

# CTI 测试指南

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[CTI 测试设置](#)

[目录和文件](#)

[配置](#)

[打开会话](#)

[洛金](#)

[有用的命令](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述计算机电话集成(CTI)测验，您能使用作为一个交互CTI客户端演示或调试目的。

CTI测验可也帮助识别，隔离和解决与CTI关连的问题。CTI测验是在窗口的运行和显示在屏幕的CTI事件的控制台程序。CTI测验连接对CTI服务器通过Socket连接。程序显示二者之一在交换机发生，是CTI网桥客户端应用的所有事件，或者适合于对个别座席仅的事件。如果CTI测验有相同的配置作为应用程序配置，您看到预计事件和交换工作情况在CTI测试程序。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- CTI

### 使用的组件

本文档中的信息是基于ICM 4.6.2和以后版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## CTI 测试设置

请使用在外围网关(PG)的命令行界面(CLI)为了启动CTI测试程序。CLI要求：

- CTI服务器的IP地址或者PG
- 插口号
- 座席ID和登录信息

### 目录和文件

您能找到CTI测试程序程序文件和跟踪在 \ ict \ 在您安装CTI服务器的PG的DLL。CTI测试程序程序文件是 `ctitest.exe` trace DLL是 `icmsgs.dll` `icmsgs.dll` 文件，复制这两个文件到单独的目录。

### 配置

完成这些步骤为了配置CTI测验：

**注意：** 在此部分的示例中，`abc`是 [目录和文件](#)部分讨论的单独的目录。

1. **配置文件**—设置包括设置担当输入对CTI测验的配置文件。开始CTI测验以此命令为了启动新配置文件：

```
c:\abc> ctestest /p profile name
```

2. **主机和Socket**—配置CTI测验连接的CTI服务器和socket。配置端A CTI服务器—发出此命令为了配置CTI测验的CTI服务器端A：

```
c:\abc> ctestest: config /hostA ctiserver_hostnameA /portA ctiserver_portA
```

**配置B侧CTI服务器**—，如果有一个双工配置，发出此命令为了配置CTI测验的CTI服务器端B：

```
c:\abc> ctestest: config /hostb ctiserver_hostnameB /portB ctiserver_portB
```

**注意：** 在本例中，`ctiserver_hostnameA`和`ctiserver_hostnameB`代表CTI服务器或PG A端和B端的IP地址或主机名。`ctiserver_portA`和`ctiserver_portB`代表A端和B端端口号。**注意：** 在单工环境，请使用""指定空值。

3. **协议版本**—配置CTI协议版本到6：

```
c:\abc> ctestest: config /version 6
```

4. **服务掩码**—配置服务掩码到7：

```
c:\abc> ctestest: config /service 7
```

5. **检测信号**—，当您调试CTI问题时，请关闭检测信号。发出此命令为了配置检测信号到-1：

```
c:\abc> ctestest: config /hb -1
```

6. **代理程序**—配置代理程序为了确定客户端模式的希望的客户端事件。**注意：** 这些事件变化。变化取决于您的CTI服务器环境。

```
c:\abc> ctestest: agent /periph peripheral_id /id agentid /password password /ext extension /inst instrument
```

**注意：** 此命令显示两条线路由于空间限制。**注意：** 如果没有代理程序密码需求登陆，使用 "" 为了指定空值。发出代理程序/?为帮助发出命令。

## 打开会话

打开命令进行对CTI服务器的一个Socket连接。对CTI服务器的open命令问题适当命令为了建立消息通信。默认情况下，CTI测验一再尝试开始会话，直到会话召开或直到您发出close命令或quit命令。程序自动地尝试连接到另一侧在CTI服务器的失败以后。在您成功地完成配置后，请发出此命令为了开始会话：

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

如果您的CTI测验配置正确，类似于此的消息出现：

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

如果错误出现，当会话召开，请验证您的CTI测验配置，作为[配置部分](#)概述。

## 洛金

如果会话成功打开，您能发出login命令为了登陆到PG联络的自动呼叫分发器(ACD)。这是语法login命令：

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

请使用ACD的种类和配置为据，并且为成功登录提供这些参数。一旦连接，您能使用CTI测验为了更改座席状态，应答呼叫，转接呼叫，做呼叫，会议，等等。

## 有用的命令

此部分提供命令列表在CTI测验的常见的使用。

命令	参数
agent_login (登录)	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 (注销)	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_not_	

<b>ready (not_ready)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>agent_read y (请准备)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>agent_work _not_ready (扫尾)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>agent_work _ready (呼 叫工作)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>answer_cal l (答案)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>自动应答</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>clear_call (结算)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>conference _call (conf)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>consult_call (cc)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN]

	[/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>get_agent_state (状态)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>get_agent_stats(stats)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>get_skill_stats (sk_stats)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>hold_call (暂挂)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>make_call (mc)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>版本</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>retrieve_call (请获取)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]
<b>transfer_call (转移)</b>	CTITest: <b>login</b> /? usage: agent_login ID PASSWORD [/periph N] [/instrument N] [/reason N] [/position N] [/supervisor N] [/auctoIN] [/manualIN] [/skill N[.pri] [/skill N[.pri]] ...]

## 相关信息

- [使用Ctitest排除IPCC代理登录问题故障](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)