

Utilizzare CTITest per risolvere i problemi di accesso dell'agente IPCC

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Configura CTITest](#)

[Verifica accesso agente](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive un processo che utilizza **CTITest** come strumento per risolvere i problemi di accesso degli agenti. **CTITest** è un'utilità che consente di connettersi al server CTI (Computer Telephony Integration) e di simulare le azioni di un agente. L'utilità **CTITest** e la documentazione si trovano sul gateway periferiche (PG) di Cisco Intelligent Contact Management (ICM) nella directory `c:\icr\tools`.

Nota: la lettera **c** è l'unità in cui è installato Cisco ICM. Se ICM è installato su un'unità diversa della configurazione, utilizzare la lettera di unità.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Conoscenze base di Cisco ICM
- Conoscenza di CTI
- Conoscenza dell'ambiente IP Contact Center (IPCC)
- Problemi di accesso dell'agente
- Traccia IPCC

Componenti usati

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco ICM versione 4.6.2 e successive.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

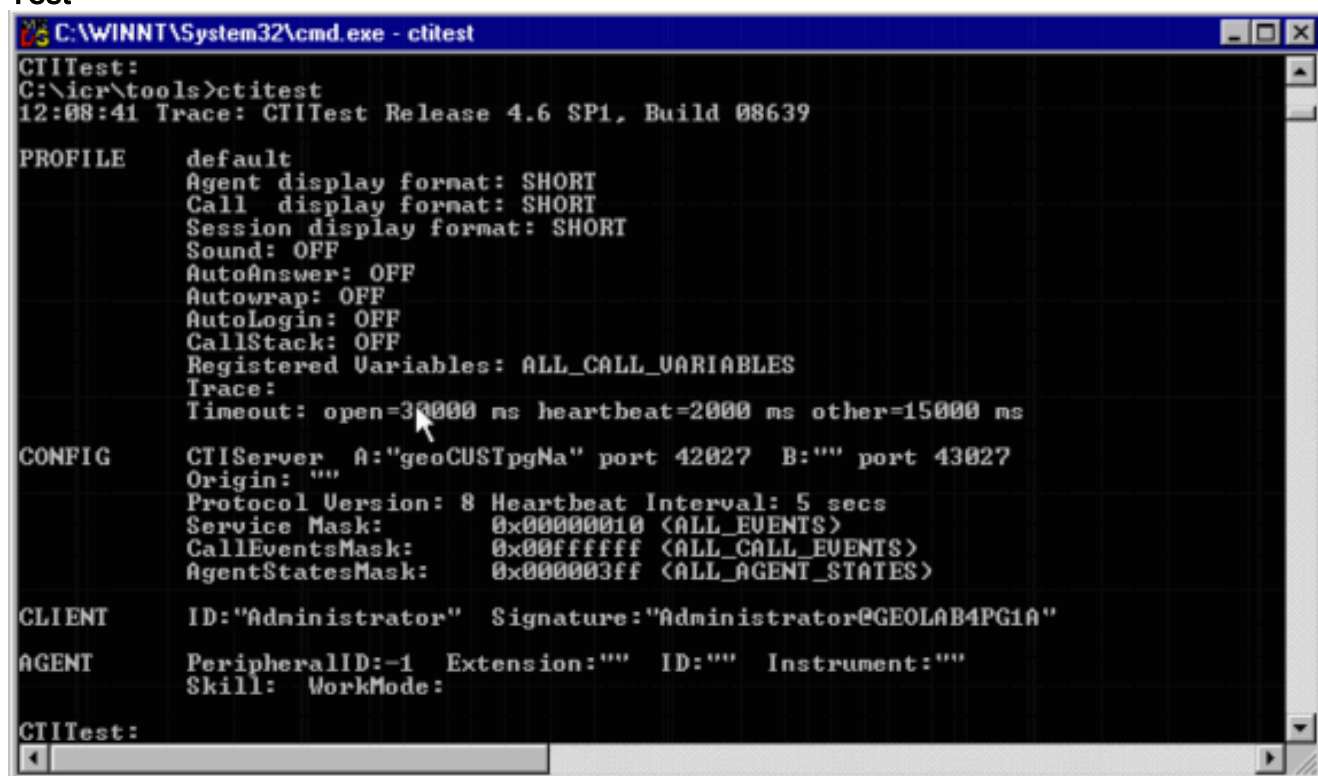
Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Configura CTITest

Queste operazioni devono essere eseguite sul server PG in cui è installato CTI Server.

1. Per visualizzare la finestra di dialogo Esegui, dalla barra delle applicazioni scegliere **Start > Esegui**.
2. Digitare **cmd** per aprire un prompt dei comandi DOS.
3. Digitare **ctitest**, viene visualizzato un profilo di default, come mostrato nella [Figura 1](#). **Figura 1:**

Test



```
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. Utilizzare il comando **config** per configurare quanto segue:
Nomi host/indirizzi IP dei computer **server**
Numeri di porta per i computer **server**
Maschera di servizio utilizzata dal client: /service 7
per il controllo client
Versione protocollo del server CTI Cisco ICM versione 4.6.x - /versione 8
Cisco ICM versione 5.x - /versione 9
Cisco ICM versione 6.x - /versione 9
Config /? per la guida e ulteriori informazioni sul 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:

```

- Utilizzare il comando `agent` per configurare quanto segue: ID agente Estensione agente Strumento agente ID periferica Agente /? per la guida e ulteriori informazioni sul comando

```

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: _

```

Verifica accesso agente

Una volta configurato `ctitest`, è possibile verificare l'accesso dell'agente.

- Per visualizzare la finestra di dialogo Esegui, dalla barra delle applicazioni scegliere **Start > Esegui**.
- Digitare `cmd` per aprire una finestra di comando DOS.
- Digitare `ctitest`, viene visualizzato un profilo di default.
- Digitare `open`.

```

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 sessione al server CTI viene aperta e viene restituito lo stato corrente dell'agente.

- Per eseguire il login, utilizzare quanto segue:
`login (agentid)(password) /instrument (instrument)`

Figura 5: CTITest - Accesso

```

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'immagine precedente è un esempio di tentativo di accesso riuscito. **Nota:** l'agente è connesso e viene restituito lo stato corrente (NOT_READY).

Risoluzione dei problemi

In caso di errore, effettuare le seguenti operazioni. I risultati devono essere inseriti in un pacchetto per aprire una richiesta del Cisco Technical Assistance Center.

1. [Attivare la traccia IPCC](#).
2. Riproduzione dell'errore di accesso dell'agente con **CTITest**
3. [Utilizzare l'utilità Dumplog](#) e raccogliere i seguenti file: JtapiPIMOPCCtiserver
4. Raccogli il clip di testo dell'accesso al **test** del testo non riuscito. Gli utenti registrati possono usare lo [strumento TAC Service Request](#) (solo utenti [registrati](#)) per aprire una richiesta di assistenza in Cisco Technical Support.

Informazioni correlate

- [Livelli di traccia consigliati per la risoluzione dei problemi IPCC](#)
- [Risoluzione dei problemi relativi agli errori di accesso dell'agente IPCC: CF_Invalid_AgentID_Specified](#)
- [Guida al test CTI](#)
- [Come utilizzare l'utilità Dumplog](#)
- [Programma utilità di test CTI](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)