

清单：CTI故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[核对清单](#)

[升级](#)

[注册用户](#)

[未登记的用户](#)

[提供此信息](#)

[相关信息](#)

简介

请使用此清单在计算机电话集成(CTI)环境对于这些原因：

1. 如果错误消息出现在桌面。
2. 如果问题与没有屏幕弹出涉及。
3. 如果有屏幕弹出没有数据。
4. 如果屏幕弹出从时间延迟呼叫到达。

如果问题不是解决的，在您完成此清单后，请完成[Escalate部分](#)在本文结束时并且提供信息给Cisco技术支持中心(TAC)。

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

核对清单

1. Cisco Intelligent Contact Management (ICM)使用什么版本？
2. 在什么站点/peripheral网关(PG) #问题是否发生？
3. 自动呼叫分发器(ACD)是否是联机的PIM/激活？

```
opctest /cust name /node pg#A
```

[使用OPC测试Line命令工具](#)，请参阅。

4. 问题与错误消息涉及？
5. 如果是，什么是错误消息的确切的文本？
6. 问题与没有屏幕弹出涉及？
7. 问题与屏幕弹出涉及没有数据或不完整数据？
8. 如果是，什么数据？(例如：周边增值经销商，ECC增值经销商)
9. 有没有相关问题的特定呼叫ID？
10. 如果是，什么是呼叫ID？
11. 有没有特定时间，当问题发生时？
12. 如果是，什么时候？
13. 问题是否是再现的？
14. 如果是，什么是再生产的步骤？
15. 什么是ACD类型？
16. 什么版本是ACD？
17. 使用Cisco ICM softphone？参考命名规则的[CTI产品说明](#)：
18. 如果是，哪个版本？
19. 如果没有使用CTI桌面Softphone，有没有使用的第三方CTI应用程序？
20. 如果是，什么是应用程序？
21. 如果是，哪个版本？
22. 什么是CTI开发环境？(例如，C++，VB)
23. 什么是CTI开发平台？(例如，UNIX，微软Windows NT)
24. 什么是这些组件中的每一的版本个？根据软件版本，您必须确定每进程版本。键入在命令窗口的此文本：对于5.0之前的版本：

```
opctest /cust name /node pg#A
```

5.0及以上版本：

```
opctest /cust name /node pg#A
```

```
opctest /cust name /node pg#A
```

25. 有没有呼叫流的详细说明？
26. 如果是，什么是说明？

关于TAC的信息，包括关于如何的信息开Case，请参阅[如何使用思科全世界技术支持中心\(仅限注册用户\)](#)。

升级

注册用户

如果问题仍然持续，在您完成此清单后，注册用户能[打开](#)与Cisco TAC的[一服务请求](#)。

[未登记的用户](#)

如果不是注册用户，请去[用户注册](#)然后[打开](#)与Cisco TAC的[一服务请求](#)。

[提供此信息](#)

请准备提供此信息：

1. 问题的详细说明。
2. 若可能，讨论问题以CTI应用开发人员并且询问这些问题：他们调用什么方法？什么消息未命中？他们是什么消息获得回到？
3. 大约30分钟，在问题发生前，请提供这些日志文件：对于5.0之前的版本：

```
opctest /cust name /node pg#A
```

对版本5.0及以上版本：

```
opctest /cust name /node pg#A
```

pim--[dumplog pim](#) /bt xx: xx /of PG-Xpim1opc--[Dumplog](#) opc /bt xx: xx /of PG-Xopc请参考[如何使用Dumplog程序](#)。

4. 大约30分钟，在问题发生前，请提供这些日志文件：对于5.0之前的版本：

```
opctest /cust name /node pg#A
```

对版本5.0及以上版本：

```
opctest /cust name /node pg#A
```

ctisvr--[dumplog ctisvr](#) /bt xx: xx /of CG-Xctisvr请参考[如何使用Dumplog程序](#)。

5. 如果使用我们的软电话应用程序，请从客户端机器得到这些日志文件

```
: geodcs.logcticlient.log
```

6. 如果使用一个第三方应用程序在桌面，请获取应用程序的客户端日志。

[相关信息](#)

- [以下错误的可能的解决方法："The Enterprise CTI server associated with this Peripheral Gateway is down"](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)