

Utilisation de CTITest pour dépanner les problèmes de connexion de l'agent IPCC

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Configurez CTITest](#)

[Testez la connexion de l'agent](#)

[Dépannez](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document trace les grandes lignes d'un processus qui emploie **CTITest** comme outil pour dépanner des problèmes de connexion d'agent. **CTITest** est un utilitaire qui se connecte au serveur du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) et te permet pour imiter les actions d'un agent. L'utilitaire et la documentation de **CTITest** résident sur votre passerelle d'accès aux périphériques de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) (PAGE) dans le répertoire de `c:\icr\tools`.

Remarque: La lettre `c` est le lecteur où le missile aux performances améliorées de Cisco est installé. Si le missile aux performances améliorées est installé sur un lecteur différent dans votre configuration, utilisez votre identificateur de lecteur.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Connaissance de base de missile aux performances améliorées de Cisco
- La connaissance de CTI
- La connaissance de l'environnement de l'IP Contact Center (IPCC)
- Problèmes de connexion de l'agent
- Suivi IPCC

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur la version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco.

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

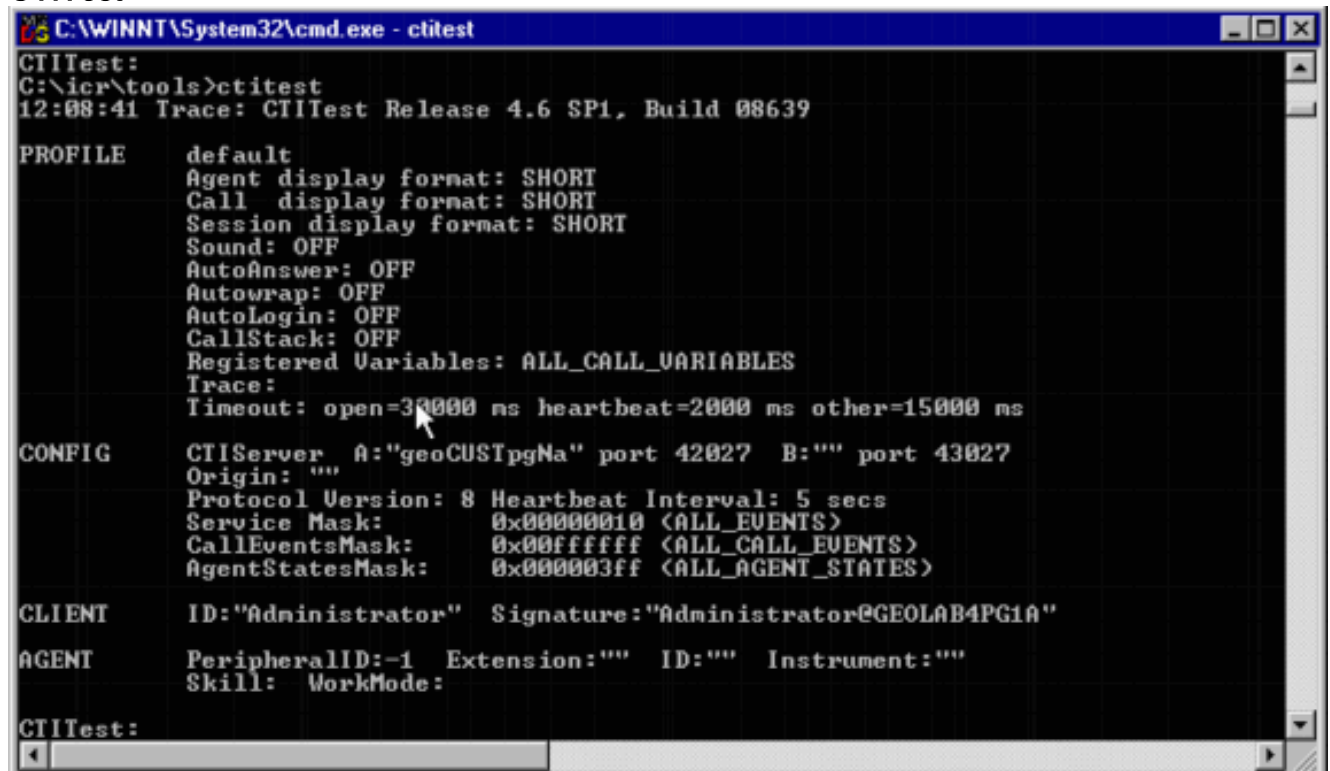
Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Configurez CTITest

Ces étapes devraient être faites à la PAGE où le serveur CTI est installé.

1. De la barre des tâches, choisissez le **Start > Run** afin d'afficher la boîte de dialogue de passage.
2. **Cmd de** type afin d'ouvrir une invite de commande de DOS.
3. Tapez **ctitest**, un profil par défaut apparaît, suivant les indications de la [figure 1](#). **Figure 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. Employez la commande de **config** afin de configurer ces derniers :Adresses Internet/adresses IP des ordinateurs de **ctiserver**Numéros de port pour les ordinateurs de **ctiserver**Entretenez le masque des utilisations de ce client :/service 7 pour le contrôle de clientVersion de Protocol de serveur CTIVersion 4.6.x missile aux performances améliorées de Cisco - /version 8Version 5.x missile aux performances améliorées de Cisco - /version 9Version 6.x missile aux performances améliorées de Cisco - /version 9**Config/?** pour l'aide et les informations supplémentaires sur la commande**Figure 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:

```

5. Employez la commande d'agent afin de configurer ces derniers :ID d'agent Poste de l'agentInstrument d'agentID périphériqueAgent/? pour l'aide et les informations supplémentaires sur la commande **Figure 3 : Agent**

```

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: _

```

Testez la connexion de l'agent

Une fois **ctitest** a été configuré, vous peut tester la procédure de connexion d'agent.

1. De la barre des tâches, choisissez le **Start > Run** afin d'afficher la boîte de dialogue de passage.
2. **Cmd** de type afin d'ouvrir une fenêtre de commande DOS.
3. Le type **ctitest**, un profil par défaut s'ouvre.
4. Type ouvert. **Figure 4 : CTITest -- Ouvrez-vous**

```

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 session au serveur CTI est ouverte et l'état actuel de l'agent est retourné.

5. Employez ces derniers afin d'ouvrir une session :login (agentid)(password) /instrument (instrument) **Figure 5 : CTITest -- Procédure de connexion**

```

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.

```

L'image précédente est un exemple d'une tentative réussie de procédure de

connexion.**Remarque:** L'agent est ouvert une session et l'état actuel est retourné (NOT_READY).

Dépannez

Il y a en cas une panne, se terminent ces étapes. Les résultats devraient être conditionnés pour ouvrir une valise de centre d'assistance technique Cisco.

1. [Indiquez le suivi IPCC](#).
2. Reproduisez la panne de procédure de connexion d'agent avec **CTITest**
3. [Utilisez l'utilitaire Dumplog](#) et recueillez ces fichiers :JtapiPIMOPCCtserver
4. Collectez le clip des textes de la procédure de connexion **ctitest** défectueuse. Les utilisateurs enregistrés peuvent utiliser l'[outil de demande de service TAC](#) (clients [enregistrés](#) seulement) afin d'ouvrir une valise avec le support technique de Cisco.

Informations connexes

- [Niveaux de suivi recommandés pour les problèmes de dépannage IPCC](#)
- [Dépannage des échecs de connexion de l'agent IPCC : CF_Invalid_AgentID_Specified](#)
- [Guide de test CTI](#)
- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)
- [Programme utilitaire d'utilitaire de test CTI](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)