

Login-problemen IPCC Agent gebruiken als CTITest voor probleemoplossing

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[CTIT-test configureren](#)

[De Agent-vastlegging testen](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een proces dat **CTITest** gebruikt als gereedschap voor het oplossen van problemen met de inlognaam van een agent. **CTITest** is een hulpprogramma dat aangesloten is op de CTI-server (Computer Telephony Integration) en u in staat stelt om de handelingen van een agent te nabootsen. Het **CTITest** hulpprogramma en de documentatie bevinden zich op uw Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Perifere Gateway (PG) in de `c:\icr\tools` folder.

Opmerking: de letter **c** is het station waarop Cisco ICM is geïnstalleerd. Als ICM op een ander station in uw configuratie is geïnstalleerd, gebruik dan uw drijfletter.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Basiskennis van Cisco ICM
- Kennis van CTI
- Kennis van de IP Contact Center (IPCC)-omgeving
- Login-problemen van agent
- IPCC-tracering

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco ICM versie 4.6.2 en hoger.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

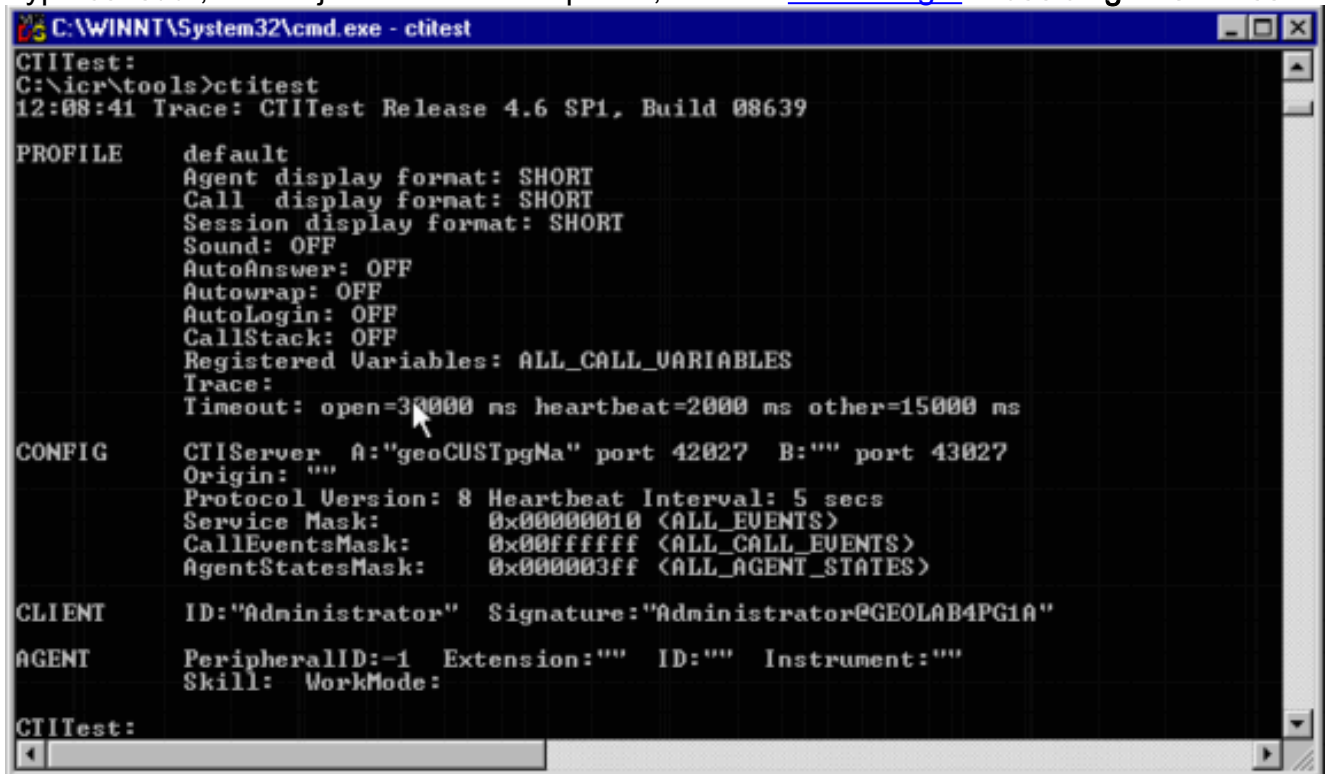
Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

CTIT-test configureren

Deze stappen moeten worden ondernomen op de PG waar de CTI Server is geïnstalleerd.

1. Kies in de taakbalk **Start > Uitvoeren** om het dialoogvenster Uitvoeren weer te geven.
2. Type **cmd** om een DOS-opdrachtmelding te openen.
3. Type **censuur**, verschijnt een standaardprofiel, zoals in [afbeelding 1](#). Afbeelding 1: CTIT-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:"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. Gebruik het **configuratie** bevel om deze te configureren: Hostnamen/IP-adressen van de opslagapparaten Poortnummers voor de opslagmachines Service masker van deze client: /service 7 voor clientcontrole Protocolversie van CTI-server Cisco ICM versie 4.6.x - /versie 8 Cisco ICM versie 5.x - /versie 9 Cisco ICM versie 6.x - /versie 9 **Config /?** voor hulp en verdere informatie over de opdracht Afbeelding 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. Gebruik de opdracht **agent** om deze in te stellen: Agent-id Agent-uitbreiding Agent-instrument Perifere ID Agent /? voor hulp en verdere informatie over de opdracht **Afbeelding 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: _

```

De Agent-vastlegging testen

Als de **test** eenmaal is uitgevoerd, kunt u de inlognaam van de agent testen.

1. Kies in de taakbalk **Start > Uitvoeren** om het dialoogvenster Uitvoeren weer te geven.
2. Type **cmd** om een DOS-opdrachtvenster te openen.
3. Typ de gewenste **tekst**, er wordt een standaardprofiel geopend.
4. Typ het woord **open**. **Afbeelding 4: CTIT-est — 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. CCTime: 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:
*****

```

De sessie aan CTI Server wordt geopend en de huidige Agent status wordt teruggegeven.

5. Gebruik deze opties om in te loggen:
login (agentid)(password) /instrument (instrument)

Afbeelding 5: KANTELST — Aanmelden

```

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.

```

De vorige afbeelding is een voorbeeld van een succesvolle inlogpoging. **Opmerking:** de agent

is inlogd en de huidige status wordt teruggegeven (NOT_READY).

Problemen oplossen

Als er een storing is, moet u deze stappen uitvoeren. De resultaten moeten worden verpakt om een Cisco Technical Assistance Center-case te openen.

1. [Zet IPCC Tracing op](#).
2. De inlogfout van de agent opnieuw weergeven met **CTITest**
3. [Gebruik het Dumplog Hulpprogramma](#) en verzamel deze bestanden: JtapiPIMOPCCtiserver
4. Verzamel de tekstclip van de mislukte inlognaam. Geregistreerde gebruikers kunnen de [TAC Service Application Tool](#) gebruiken ([alleen geregistreerde](#) klanten) om een case met Cisco Technical Support te openen.

Gerelateerde informatie

- [Aanbevolen overtrekniveaus voor IPCC-problemen bij probleemoplossing](#)
- [Login van IPCC Agent van probleemoplossing: CF Ongeldig AgentID Specified](#)
- [CTI-testgids](#)
- [Het Dumplog Utility gebruiken](#)
- [CTI-testhulpprogramma](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)