

使用CTITest排除IPCC代理登入問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[設定CTITest](#)

[測試代理登入](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔概述了使用CTITest作為工具來排除代理登入問題的過程。CTITest是一個連線到電腦電話整合(CTI)伺服器的實用程式，它允許您模擬代理的操作。CTITest實用程式和文檔駐留在您的Cisco Intelligent Contact Management(ICM)外圍裝置網關(PG)的c:\icr\tools中。

註：字母c是安裝Cisco ICM的驅動器。如果配置中的其他驅動器上安裝了ICM，請使用驅動器碟符。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco ICM基礎知識
- CTI知識
- 瞭解IP Contact Center(IPCC)環境
- 代理登入問題
- IPCC跟蹤

採用元件

本檔案中的資訊是根據Cisco ICM 4.6.2版及更新版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

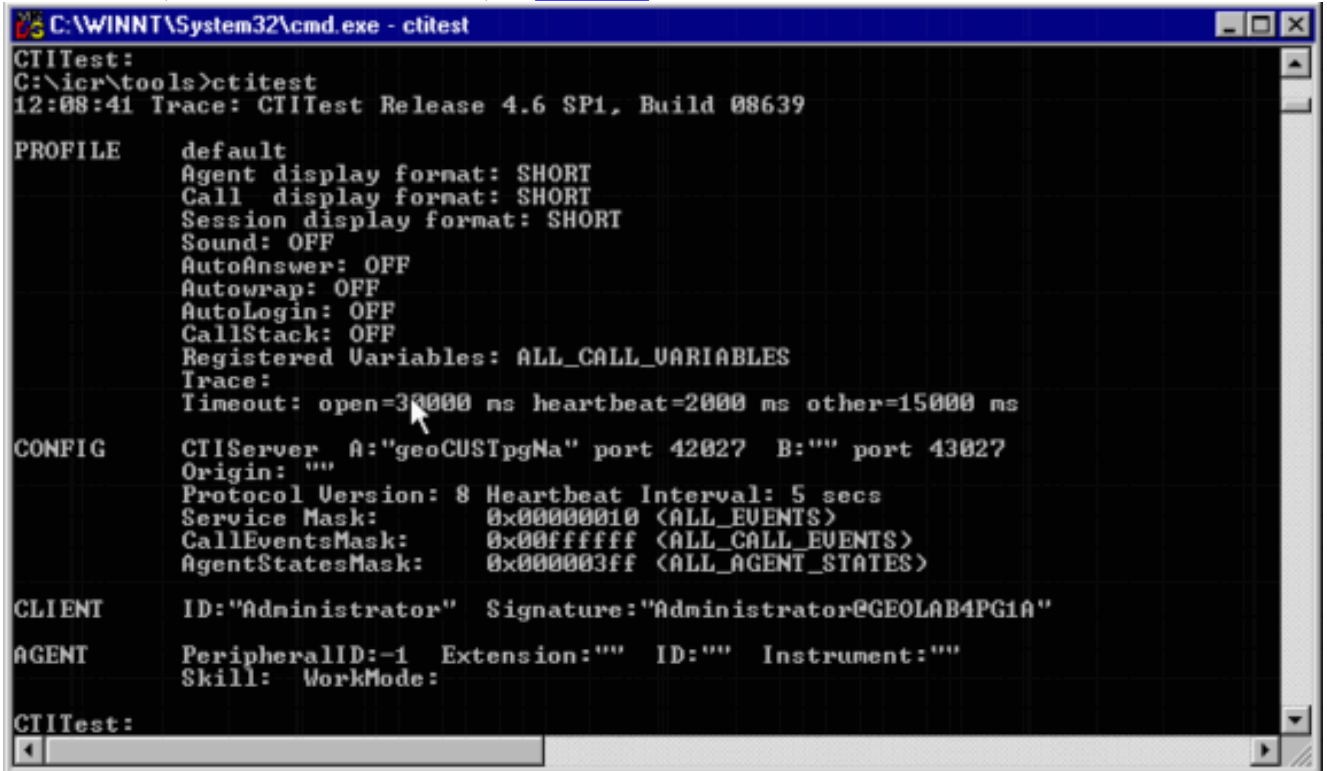
慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

設定CTITest

這些步驟應在安裝CTI伺服器的PG上完成。

1. 在「任務」欄中，選擇「開始」>「運行」以顯示「運行」對話方塊。
2. 鍵入cmd以開啟DOS命令提示符。
3. 鍵入ctitest，將顯示預設配置檔案，如圖1所示。圖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

