

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Configurar CTITest](#)

[Teste o início de uma sessão do agente](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento esboça um processo que use **CTITest** como uma ferramenta para pesquisar defeitos problemas de login do agente. **CTITest** é uma utilidade que conecta ao server da integração de telefonia e computador (CTI) e permita que você imite as ações de um agente. O **utilitário CTITest** e a documentação residem em seu Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Peripheral Gateway (PG) no diretório de `c:\icr\tools`.

Nota: A letra **c** é a movimentação onde Cisco ICM é instalado. Se o ICM é instalado em uma movimentação diferente em sua configuração, use sua letra da unidade.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Conhecimento básico de Cisco ICM
- Conhecimento do CTI
- Conhecimento do ambiente do Centro de Contato de IP (IPCC)
- Problemas de login do agente
- Rastreamento IPCC

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado.

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.

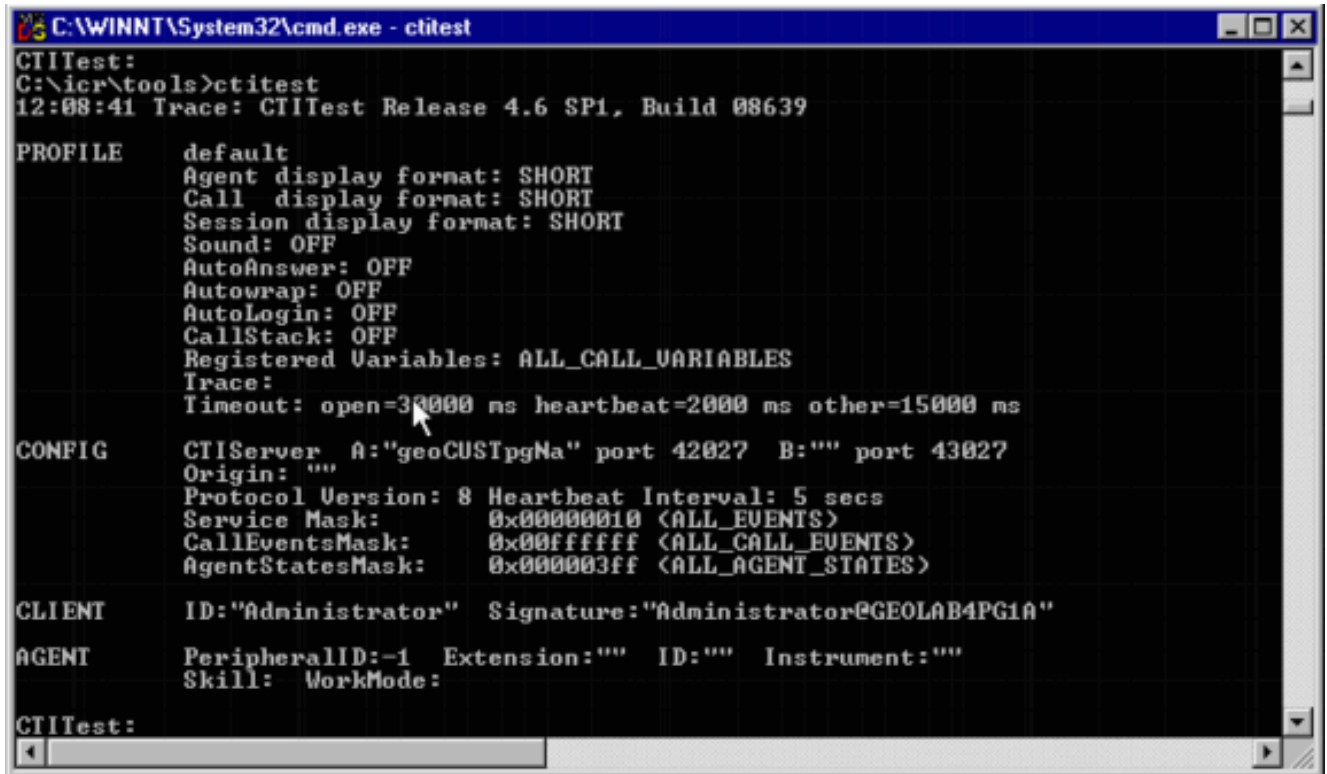
[Convenções](#)

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

Configurar CTITest

Estas etapas devem ser executadas no PG onde o CTI Server é instalado.

