

# Manual de teste de CTI

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Configuração de teste CTI](#)

[Diretório e arquivos](#)

[Configuração](#)

[Abrir sessão](#)

[Login](#)

[Comandos úteis](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento descreve um teste de integração de telefonia e computador (CTI), que você possa se usar como um cliente CTI interativo para demonstração ou debugar finalidades.

Um teste de cti pode igualmente ajudar a identificar, isolar, e resolver os problemas que se relacionam ao CTI. Um teste de cti é um programa do console que as corridas em um indicador e indiquem eventos CTI na tela. O teste de cti conecta ao CTI Server através de uma conexão de soquete. O programa indica qualquer um todos os eventos que ocorrem no interruptor, que é um aplicativo do cliente da ponte CTI, ou somente eventos que se referem um único agente. Se um teste de cti tem a mesma configuração como a configuração do aplicativo, você vê os eventos e o comportamento de switch previstos no programa de teste de cti.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- CTI

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento se baseiam no ICM versão 4.6.2 e posteriores.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Convenções

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

## Configuração de teste CTI

Use o comando line interface(cli) em Peripheral Gateway (PG) a fim começar o programa de teste de cti. O CLI exige:

- O endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do CTI Server, ou PG
- O número do soquete
- A informação do ID do agente e do início de uma sessão

## Diretório e arquivos

Você pode encontrar o arquivo de programa do teste de cti e seguir o DLL no `\ icr \ diretório bin` em um PG onde você instale o CTI Server. O arquivo de programa do teste de cti é `ctitest.exe`, e o traço DLL é `icrmsgs.dll`. Porque `icrmsgs.dll`is serviços ativo arquivam, copie estes dois arquivos em um diretório separado.

## Configuração

Termine estas etapas a fim configurar o teste de cti:

**Note:** No exemplo nesta seção, o *ABC* é o diretório separado que a seção do [diretório e de arquivos](#) discute.

1. **Perfil** — Estabelecer um perfil que consista nos ajustes que servem como a entrada ao teste de cti. Comece o teste de cti com este comando a fim iniciar um perfil novo:

```
c:\abc\> ctitest /p profile name
```

2. **Host e soquete** — Configurar o CTI Server e o soquete a que o teste de cti conecta. **Configurar o CTI Server do lado A** — Emita este comando a fim configurar o lado A do CTI Server para o teste de cti:

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

**Configurar o CTI Server do lado B** — Emita este comando a fim configurar o lado B do CTI Server para o teste de cti, se você tem uma configuração bidirecional:

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

**Note:** Neste exemplo, o `ctiserver_hostnameA` e o `ctiserver_hostnameB` representam o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT ou o nome de host do CTI Server ou do lado A e lado B PG. O `ctiserver_portA` e o `ctiserver_portB` representam o número de porta de lado A

e lado B.**Note:** Em um ambiente simplex, use o "" para especificar um valor nulo.

### 3. Versão do protocolo — Configurar a versão do protocolo CTI a 6:

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

### 4. Máscara do serviço — Configurar a máscara do serviço a 7:

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

### 5. Pulsação do coração — Desligue pulsação do coração quando você debugar as edições CTI. Emita este comando a fim configurar a pulsação do coração a -1:

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

### 6. Agente — Configurar o agente a fim determinar os eventos de cliente desejados para o modo de cliente.**Note:** Estes eventos variam. A variação depende de seu ambiente do CTI Server.

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

**Note:** Indicadores deste comando sobre duas linhas devido às limitações de espaço.**Note:** Se não há nenhuma exigência da senha de agente entrar, para usar o "" a fim especificar um valor nulo. Emita o **agente/?** comande para a ajuda.

## [Abrir sessão](#)

O comando **open** executa uma conexão de soquete ao CTI Server. O comando **open** emite ao CTI Server os comandos apropriados a fim estabelecer uma comunicação de mensagem. À revelia, o teste de cti tenta repetidamente abrir uma sessão até que uma sessão abra ou até que você emita o comando **close** ou o comando **quit**. O programa tenta automaticamente conectar ao outro lado após uma falha do CTI Server. Emita este comando a fim abrir uma sessão depois que você termina com sucesso uma configuração:

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

Se sua configuração do teste de cti está correta, uma mensagem aparece que seja similar a esta:

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

Se os erros ocorrem quando uma sessão abre, verifique sua configuração do teste de cti, como os esboços da [seção de configuração](#).

## [Login](#)

Se a sessão abre com sucesso, você pode emitir o comando **login** a fim entrar ao Automatic Call Distributor (ACD) com que o PG se comunica. Esta é a sintaxe do comando **login**:

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

Use o tipo e a configuração do ACD como base, e forneça estes parâmetros para um login bem-

sucedido. Uma vez que você conectou, você pode usar o teste de cti a fim mudar estados de agente, responde ao atendimento, transfere o atendimento, faz o atendimento, conferência, e assim por diante.

## Comandos úteis

Esta seção fornece uma lista de comandos o uso frequente no teste de cti.

Comando	Parâmetros
<b>agent_login</b> (início de uma sessão)	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</b> (saída)	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</b> (not_ready)	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</b> (pronto)	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</b> (empacotamento)	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</b> (callwork)	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</b> (resposta)	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>	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>clear_call (claro)</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>conference_ call (conf)</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>consult_call (centímetros cúbicos)</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>get_agent_s tate (estado)</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>get_agent_s tats(stats)</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>get_skill_sta ts (sk_stats)</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>hold_call (posse)</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>make_call (mc)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N]

	<pre>[/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]</pre>
<b>libere</b>	<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>
<b>retrieve_call (recupere)</b>	<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>
<b>transfer_call (transferência)</b>	<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>

## [Informações Relacionadas](#)

- [Use CTITest para pesquisar defeitos problemas de login do agente de IPCC](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)