

Используйте STITest для устранения проблем входа в систему агента IPCC

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Настройте STITest](#)

[Протестируйте вход в систему агента](#)

[Устранение неполадок](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ выделяет процесс, который использует **STITest** в качестве программного средства для устранения проблем при регистрации агента. **STITest** является утилитой, которая соединяется с Сервером Интеграции компьютерной телефонии (СТІ) и позволяет вам подражать действиям агента. **Утилита STITest** и документация находятся на вашем Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Периферийный шлюз (PG) в каталоге `c:\icr\tools`.

Примечание: Буква `c` является дисководом, где установлен ICM Cisco. Если ICM установлен на другом дисковом в вашей конфигурации, используйте свою букву диска.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Базовые знания о ICM Cisco
- Знание СТІ
- Знание среды Контактного центра ip (IPCC)
- Проблемы при регистрации агента
- Трассировка IPCC

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco ICM Version 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.

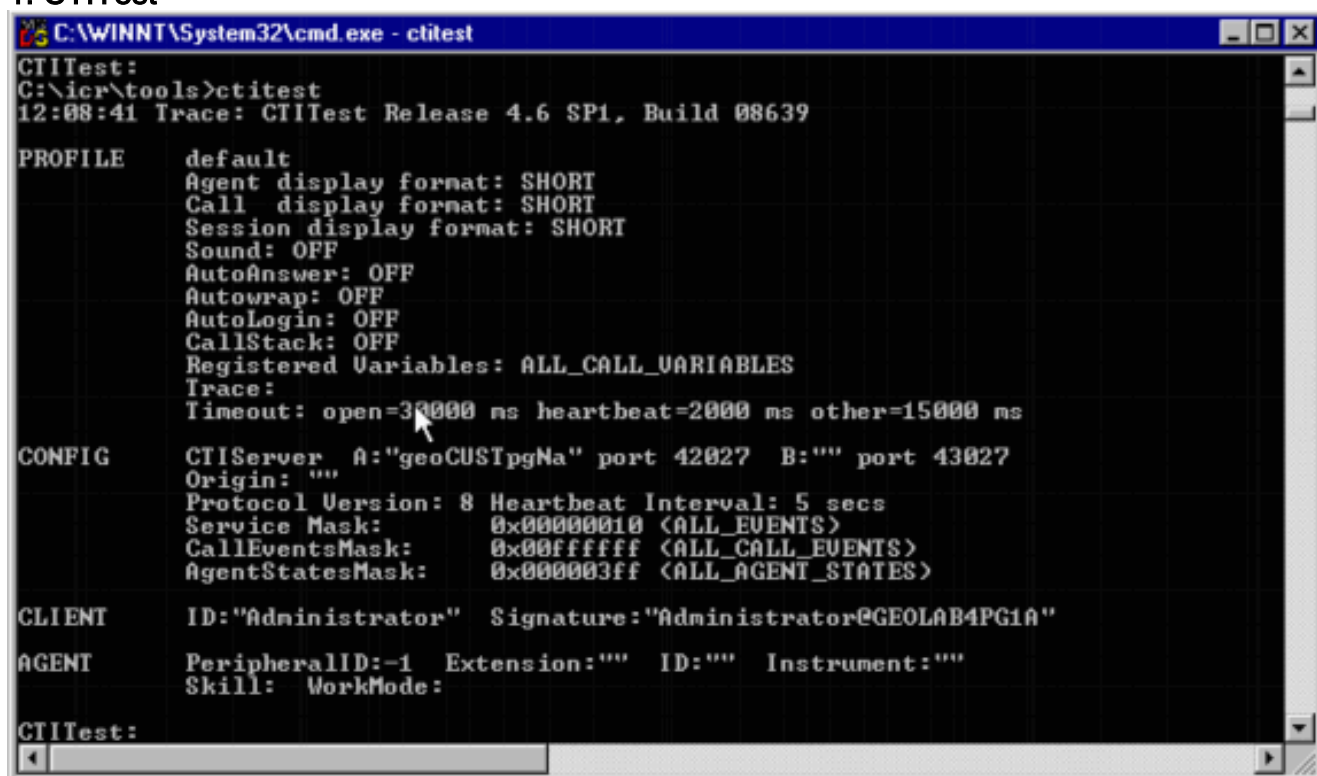
Условные обозначения

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

Настройте CTITest

Эти шаги должны быть выполнены на PG, где установлен CTI Server.

1. От Панели задач выберите **Start> Run** для отображения диалогового окна Run.
2. Введите **cmd** для открытия командной строки DOS.
3. Введите **ctitest**, профиль по умолчанию появляется, как показано на [рисунке 1](#). **Рисунок 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. Используйте команду **config** для настройки их: ИМЕНА ХОСТА/IP-АДРЕСА компьютеров CTIServer Номера портов для компьютеров CTIServer Сервисная маска этого клиента использование: / сервис 7 для клиентского контроля Версия протокола CTI Server Cisco ICM Version 4.6.x - / версия 8 Cisco ICM Version 5.x - / версия 9 Cisco ICM Version 6.x - / версия 9 **Config/?** для справочной и дополнительной информации о команде **Рис. 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. Используйте команду `agent` для настройки их: Идентификатор агента, Расширение агента, Инструмент агента, Периферийный идентификатор Агента/? для справочной и дополнительной информации о команде `Рис. 3: Агент`

```
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: _
```

[Протестируйте вход в систему агента](#)

Как только `ctitest` был настроен, можно протестировать вход в систему агента.

1. От Панели задач выберите **Start> Run** для отображения диалогового окна Run.
2. Введите `cmd` для открытия Командного окна DOS.
3. Введите `ctitest`, профиль по умолчанию открывается.
4. Введите `открытый`. **Рис. 4: CTITest - открытый**

```
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:
*****
```

Сеанс к CTI Server открыт, и текущее состояние агента возвращено.

5. Используйте их для регистрации: `login (agentid)(password) /instrument (instrument)` **Рис. 5: CTITest - вход в систему**

```
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.
```

Предыдущий образ является примером попытки успешной регистрации в системе. **Примечание:** В агента входят, и текущее состояние возвращено

(NOT_READY).

Устранение неполадок

В конечном счете существует сбой, выполните эти шаги. Результаты должны быть упакованы для открытия случая Центра технической поддержки Cisco.

1. [Включите Трассировку IPCC](#).
2. Воспроизведите ошибку входа агента с **CTITest**
3. [Используйте Службную программу Dumplog](#) и соберите эти файлы: JtapiPIMOPCCtiserver
4. Соберите отрывок текста **неудачной попытки входа в CTITest**. Зарегистрированные пользователи могут использовать [Инструмент запросов службы технической поддержки \(TAC\) \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для открытия случая с технической поддержкой Cisco.

Дополнительные сведения

- [Рекомендуемые уровни трассировки для устранения неисправностей IPCC](#)
- [Устранение неполадок, связанных с ошибкой входа в систему агента IPCC : CF_Invalid_AgentID_Specified](#)
- [Руководство по тестированию CTI](#)
- [Методы использования службной программы создания дампа журнала](#)
- [Службная программа проверки CTI](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)