1. Da barra de tarefas, escolha o **Iniciar > Executar** a fim indicar a caixa de diálogo da corrida.
2. Datilografe o **Cmd** a fim abrir um prompt do comando do DOS.
3. Datilografe mais **ctitest**, um perfil padrão aparece, segundo as indicações de [figura 1](#). **Figura 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

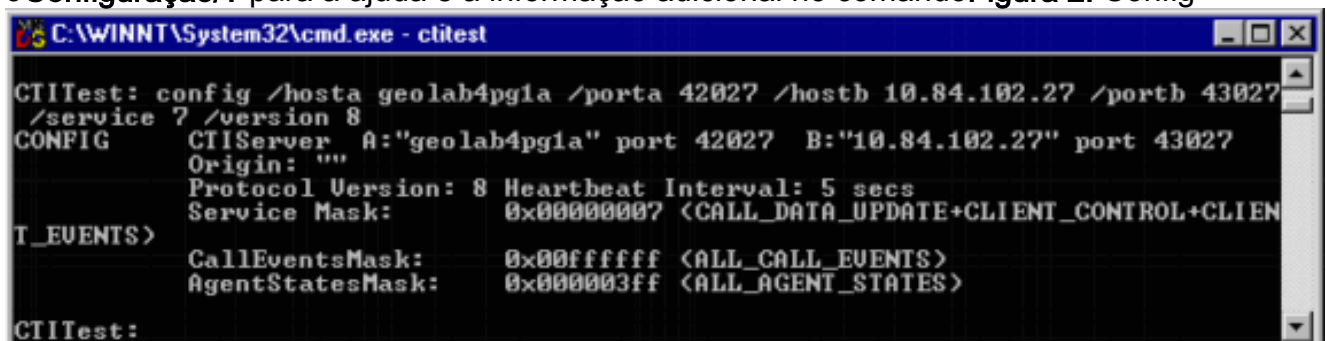
CONFIG      CTIServer A: "geoCUSTpgMa" port 42027 B: "" port 43027
Origin: ""
Protocol Version: 8 Heartbeat Interval: 5 secs
Service Mask:      0x00000010 <ALL_EVENTS>
CallEventsMask:    0x00ffffff <ALL_CALL_EVENTS>
AgentStatesMask:   0x000003ff <ALL_AGENT_STATES>

CLIENT      ID: "Administrator" Signature: "Administrator@GEOLAB4PG1A"

AGENT       PeripheralID: -1 Extension: "" ID: "" Instrument: ""
Skill: WorkMode:

CTITest:
```

4. Use o comando **config** a fim configurar estes: Nomes de host/endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT das máquinas de servidor CTI Números de porta para as máquinas de servidor CTI Preste serviços de manutenção à máscara usos deste cliente: /service 7 para o controle do cliente Versão do protocolo do CTI Server Versão do ICM 4.6.x de Cisco - /version 8 Versão do ICM 5.x de Cisco - /version 9 Versão do ICM 6.x de Cisco - /version 9 **Configuração/?** para a ajuda e a informação adicional no comando **Figura 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+CLIENT_EVENTS>
CallEventsMask:    0x00ffffff <ALL_CALL_EVENTS>
AgentStatesMask:   0x000003ff <ALL_AGENT_STATES>

CTITest:
```

5. Use o comando **agent** a fim configurar estes: ID do agente Extensão de agente Instrumento do agente ID periférico **Agente/?** para a ajuda e a informação adicional no comando **Figura 3:**



```
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:

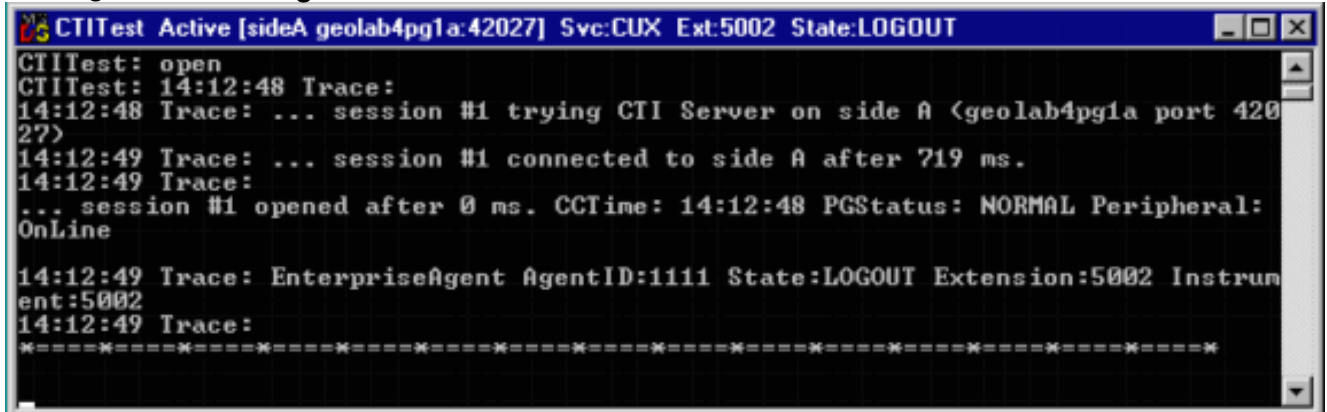
CTITest:
```

