

Verwenden von CTITest zur Fehlerbehebung bei Anmeldeproblemen von IPCC-Agenten

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Konfigurieren von CTITest](#)

[Testen Sie die Agent-Anmeldung](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird ein Prozess beschrieben, der **CTITest** als Tool zur Behebung von Problemen bei der Mitarbeiteranmeldung verwendet. **CTITest** ist ein Dienstprogramm, das eine Verbindung zum CTI-Server (Computer Telephony Integration) herstellt und es Ihnen ermöglicht, die Aktionen eines Agenten nachzuahmen. Das **CTITest**-Dienstprogramm und die entsprechende Dokumentation befinden sich im Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Peripheral Gateway (PG) im Verzeichnis `c:\icr\tools`.

Hinweis: Der Buchstabe **c** ist das Laufwerk, auf dem Cisco ICM installiert ist. Wenn ICM auf einem anderen Laufwerk in Ihrer Konfiguration installiert ist, verwenden Sie Ihren Laufwerksbuchstaben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Grundkenntnisse von Cisco ICM
- CTI-Kenntnisse
- Kenntnis der IP Contact Center (IPCC)-Umgebung
- Probleme bei der Agenten-Anmeldung
- IPCC-Ablaufverfolgung

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco ICM-Version 4.6.2 und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

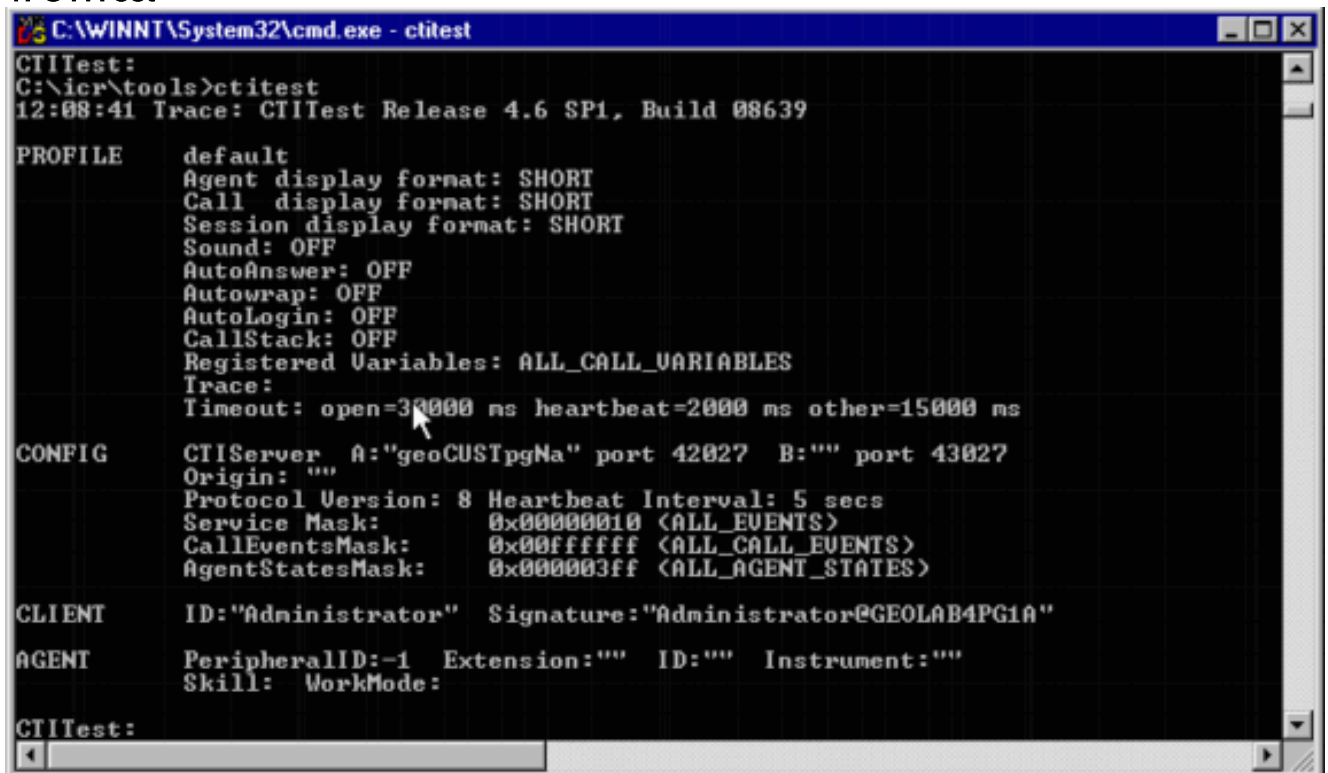
Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Konfigurieren von CTITest

