

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

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[設定 CTITest](#)

[エージェント ログインをテストして下さい](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、エージェント ログイン問題をトラブルシューティングするツールとして CTITest を使用するプロセスを説明します。CTITest は、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) サーバに接続し、エージェントの操作を再現するユーティリティです。CTITest ユーティリティとマニュアルは、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ペリフェラル ゲートウェイ (PG) の c:\icr\tools のディレクトリにあります。

注: 文字 **c** は Cisco ICM がインストールされているドライブです。ICM が設定に別のドライブでインストールされている場合、ドライブレターを使用して下さい。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ICM の基本的な知識
- CTI のナレッジ
- IP Contact Center (IPCC) 環境のナレッジ
- [エージェントのログイン問題](#)
- IPCC トレース

使用するコンポーネント

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

このドキュメントの情報は、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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

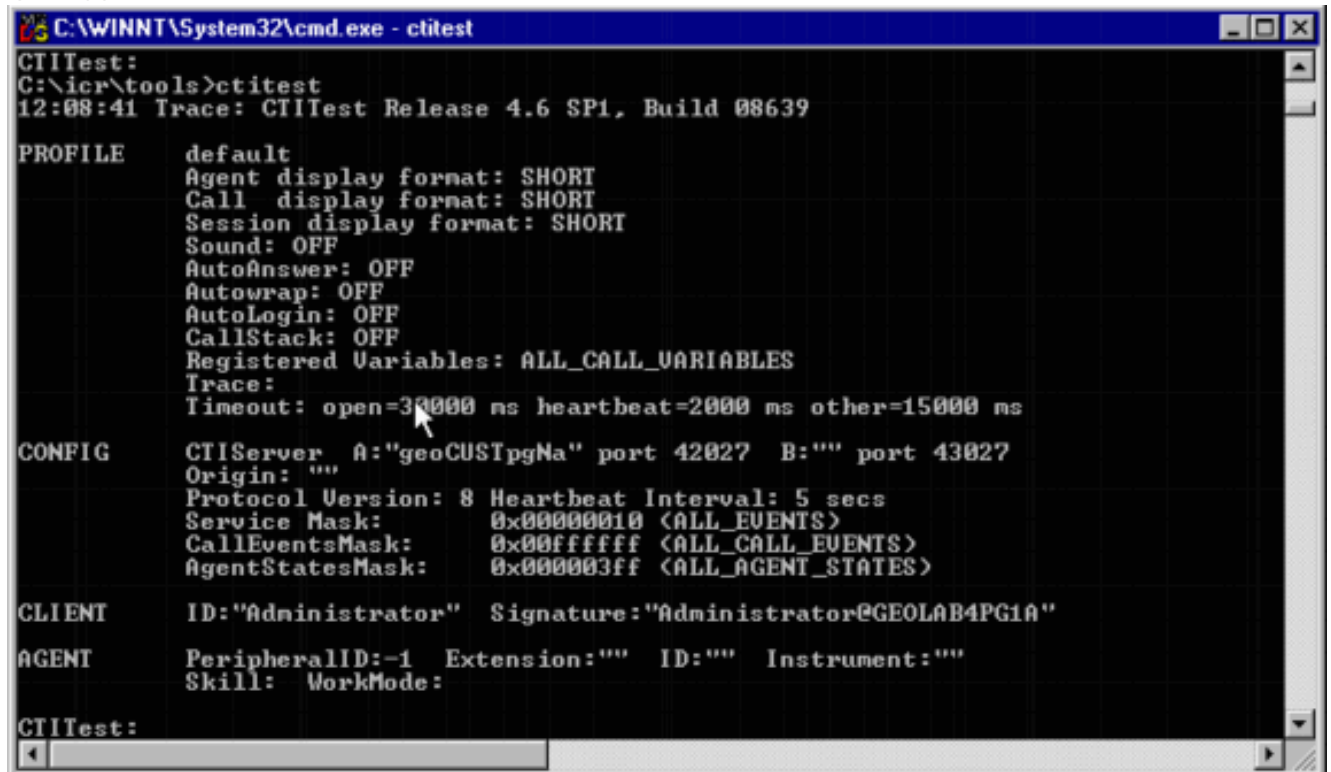
ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

CTITest を設定して下さい

これらのステップは CTI サーバがインストールされている PG で実行する必要があります。

1. タスク バーから、Run ダイアログボックスを表示するために Start > Run の順に選択して下さい。
2. DOSのコマンドプロンプトを開くために `cmd` を入力して下さい。
3. `ctitest`、既定値のプロファイル現われます [図 1](#)。に示すように、入力して下さい。 [図 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:"geoCUSTpgNa" 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. これらを設定するために `config` コマンドを使用して下さい: `ctiserver` マシンのホスト名/IP アドレス `ctiserver` マシンのためのポート番号マスクをこのクライアント使用保守して下さい: クライアント コントロールのための `/service 7` CTI サーバのプロトコル バージョン Cisco ICM バージョン 4.6.x - `/version 8` Cisco ICM バージョン 5.x - `/version 9` Cisco ICM バージョン 6.x - `/version 9`構成/か。 コマンドのヘルプおよびより詳しい 情報のため [図 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. これらを設定するために agent コマンドを使用して下さい: エージェント ID エージェント拡張 エージェント インstrument 周辺装置 ID エージェント/か。コマンドのヘルプおよびより詳しい情報のため 図 3: エージェント

```

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: _

```

エージェント ログインをテストして下さい

ctitest、エージェント ログオンをテストできます設定されました。

1. タスク バーから、Run ダイアログボックスを表示するために Start > Run の順に選択して下さい。
2. DOS コマンド ウィンドウを開くために cmd をタイプして下さい。
3. ctitest、既定値の プロファイル開きます入力して下さい。
4. 開いた入力して下さい。 図 4: CTITest --- オープン

```

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 42027)
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:
*****

```

CTI サーバへのセッションは開き、現在のエージェントの状態は戻ります。

5. これらをログイン使用して下さい: login (agentid)(password) /instrument (instrument) 図 5: CTITest --- ログイン

```

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.

```

前のイメージは正常なログイン試みの例です。注: エージェントはログオンされ、現在のス

テートは戻ります (NOT_READY)。

トラブルシューティング

イベントでは失敗が、完了しますこれらのステップをあります。結果は Cisco Technical Assistance Center ケースをオープンするために実装する必要があります。

1. [ターンアップ IPCCトレース](#)。
2. CTITest のエージェントログイン障害を再現して下さい
3. [Dumplog ユーティリティを使用し、](#)これらのファイルを収集して下さい
:JtapiPIMOPCCtiserver
4. 失敗したctitestログインのテキスト クリップを集めて下さい。登録ユーザは Cisco テクニカル サポートとのケースをオープンするために [TAC Service Request Tool](#) ([登録ユーザのみ](#)) を使用できます。

関連情報

- [IPCC 問題のトラブルシューティングのための推奨されるトレースレベル](#)
- [IPCC エージェント ログイン障害のトラブルシューティング : CF_Invalid AgentID Specified](#)
- [CTI テスト ガイド](#)
- [Dumplog ユーティリティの使用方法](#)
- [CTI テストユーティリティ プログラム](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)