

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Настройка проверки компьютерной телефонии](#)

[Каталог и файлы](#)

[!--- конфигурацию](#)

[Открытый сеанс](#)

[Вход в систему](#)

[Полезные команды](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает Тест Интеграции компьютерной телефонии (СТІ), который можно использовать в качестве клиента интерактивной СТІ для демонстрации или отладить цели.

Проверка СТІ может также помочь определять, изолировать, и решать проблемы, которые касаются СТІ. Проверка СТІ является консольной программой, которая выполняется в окне и отображает события СТІ на экране. Проверка СТІ соединяется с СТІ Server посредством сокетного соединения. Программа отображает или все события, которые происходят на коммутаторе, который является клиентским приложением моста СТІ, или только событиями, которые принадлежат одиночному агенту. Если Проверка СТІ имеет одинаковую конфигурацию как конфигурацию приложения, вы видите ожидаемые события и поведение коммутатора в программе Проверки СТІ.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- СТІ

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на версии ICM 4.6.2 и позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить

потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Настройка проверки компьютерной телефонии

Используйте интерфейс командной строки (CLI) на Периферийном шлюзе (PG) для запуска программы Проверки СТИ. CLI требует:

- IP-адрес СТИ Server или PG
- Номер сокета
- Идентификатор агента и информация о входе в систему

Каталог и файлы

Можно найти программный файл Проверки СТИ и отследить DLL в каталоге `\icr\bin` на PG, где вы установили СТИ Server. Программным файлом Проверки СТИ является `ctitest.exe`, и DLL трассировки является `icrmsgs.dll`. Поскольку `icrmsgs.dll` является файлом активных сервисов, скопируйте эти два файла в отдельный каталог.

!--- конфигурацию

Выполните эти шаги для настройки Проверки СТИ:

Примечание: В примере в этом разделе *abc* является отдельным каталогом, который обсуждает раздел [Каталога и Файлов](#).

1. **Профиль?** Установите профиль, который состоит из параметров настройки, которые служат вводом к Проверке СТИ. Запустите Проверку СТИ с этой команды для инициализации нового профиля:
`c:\abc> ctitest /p profile name`
2. **Хост и Сокет?** Настройте СТИ Server и сокет, с которым соединяется Проверка СТИ.
Настроить СТИ Server Стороны А? Выполните эту команду для настройки Стороны А СТИ Server для Проверки СТИ:
`c:\abc> ctitest: config /hostA ctiserver_hostnameA /portA ctiserver_portA`
Настроить СТИ Server Стороны В? Выполните эту команду для настройки Стороны В СТИ Server для Проверки СТИ, если у вас есть дуплексная конфигурация:
`c:\abc> ctitest: config /hostb ctiserver_hostnameB /portB ctiserver_portB`
Примечание: В данном примере `ctiserver_hostnameA` и `ctiserver_hostnameB` представляют IP-адрес или имя хоста стороны А и В PG или СТИ Server. `ctiserver_portA` и `ctiserver_portB` представляют номер порта стороны А и В.
Примечание: В симплексной среде используйте, "" для определения пустого значения.
3. **Версия протокола?** Настройте версию протокола СТИ к 6:
`c:\abc> ctitest: config /version 6`
4. **Сервисная Маска?** Настройте сервисную маску к 7:
`c:\abc> ctitest: config /service 7`
5. **Биение?** Выключите биения при отладке проблем СТИ. Выполните эту команду для настройки биения к-1:
`c:\abc> ctitest: config /hb -1`

6. **Агент?** Настройте агента для определения желаемых событий клиента для Клиентского режима. **Примечание:** Эти события варьируются. Изменение зависит от вашей среды CTI Server. `c:\abc\> ctitest: agent /periph peripheral_id /id agentid /password password /ext extension /inst instrument` **Примечание:** Эта команда отображает более чем две линии из-за ограничений длины. **Примечание:** Если нет никакого требования пароля агента для регистрации, используйте, "" для определения пустого значения. Выполнить **агента/?** команда для справки.

Открытый сеанс

Открытая команда выполняет сокетное соединение к CTI Server. **Открытая** команда выполняет к CTI Server соответствующие команды для установления передачи сообщений. По умолчанию Проверка CTI неоднократно пытается открыть сеанс, пока сеанс не открывается или пока вы не выполняете **близкую** команду или команду **quit**. Программа автоматически пытается соединиться с другой стороной после сбоя CTI Server. Выполните эту команду для открытия сеанса после успешного завершения конфигурации:

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

Если ваша Конфигурация проверки CTI корректна, сообщение появляется, который подобен этому:

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

Если ошибки происходят, когда сеанс открывается, проверьте свою Конфигурацию проверки CTI как структуры [Раздела конфигурации](#).

Вход в систему

Если сеанс успешно открывается, можно выполнить команду **входа в систему** для регистрации к Устройству автоматического распределения вызовов (ACD), с которым связывается PG. Это - синтаксис команды **входа в систему**:

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

Используйте тип и конфигурацию ACD как основание, и предоставьте эти параметры для успешной регистрации в системе. Как только вы соединились, можно использовать Проверку CTI, чтобы к состояниям активиста перемен, ответьте на звонок, передайте вызов, выполните вызов, конференцию, и т.д.

Полезные команды

Этот раздел предоставляет списку команд с частым использованием в Проверке CTI.

Команда	Параметры
agent_login (вход в систему)	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]] ...]
agent_logout (выход)	CTITest: login /? usage:

из системы)	agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
agent_not_ready (not_ready)	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]] ...]
(готовый) agent_ready	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]] ...]
agent_work_not_ready (wrapup)	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]] ...]
agent_work_ready (callwork)	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]] ...]
answer_call (ответ)	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]] ...]
АВТОМАТИЧЕСКИЙ ОТВЕТ	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]] ...]
(ясный) clear_call	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]] ...]
conference_call (conf)	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]] ...]
consult_call (cc)	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]] ...]
get_agent_state	CTITest: login /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph

(состояние)	N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
get_agent_stats (stats)	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]] ...]
get_skill_stats (sk_stats)	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]] ...]
hold_call (держатся)	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]] ...]
make_call (мс)	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]] ...]
выпуск	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]] ...]
retrieve_call (получают)	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]] ...]
transfer_call (передача)	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]] ...]

[Дополнительные сведения](#)

- [Используйте CTITest для устранения проблем входа в систему агента IPCC](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)