

# 清单：CTI故障排除

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[核对清单](#)

[升级](#)

[注册的用户](#)

[未注册的用户](#)

[提供此信息](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

请使用此清单在计算机电话集成(CTI)环境对于这些原因：

1. 如果错误信息出现于桌面。
2. 如果问题与没有屏幕pop有关。
3. 如果有屏幕pop没有数据。
4. 如果屏幕pop从时间被延迟呼叫到达。

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)。

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

There are no specific requirements for this document.

### [Components Used](#)

This document is not restricted to specific software and hardware versions.

### [Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## 核对清单

1. 使用Cisco智能联络管理(ICM)的什么版本？
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PIM联机/激活？

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

[使用OPC测试Line命令工具](#)，请参阅。

4. 问题与错误信息有关？
5. 如果是，什么是错误信息的确切的文本？
6. 问题与没有屏幕pop有关？
7. 问题与屏幕pop有关没有数据或未完成数据？
8. 如果是，什么数据？(例如：周边Vars， ECC Vars)
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？请参见命名惯例的[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发展平台？(例如， UNIX， 微软Windows NT)
24. 什么是这些组件中的每一个的版本？根据软件版本，您必须确定每个进程的版本。键入在命令窗口的此文本：在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. 有没有呼叫流的一个详细规格说明？
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Cisco全世界技术支持中心\(仅限注册用户\)](#)。

## 升级

### 注册的用户

如果问题仍然持续，在您完成此清单后，注册的用户能[打开](#)与Cisco TAC的[一个服务请求](#)。

## [未注册的用户](#)

如果不是注册的用户，请去[用户注册](#)然后[打开](#)与Cisco TAC的[一个服务请求](#)。

## [提供此信息](#)

请准备提供此信息：

1. 问题的一个详细规格说明。
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？什么消息失踪？他们回来什么消息？
3. 大约30分钟，在问题发生前，请提供这些日志文件：在5.0之前的版本：

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

版本5.0和以上：

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

**pim--[dumplog pim](#) /bt xx : xx /of PG-Xpim1opc--[Dumplog](#) opc /bt xx : xx /of PG-Xopc**请参见[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：在5.0之前的版本：

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

版本5.0和以上：

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

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

5. 如果使用我们的软电话应用程序，请获得从客户端机器的这些日志文件  
：geodcs.logcticlient.log
6. 如果使用一个第三方应用程序在桌面，请获得应用程序的客户端日志。

## [Related Information](#)

- [以下错误的可能的解决方法："The Enterprise CTI server associated with this Peripheral Gateway is down"](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)