deux lignes dues aux limites de l'espace. **Note:** S'il n'y a aucun critère d'utilisation d'un mot de passe d'agent d'ouvrir une session, employer le "" afin de spécifier une valeur nulle. Émettez l'**agent/?** commande pour l'aide.

Séance publique

La commande **ouverte** exécute une connexion socket au serveur CTI. La commande **ouverte** fournit au serveur CTI les commandes appropriées afin d'établir la transmission de message. Par défaut, CTI de test les tentatives à plusieurs reprises d'ouvrir une session jusqu'à une session s'ouvre ou jusqu'à vous question la commande **étroite** ou la commande **quittée**. De programme les tentatives automatiquement de se connecter à l'autre côté après une panne du serveur CTI. Émettez cette commande afin d'ouvrir une session après que vous vous terminiez avec succès une configuration :

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

Si votre configuration de test CTI est correcte, un message apparaît qui est semblable à ceci :

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

Si les erreurs se produisent quand une session s'ouvre, vérifiez votre configuration de test CTI, comme contours de section de [configuration](#).

Procédure de connexion

Si la session s'ouvre avec succès, vous pouvez émettre la **commande login** afin d'ouvrir une session au distributeur d'appel automatique (ACD) avec lequel la PAGE communique. C'est la syntaxe de la **commande 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]] ...]

Utilisez le type et la configuration de l'ACD comme base, et fournissez ces paramètres pour une procédure de connexion réussie. Une fois que vous vous êtes connecté, vous pouvez employer le test CTI afin de changer des états de l'agent, répondez à l'appel, transférez l'appel, faites l'appel, conférence, et ainsi de suite.

Commandes utiles

Cette section fournit à une liste des commandes l'utilisation fréquente dans le test CTI.

Commande	Paramètres
agent_login (procédure de connexion)	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 (déconnexion)	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 (prêt)	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 (post-appel)	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	

(réponse)	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 (clair)	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_s tate (état)	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_s tats(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_sta ts (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 (attente)	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 (mètre- bougie)	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]] ...]
libérez	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 (récupérez)	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_call (transfert)	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]] ...]

[Informations connexes](#)

- [Utilisation de CTITest pour dépanner les problèmes de connexion de l'agent IPCC](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)