

# CTI テストガイド

## 目次

[概要](#)

[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](#)

[セッションの開始](#)

[ログイン](#)

[役に立つコマンド](#)

[関連情報](#)

## 概要

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、CTI に関する問題の特定、切り分け、および解決にも役立ちます。CTI テストは、ウィンドウで実行されるコンソール プログラムで、画面上に CTI イベントを表示します。CTI テストは、ソケット接続を介して CTI サーバに接続します。このプログラムは、CTI ブリッジ クライアント アプリケーションであるスイッチで発生するすべてのイベントを表示するか、1 つのエージェントに関連するイベントのみを表示します。CTI テストの構成がアプリケーションの構成と同じならば、CTI テスト プログラムでは、イベントおよびスイッチの動作は予想どおりの結果となります。

## 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

このドキュメントの情報は、ICM バージョン 4.6.2 以降に基づくものです。

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には、ペリフェラル ゲートウェイ (PG) でコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用します。CLI プロンプトには以下の情報が必要です。

- CTI サーバ、または PG の IP アドレス
- ソケット番号
- エージェント ID およびログイン情報

## ディレクトリおよびファイル

CTI サーバをインストールした PG の `\icr\bin` ディレクトリには、CTI テスト プログラム ファイルがあります。CTI テスト プログラム ファイルは `ctitest.exe` で、トレース DLL は `icrmmsgs.dll` です。`icrmmsgs.dll` はアクティブなサービス ファイルなので、これら 2 つのファイルは別のディレクトリにコピーします。

## 設定

CTI テストを設定するには、次の手順を実行します。

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](#)』セクションで説明する別のディレクトリです。

1. **プロファイル** — CTI テストへの入力としての役割を果たす設定から構成されるプロファイルをセットアップします。次のコマンドで CTI テストを開始し、新しいプロファイルを開始します。

```
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 CTI サーバとソケットを設定します。**サイド A CTI サーバの設定** — 次のコマンドを実行し、CTI テスト用に CTI サーバのサイド A を設定します。

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

**サイド B CTI サーバの設定** — デュプレックス構成の場合は、次のコマンドを実行し、CTI テスト用に CTI サーバのサイド B を設定します。

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

注: この例では、`ctiserver_hostnameA` および `ctiserver_hostnameB` は、CTI サーバまたは PG のサイド A および B の IP アドレスまたはホスト名を表します。`ctiserver_portA` および `ctiserver_portB` は、サイド A および B のポート番号を表します。注: シンプルックス環境で

は、"" を使用してヌル値を指定します。

### 3. プロトコルのバージョン — CTI プロトコルのバージョンを 6 に設定します。

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

### 4. サービス マスク — サービス マスクを 7 に設定します。

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

### 5. ハートビート — CTI の問題をデバッグする際に、ハートビートをオフにします。ハートビートを -1 に設定するには、次のコマンドを実行します。

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

### 6. エージェント — クライアント モードに対して、望ましいクライアント イベントを決定できるようにエージェントを設定します。注: これらのイベントは変化します。そのバリエーションは CTI サーバ環境によって異なります。

```
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の制約により、2 行で表示されます。注: ログインするのにエージェントのパスワードが要求されない場合は、"" を使用してヌル値を指定します。agent /? コマンドを使用してヘルプを確認してください。

## セッションの開始

open コマンドは、CTI サーバにソケット接続を実行します。open コマンドはメッセージの通信を確立するために適したコマンドを CTI サーバに発行します。CTI テストは、デフォルトではセッションが開くまで、または close コマンドか quit コマンドを発行するまで、繰り返しセッションを開こうとします。CTI サーバに障害が発生すると、プログラムは自動的にもう一方のサイトに接続を試みます。設定が正常に完了したら、このコマンドを実行してセッションを開きます。

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

CTI テスト設定が正しければ、次のようなメッセージが表示されます。

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

セッションを開く際にエラーが発生したら、「[設定](#)」セクションの概要に従って、CTI テストを検証します。

## ログイン

セッションが正常に開いたら、login コマンドを発行し、PG が通信する自動着信呼分配 (ACD) にログインします。login コマンドの構文は次のとおりです。

```
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 のタイプおよび設定を基準として使用し、正常にログインできるようにこれらのパラメータを指定します。接続したら、CTI テストを使用して、エージェントの状態、電話への応答、電話

の転送、発信、電話会議を行います。

## 役に立つコマンド

このセクションは、CTI テストで頻繁に使用されるコマンドの一覧です。

コマンド	パラメータ
<b>agent_login (login)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>agent_logout (logout)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>agent_not_ready (not_ready)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>agent_ready (ready)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>agent_work _not_ready (wrapup)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>agent_work _ready (callwork)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>answer_call (answer)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>autoanswer</b>	

	<p>CTITest: <b>login</b> /?</p> <p>usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]</p>
<b>clear_call (clear)</b>	<p>CTITest: <b>login</b> /?</p> <p>usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]</p>
<b>conference_call (conf)</b>	<p>CTITest: <b>login</b> /?</p> <p>usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]</p>
<b>consult_call (cc)</b>	<p>CTITest: <b>login</b> /?</p> <p>usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]</p>
<b>get_agent_state (state)</b>	<p>CTITest: <b>login</b> /?</p> <p>usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]</p>
<b>get_agent_stats(stats)</b>	<p>CTITest: <b>login</b> /?</p> <p>usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]</p>
<b>get_skill_stats (sk_stats)</b>	<p>CTITest: <b>login</b> /?</p> <p>usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]</p>
<b>hold_call (hold)</b>	<p>CTITest: <b>login</b> /?</p> <p>usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]</p>
<b>make_call (mc)</b>	<p>CTITest: <b>login</b> /?</p> <p>usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN]</p>

	[/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>release</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>retrieve_call (retrieve)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>transfer_call (transfer)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]

## [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](#)