

# 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

```

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:"geoCUSTpgMa" 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：**Ctiser**机器的主机名/IP地址**Ctiser**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**

```

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+CLIENT_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**

```

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，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. CTime: 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：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：JTAPIPIMOPCtiserver
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](#)