

CTI テストガイド

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[CTI テスト セットアップ](#)

[ディレクトリおよびファイル](#)

[設定](#)

[公開審議](#)

[ログイン](#)

[役に立つコマンド](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、デモまたはデバグの目的でインタラクティブな CTI クライアントとして使用することができる、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) テストについて説明します。

CTI テストはまた CTI に関連している問題点の明らかにし、隔離し、解決を助けることができます。CTI テストはウィンドウの実行が画面の CTI イベントを表示するコンソールプログラムであり。CTI テストはソケット接続によって CTI サーバに接続します。プログラムはどちらかを CTI ブリッジ クライアントアプリケーションである、または単一 エージェントに関するイベントだけ表示します、スイッチに発生するすべてのイベント。CTI テストにアプリケーション 設定として同じ 設定がある場合、CTI テストプログラムの期待されたイベントおよびスイッチの動作を見ます。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- CTI

[使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は ICM バージョン 4.6.2 および それ 以降に基づいています。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

CTI テスト セットアップ

CTI テストプログラムを開始するために Peripheral Gateway (PG) の Command Line Interface (CLI) を使用して下さい。CLI は必要となります:

- CTI サーバの IP アドレス、か PG
- ソケット番号
- エージェント ID およびログオン情報

ディレクトリおよびファイル

CTI テストプログラム ファイルを見つけ、CTI サーバをインストールした PG の \ ICR \ の DLL をトレースできます。CTI テストプログラム ファイルは `ctitest.exe` でありトレース DLL は `icrmsgs.dll` です `icrmsgs.dllis` が別のディレクトリに ファイル、これら二つのファイルをコピーする。

設定

CTI テストを設定するためにこれらのステップを完了して下さい:

注: このセクションの例では、`abc` は[ディレクトリおよびファイル](#) セクションが論議する別のディレクトリです。

1. **profile** — プロファイルを設定して下さい CTI テストに入力として設定でそのサブ構成されている。新しいプロファイルを始めこのコマンドで CTI テストを始めて下さい:
`c:\abc> ctitest /p profile name`
2. **ホストおよびソケット**— CTI テストが接続するソケットおよび CTI サーバを設定して下さい。設定して下さい **Side A CTI サーバ**— CTI テスト用の CTI サーバ側 A を設定するためにこのコマンドを発行して下さい:

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

設定して下さい **Side B CTI サーバ**—デュプレックス設定がある場合 CTI テスト用の CTI サーバ側 B を設定するためにこのコマンドを発行して下さい:

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

注: この例では、`ctiserver_hostnameA` および `ctiserver_hostnameB` CTI サーバまたは PG Side A および B の IP アドレスかホスト名を表します。 `ctiserver_portA` および `ctiserver_portB` Side A および B のポート番号を表します。注: シンプレックス環境では、ヌル値を規定するのに "" 使用して下さい。

3. プロトコル version — 設定 6 への CTI プロトコル バージョン:

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

4. サービス マスク—7 にサービス マスクを設定して下さい:

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

5. ハートビート— CTI 問題をデバッグする間、ハートビートを消して下さい。-1 にハートビートを設定するためにこのコマンドを発行して下さい:

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

6. agent — クライアントモードのための望ましいクライアント イベントを判別するためにエージェントを設定して下さい。注: これらのイベントは変わります。変化は CTI サーバ環境によって決まります。

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

注: このコマンドはスペース制限による 2 つの行に表示します。注: エージェント パスワード要件がログインへない場合、ヌル値を規定するために "" 使用して下さい。エージェント /発行して下さいか。ヘルプのために命じて下さい。

公開審議

open コマンドは CTI サーバにソケット接続を行います。open コマンドは CTI サーバに適切なコマンドをメッセージ コミュニケーションを確立するために発行します。デフォルトで、CTI テストはセッションがセッションを開くことを開く繰り返し試みますまたはあなたまで密接なコマンドか quit コマンドを発行しますまで。プログラムは自動的に CTI サーバの失敗の後で反対側に接続するように試みます。正常に設定を完了した後セッションを開くためにこのコマンドを発行して下さい:

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

CTI テスト設定が正しい場合、これに類似したであるメッセージが現れます:

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

IF エラーはセッションが開くと発生しましたり、[コンフィギュレーションセクション](#) 輪郭として CTI テスト設定を、確認します。

ログイン

セッションがうまく開く場合、PG が通信する自動 着信呼 分配 装置 (ACD) に login コマンド ログインを発行できます。これは login コマンドの構文です:

```
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]] ...]
```

ACD の種類および設定を基盤として使用し、正常なログインにこれらのパラメータを提供して下さい。接続したら、応答しますコールに、転送しますコールを、しますコールを、会議、等エージェントの状態を変更するために CTI テストを使用できます。

役に立つコマンド

このセクションは CTI テストの頻繁な使用をコマンドのリストに与えます。

コマンド	パラメータ
agent_login (ログオン)	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 (ログアウト)	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 (準備ができた)	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 (要約)	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 (返事)	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]] ...]
自動応答して下さい	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N]

	<pre> [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...] </pre>
clear_call (オフ)	<pre> 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]] ...] </pre>
conference_call (CONF)	<pre> 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]] ...] </pre>
consult_call (cc)	<pre> 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]] ...] </pre>
get_agent_state (状態)	<pre> 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]] ...] </pre>
get_agent_stats (stats)	<pre> 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]] ...] </pre>
get_skill_stats (sk_stats)	<pre> 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]] ...] </pre>
hold_call (保持)	<pre> 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]] ...] </pre>
make_call (mc)	<pre> 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]] ...] </pre>
リリースし	

<p>て下さい</p>	<pre>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]] ...]</pre>
<p>retrieve_call (取得する)</p>	<pre>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]] ...]</pre>
<p>transfer_call (転送)</p>	<pre>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]] ...]</pre>

関連情報

- [CTITest を使った IPCC エージェント ログイン問題のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)