

使用Ctitest排除IPCC代理登录问题故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[配置CTITest](#)

[测试座席登录](#)

[Troubleshoot](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文略述使用CTITest作为工具排除代理程序登录问题故障的一个进程。CTITest是连接到计算机电话集成(CTI)服务器并且允许您仿造代理程序的动作的工具。CTITest程序和文档在您的Cisco智能联络管理(ICM)外围网关(PG)位于c:\icr\tools目录。

Note: 字母c是安装Cisco ICM的驱动。如果ICM在不同的驱动上安装在您的配置上，请使用您的盘符。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM基础知识
- CTI知识
- IP联络中心(IPCC)环境知识
- 代理程序登录问题
- IPCC追踪

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco ICM版本4.6.2及以上版本。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

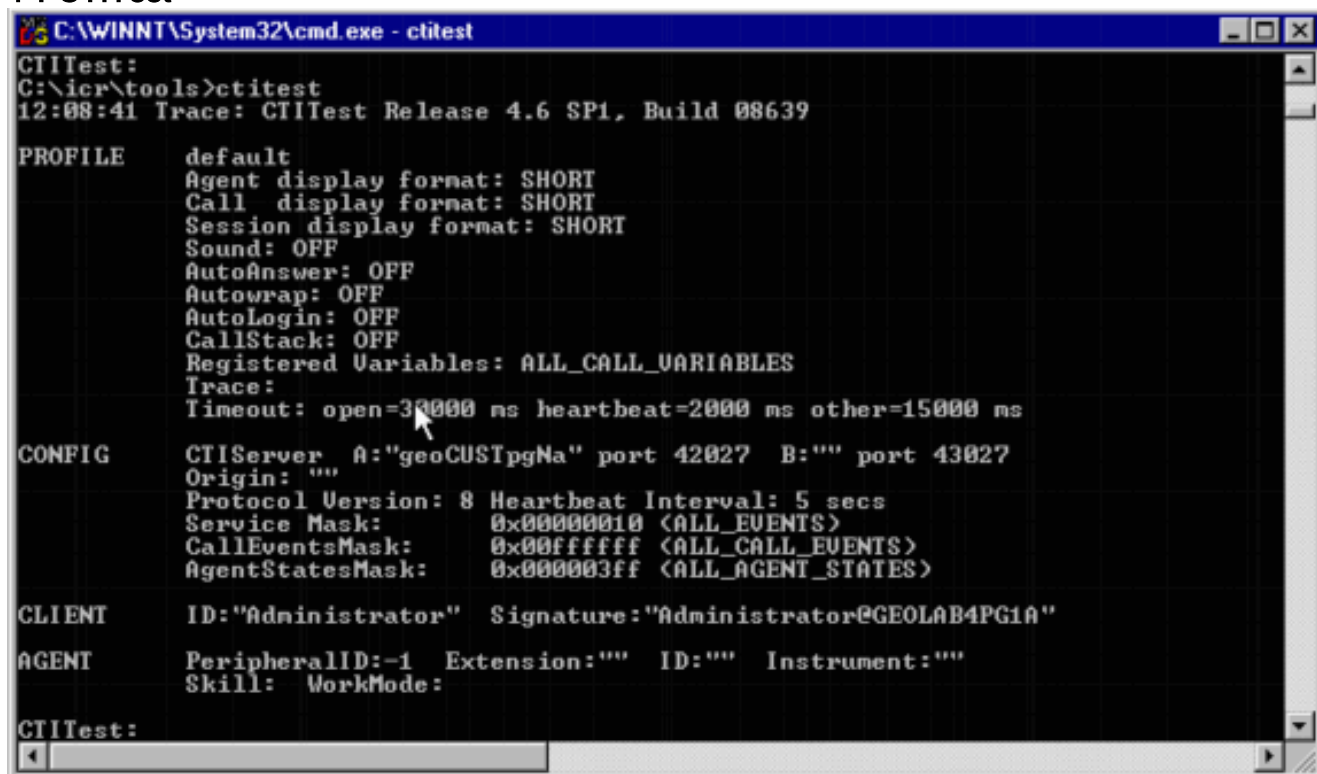
Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

配置CTITest

在安装CTI服务器的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 prompt命令。
3. 如图1所显示，键入ctitest，默认配置文件出现。图

图 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:"geoCUSTpgNa" 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>

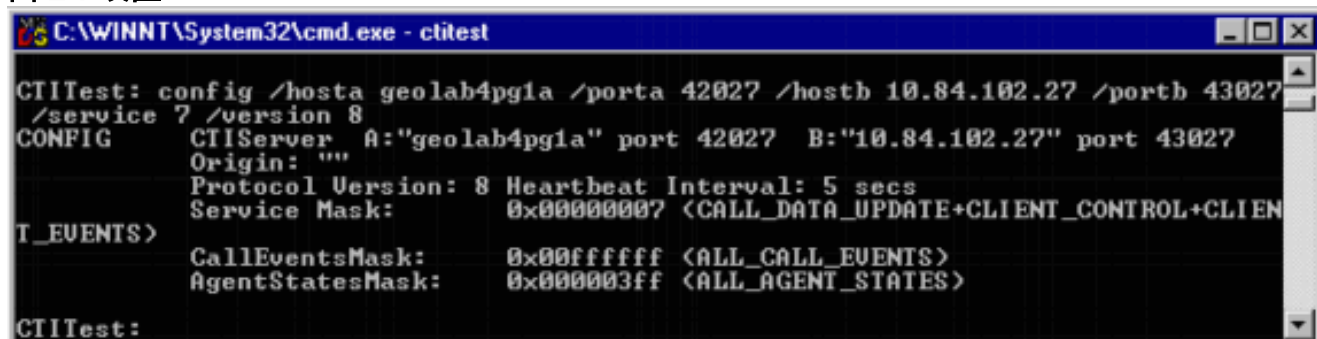
CLIENT      ID:"Administrator" Signature:"Administrator@GEOLAB4PG1A"

AGENT       PeripheralID:-1 Extension:"" ID:"" Instrument:""
             Skill: WorkMode:

CTITest:
```

4. 请使用config命令为了配置这些：ctiserver机器的主机名/IP地址ctiserver机器的端口号服务掩码此客户端用途：客户端控制的/service 7CTI服务器的协议版本Cisco ICM版本4.6.x - /version 8Cisco ICM版本5.x - /version 9Cisco ICM版本6.x - /version 9

图 2 : 设置



```
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. 请使用agent命令为了配置这些：座席ID代理扩展代理程序仪器外围设备ID代理程序/?帮助和详细信息关于命令图 3 : 代理程序

```
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: _
```

测试座席登录

一旦ctitest配置了，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

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

召开对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

```
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.
```

前一个镜像是一个成功的登录尝试的示例。Note: 代理程序登陆，并且当前状态返回 (NOT_READY)。

Troubleshoot

在事件有故障，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。注册的用户能使用[TAC服务请求工具\(仅限注册用户\)](#)为了开与Cisco技术支持的一个Case。

Related Information

- [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](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)