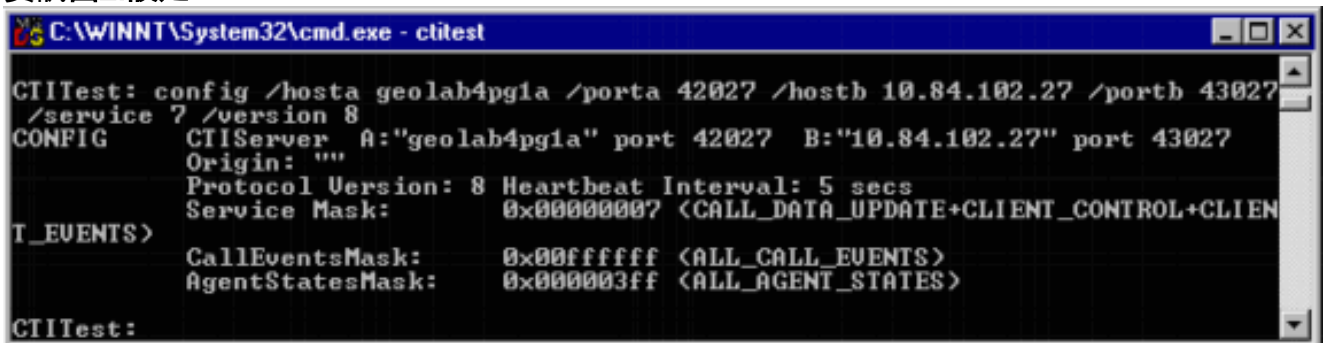
CONFIG       CTIServer A:"geoCUSTpgMa" port 42027 B:"" port 43027
Origin: ""
Protocol Version: 8 Heartbeat Interval: 5 secs
Service Mask: 0x00000010 <ALL_EVENTS>
CallEventsMask: 0x00ffffff <ALL_CALL_EVENTS>
AgentStatesMask: 0x000003ff <ALL_AGENT_STATES>

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

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

CTITest:
```

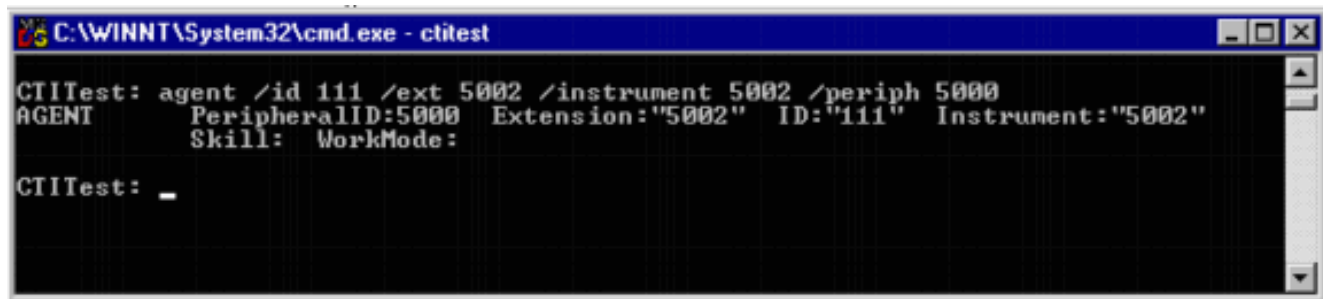
4. 使用config命令可設定以下專案：Ctiserver電腦的主機名/IP地址Ctiserver電腦的端口號碼此客戶端使用的服務掩碼：用於客戶端控制的/service 7CTI伺服器的協定版本Cisco ICM版本4.6.x - /版本8Cisco ICM版本5.x - /版本9Cisco ICM版本6.x - /版本9Config /?有關命令的幫助和詳細資訊圖2:設定



```
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. 使用agent命令可設定以下專案：代理ID代理擴展代理工具外圍裝置ID代理/?有關命令的幫助和詳細資訊圖3:代理