Agente

Teste o início de uma sessão do agente

Uma vez o **mais ctitest** foi configurado, você pode testar o início de uma sessão do agente.

1. Da barra de tarefas, escolha o **Iniciar > Executar** a fim indicar a caixa de diálogo da corrida.
2. Datilografe o **Cmd** a fim abrir uma janela de comando dos.
3. Datilografe **mais ctitest**, um perfil padrão abre.
4. Datilografe **aberto**.**Figura 4: CTITest -- Abrir**

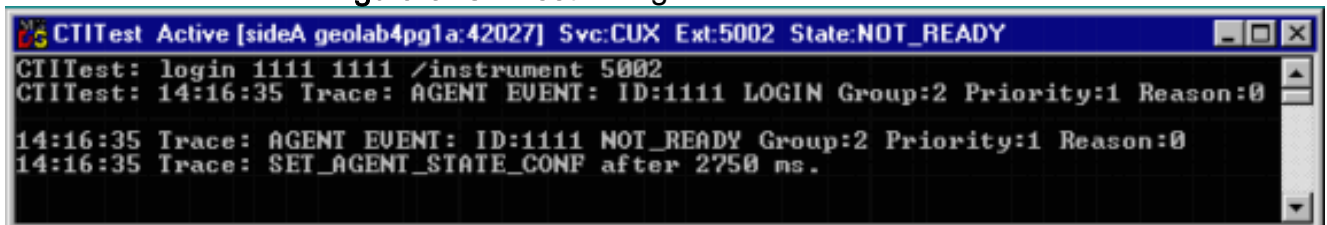


```
CTITest: open
CTITest: 14:12:48 Trace:
14:12:48 Trace: ... session #1 trying CTI Server on side A (geolab4pg1a port 420
27)
14:12:49 Trace: ... session #1 connected to side A after 719 ms.
14:12:49 Trace:
... session #1 opened after 0 ms. CTime: 14:12:48 PGStatus: NORMAL Peripheral:
OnLine

14:12:49 Trace: EnterpriseAgent AgentID:1111 State:LOGOUT Extension:5002 Instrum
ent:5002
14:12:49 Trace:
*****
```

A sessão ao CTI Server é aberta e o estado de agente atual é retornado.

5. Use estes a fim entrar:**Figura 5: CTITest -- Login**



```
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.
```

A imagem anterior é um exemplo de uma tentativa do login bem-sucedido.**Nota:** O agente é entrado e o estado atual é retornado (NOT_READY).

Troubleshooting

No evento há uma falha, termina estas etapas. Os resultados devem ser empacotados para abrir um exemplo do centro de assistência técnica da Cisco.

1. [Gire acima do rastreo IPCC](#).
2. Reproduza a falha de login do agente com **CTITest**
3. [Use o utilitário dumplog](#) e recolha estes arquivos:JTAPIPIMOPCCtserver
4. Recolha o clip de texto da falha de login ctitest.Os usuários registrados podem usar a [ferramenta do pedido do serviço TAC \(clientes registrados somente\)](#) a fim abrir um caso com Suporte técnico de Cisco.

Informações Relacionadas

- [Níveis de Rastreamento Recomendados para Troubleshooting de Problemas Relacionados a IPCC](#)
- [Pesquise defeitos falhas no login do agente de IPCC: CF_Invalid_AgentID_Specified](#)
- [Manual de teste de CTI](#)

- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Programa de utilitário do teste de cti](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)