

Lista de verificação: Troubleshooting CTI

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Lista de verificação](#)

[Escale](#)

[Usuários registrados](#)

[Usuários não registrados](#)

[Forneça esta informação](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Use esta lista de verificação em um ambiente da integração de telefonia e computador (CTI) por estas razões:

1. Se um Mensagem de Erro aparece no desktop.
2. Se o problema é relacionado a nenhuns pop de tela.
3. Se há um pop de tela sem dados.
4. Se o pop de tela é atrasado do tempo o atendimento chega.

Se o problema não é resolvido depois que você termina esta lista de verificação, termine a seção da [escalada na](#) extremidade deste original e forneça a informação ao centro de assistência técnica da Cisco (TAC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre

convenções de documentos.

Lista de verificação

1. Que versão de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) você usa?
2. Em que local/Peripheral Gateway (PG) # o problema ocorre?
3. Éo Automatic Call Distributor (ACD) em linha PIM/active?

```
opctest /cust name /node pg#A
```

Veja por favor [usando a linha de comando opc test utilidade](#).

4. O problema é relacionado a um Mensagem de Erro?
5. Se sim, que é o texto exato do Mensagem de Erro?
6. O problema é relacionado a nenhuns pop de tela?
7. O problema é relacionado a um pop de tela sem dados ou dados incompletos?
8. Se sim, que dados? (Por exemplo: Vars periférico, ECC Vars)
9. Há uma identidade da chamada específica para o problema relacionado?
10. Se sim, que é a identidade da chamada?
11. Há umas horas específicas em que o problema ocorrer?
12. Se sim, quando?
13. Éo problema reproduzível?
14. Se sim, que são as etapas a reproduzir?
15. Que é o tipo ACD?
16. Que versão é o ACD?
17. O softphone de Cisco ICM está sendo usado? Refira a [descrição do produto CTI](#) para convenções de nomeação:
18. Se sim, que é a versão?
19. Se o softphone do desktop CTI não está sendo usado, há um aplicativo CTI da terceira parte que está sendo usado?
20. Se sim, que é o aplicativo?
21. Se sim, que é a versão?
22. Que é o ambiente de desenvolvimento CTI? (Por exemplo, C++, VB)
23. Que é a plataforma de desenvolvimento do CTI? (Por exemplo, UNIX, Microsoft Windows NT)
24. Que é a versão de cada um destes componentes?Com base na versão de software, você deve determinar a versão de cada processo. Datilografe este texto em uma janela de comando:Para versões antes de 5.0:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

Para 5.0 e mais atrasado:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

```
opctest /cust name /node pg#A
```

25. Há uma descrição detalhada do fluxo de chamadas?
26. Se sim, que é a descrição?

Para obter informações sobre do TAC, incluindo a informação em como abrir um caso, veja por favor [como usar o centro da assistência técnica mundial de Cisco \(clientes registrados somente\)](#).

Escale

Usuários registrados

Se o problema ainda persiste depois que você termina esta lista de verificação, os usuários registrados podem [abrir um pedido do serviço](#) com tac Cisco.

Usuários não registrados

Se você não é um usuário registrado, vá por favor ao [registro de usuário](#) e [abra](#) então um [pedido do serviço](#) com tac Cisco.

Forneça esta informação

Esteja por favor pronto para fornecer esta informação:

1. Uma descrição detalhada do problema.
2. Se possível, discuta o problema com o colaborador de aplicativo CTI e faça estas perguntas: Que método estão invocando? Que mensagens faltam? Que mensagens estão recebendo de volta?
3. Forneça estes arquivos de registro aproximadamente 30 minutos antes que o problema ocorra: Para versões antes de 5.0:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

Para versões 5.0 e mais recente:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

```
pim -- pim /bt xx do dumplog: xx /of PG#Xpim1opc -- opc /bt xx do dumplog: xx /of PG#XopcRefira por favor como usar o utilitário dumplog.
```

4. Forneça estes arquivos de registro aproximadamente 30 minutos antes que o problema ocorra: Para versões antes de 5.0:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

Para versões 5.0 e mais recente:

```
opctest /cust name /node pg#A
```

```
ctisvr -- ctisvr /bt xx do dumplog: xx /of CG#XctisvrRefira por favor como usar o utilitário dumplog.
```

5. Se você usa nosso aplicativo Softphone, obtenha estes arquivos de registro da máquina cliente: `geodcs.logcticlient.log`
6. Se você usa um aplicativo de terceiros no desktop, obtenha o log do cliente para o aplicativo.

Informações Relacionadas

- [Possível Solução de Erro: "O CTI Server da empresa associado a esse gateway periférico está desconectado"](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)