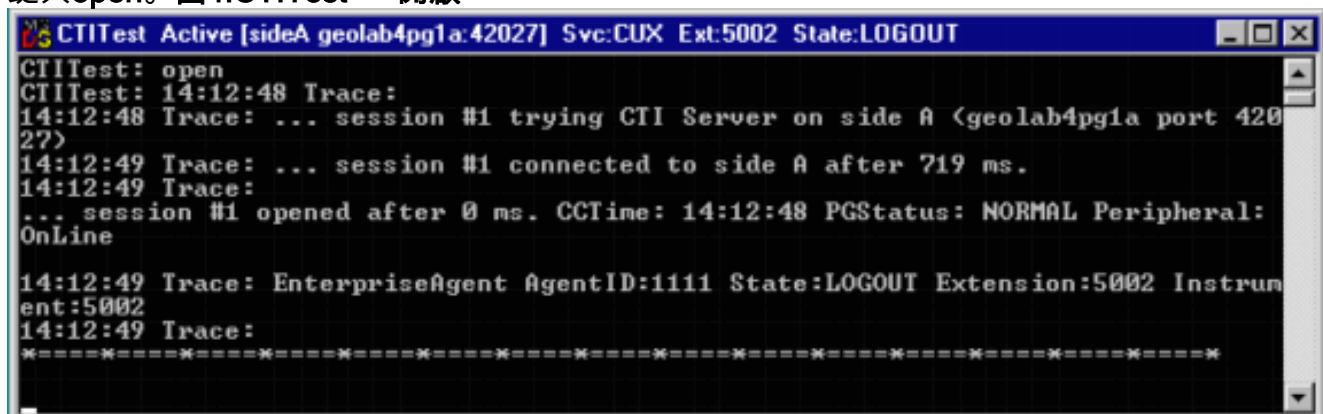


```
C:\WINNT\System32\cmd.exe - ctitest
CTITest: agent /id 111 /ext 5002 /instrument 5002 /periph 5000
AGENT      PeripheralID:5000  Extension:"5002"  ID:"111"  Instrument:"5002"
          Skill:  WorkMode:
CTITest: _
```

測試代理登入

配置ctitest後，即可測試代理登入。

1. 在「任務」欄中，選擇「開始」>「運行」以顯示「運行」對話方塊。
2. 鍵入cmd以開啟DOS命令視窗。
3. 鍵入ctitest，開啟預設配置檔案。
4. 鍵入open。圖4:CTITest — 開啟

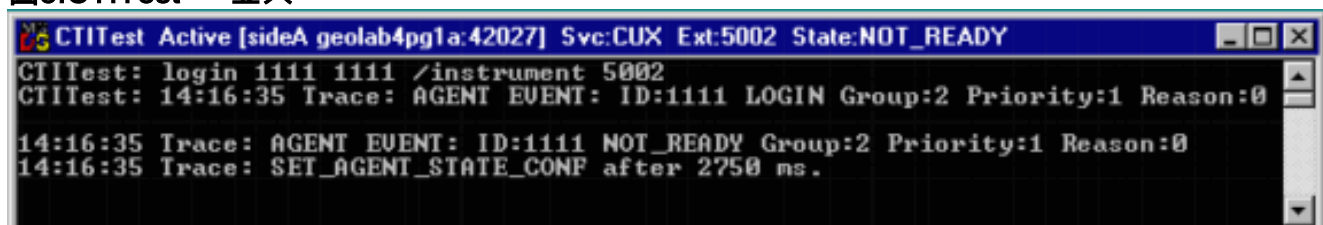


```
CTITest Active [sideA geolab4pg1a:42027] Svc:CUX Ext:5002 State:LOGOUT
CTITest: open
CTITest: 14:12:48 Trace:
14:12:48 Trace: ... session #1 trying CTI Server on side A (geolab4pg1a port 42027)
14:12:49 Trace: ... session #1 connected to side A after 719 ms.
14:12:49 Trace:
... session #1 opened 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:
*****
```

將開啟與CTI伺服器的會話，並返回當前代理狀態。

5. 使用以下命令以登入：
login (agentid)(password) /instrument (instrument)

圖5:CTITest — 登入



```
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.
```

上一個映像是成功登入嘗試的示例。注意：座席已登入，並且返回當前狀態(NOT_READY)。

疑難排解

如果發生故障，請完成以下步驟。應將結果打包以開啟思科技術支援中心案例。

1. 開啟IPCC跟蹤。
2. 使用CTITest重現代理登入失敗
3. 使用Dumplog實用程式並收集以下檔案：JtapiPIMOPCCtiserver
4. 收集失敗的ctitest登入的文本剪輯。註冊使用者可以使用TAC服務請求工具(僅供註冊客戶使用)以向Cisco技術支援提交案例。

相關資訊

- [排除IPCC問題的建議跟蹤級別](#)
- [排除IPCC代理登入故障 : CF_Invalid AgentID Specified](#)
- [CTI測試指南](#)
- [如何使用Dumplog實用程式](#)
- [CTI測試實用程式](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)