

# 使用Ctitest排除IPCC代理登录问题故障

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[配置CTITest](#)

[测试座席登录](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文略述使用CTITest作为工具排除故障代理程序登录问题的一进程。CTITest是连接对计算机电话集成(CTI)服务器并且允许您仿造代理程序的操作的工具。CTITest程序和文档在您的Cisco Intelligent Contact Management (ICM)外围网关(PG)位于c:\icr\tools目录。

**注意：**字母c是Cisco ICM安装的驱动。如果ICM在一不同的驱动在您的配置方面安装，请使用您的盘符。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM基础知识
- CTI知识
- IP Contact Center (IPCC)环境的知识
- 代理程序登录问题
- IPCC追踪

### 使用的组件

本文档中的信息基于Cisco ICM版本4.6.2及以上版本。

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](#)。

## 配置CTITest

在CTI服务器安装的PG应该实行这些步骤。

1. 从任务栏，请选择**Start > Run**为了显示Run对话框。
2. 键入**cmd**为了打开DOS命令提示。
3. 如[图1所显示](#)，键入**CTITest**，默认配置文件出现。[图 1：CTITest](#)
4. 请使用**config**命令为了配置这些：**Ctiserver**机器的主机名/IP地址**Ctiserver**机器的端口号此客户端使用的服务掩码：客户端控制的/service 7CTI服务器协议版本Cisco ICM版本4.6.x - /version 8Cisco ICM版本5.x - /version 9Cisco ICM版本6.x - /version 9**设置/ ? 帮助和更多信息关于命令**  
[图 2：设置](#)
5. 请使用**agent**命令为了配置这些：座席 Id座席分机代理程序仪器外围设备 ID**代理程序/ ? 帮助和更多信息关于命令**  
[图 3：代理程序](#)

## 测试座席登录

一旦CTITest配置，您能测试座席登录。

1. 从任务栏，请选择**Start > Run**为了显示Run对话框。
2. 键入**cmd**为了打开DOS命令窗口。
3. 键入**CTITest**，默认配置文件打开。
4. 键入**开放**。[图 4：CTITest--打开召开CTI服务器的会话](#)，并且当前座席状态返回。
5. 请使用这些为了登陆：`login (agentid)(password) /instrument (instrument)`  
[图 5：CTITest--洛金前一个镜像](#)是成功登录尝试的示例。**注意：**代理程序登陆，并且当前状态返回(NOT\_READY)。

## 故障排除

在事件有失败，完成这些步骤。应该包结果开Cisco技术支持中心Case。

1. [出现IPCC追踪](#)。
2. 再次产生有**CTITest**的代理程序登录故障
3. [请使用Dumplog程序](#)并且搜集这些文件：JTAPIPIMOPCCtiserver
4. 收集失败的ctitest登录的文本剪辑。注册用户能使用[TAC Service Request Tool \(仅限注册用户\)](#)为了开有思科技术支持的一个Case。

## 相关信息

- [做IPCC 故障排除时的推荐的跟踪级别](#)
- [排除IPCC代理登录失败故障：CF\\_Invalid\\_AgentID\\_Specified](#)
- [CTI 测试指南](#)
- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [CTI测试实用程序实用程序](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)