

Use CTITest para pesquisar defeitos problemas de login do agente de IPCC

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.

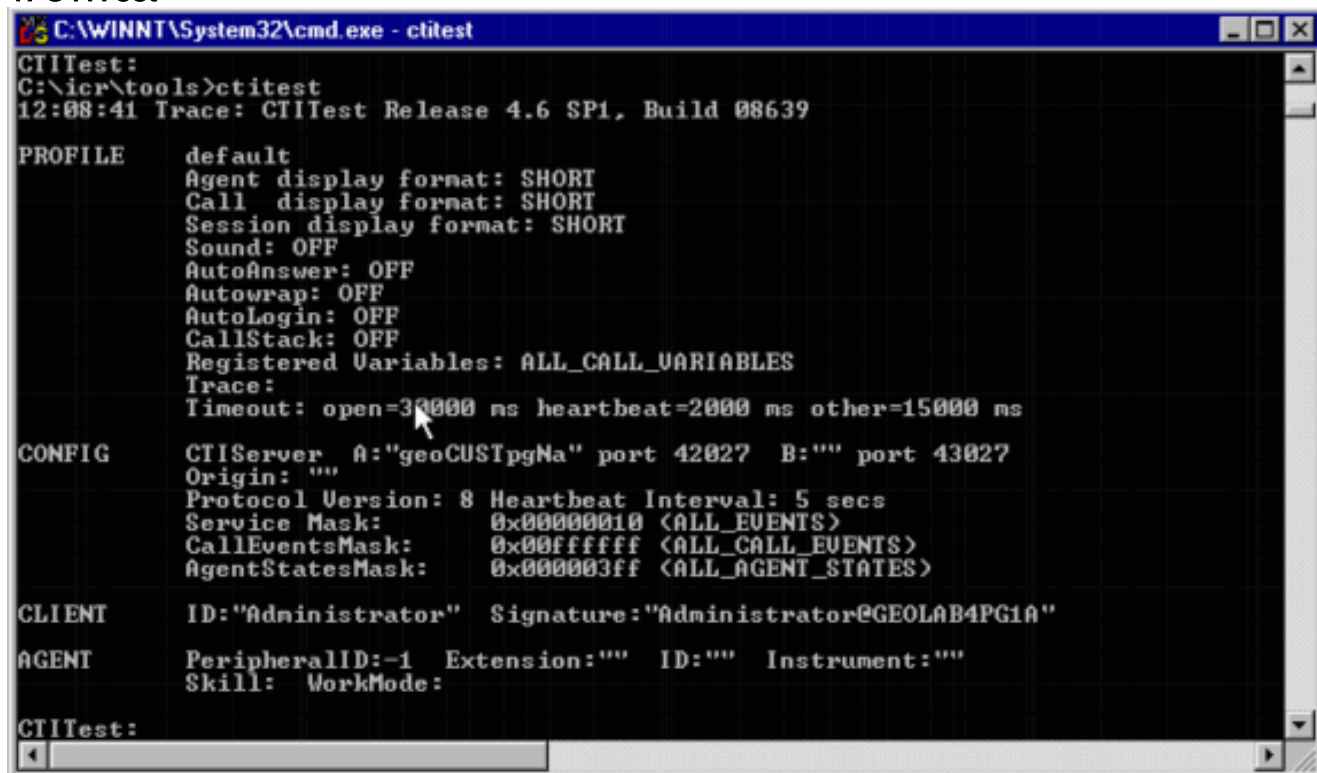
Convenções

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+CLIEN
T_EVENTS>
            CallEventsMask:    0x00ffffff <ALL_CALL_EVENTS>
            AgentStatesMask:    0x000003ff <ALL_AGENT_STATES>

CTITest:

```

5. Use o comando `agent` a fim configurar estes:ID do agenteExtensão de agenteInstrumento do agenteID periféricoAgente/? para a ajuda e a informação adicional no comando

```

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: _

```

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 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:
*****

```

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

5. Use estes a fim entrar:`login (agentid)(password) /instrument (instrument)` Figura 5: CTITest - Login

```

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.

```

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:JTAPIPIMOPCCtiserver
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](#)