Diese Schritte sollten auf dem PG durchgeführt werden, auf dem der CTI-Server installiert ist.

1. Wählen Sie in der Taskleiste **Start > Ausführen**, um das Dialogfeld Ausführen anzuzeigen.
2. Geben Sie **cmd** ein, um eine DOS-Eingabeaufforderung zu öffnen.
3. Geben Sie **ctitest** ein, wie in [Abbildung 1](#) gezeigt, wird ein Standardprofil angezeigt. **Abbildung 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. Verwenden Sie den Befehl **config**, um folgende Optionen zu konfigurieren: Hostnamen/IP-Adressen der **CTIServer**-Systeme, Portnummern für die **ctiserver**-Systeme, Dienstmaske, die dieser Client verwendet, /service 7 für die Clientsteuerung, Protokollversion des CTI-Servers, Cisco ICM Version 4.6.x - /Version 8, Cisco ICM Version 5.x - /Version 9, Cisco ICM Version 6.x - /Version 9. **Konfiguration /?** um Hilfe und weitere Informationen über den Befehl. **Abbildung 2: Konfiguration**

```

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:

```

- Verwenden Sie den Befehl `agent`, um folgende Konfigurationen vorzunehmen: Agent-ID Agent-Erweiterung Agenten-Instrument Peripherie-ID Agent /? um Hilfe und weitere Informationen über den Befehl

```

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: _

```

Testen Sie die Agent-Anmeldung

Nachdem `ctitest` konfiguriert wurde, können Sie die Agent-Anmeldung testen.

- Wählen Sie in der Taskleiste **Start > Ausführen**, um das Dialogfeld Ausführen anzuzeigen.
- Geben Sie `cmd` ein, um ein DOS-Befehlsfenster zu öffnen.
- Geben Sie `ctitest` ein, wird ein Standardprofil geöffnet.
- Geben Sie `open` ein.

```

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:
*****

```

Die Sitzung mit dem CTI-Server wird geöffnet, und der aktuelle Agentenstatus wird zurückgegeben.

- Verwenden Sie diese, um sich anzumelden:
`login (agentid)(password) /instrument (instrument)`

Abbildung 5: CTITest - Anmeldung

```

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.

```

Das vorherige Bild ist ein Beispiel für einen erfolgreichen Anmeldeversuch.**Hinweis:** Der Agent ist angemeldet und der aktuelle Status wird zurückgegeben (NOT_READY).

Fehlerbehebung

Gehen Sie wie folgt vor, falls ein Fehler auftritt. Die Ergebnisse sollten in einem Paket zusammengefasst werden, um ein Serviceticket im Cisco Technical Assistance Center zu erstellen.

1. [Aktivieren Sie die IPCC-Ablaufverfolgung](#).
2. Reproduzieren des Agenten-Anmeldefehlers mit **CTITest**
3. [Verwenden Sie das Dumplog-Dienstprogramm](#), und sammeln Sie diese Dateien: JtapiPIMOPCCtiserver
4. Erfassen Sie die Textklammer der fehlgeschlagenen **ctitest**-Anmeldung. Registrierte Benutzer können das [TAC Service Request Tool](#) verwenden (nur [registrierte](#) Kunden), um ein Ticket beim technischen Support von Cisco zu eröffnen.

Zugehörige Informationen

- [Empfohlene Ablaufverfolgungsstufen zur Behebung von IPCC-Problemen](#)
- [Fehlerbehebung bei Anmeldefehlern des IPCC-Agenten: CF_Invalid_AgentID_Specified](#)
- [CTI-Testleitfaden](#)
- [Verwendung des Dumping-Dienstprogramms](#)
- [CTI Test Utility-Programm](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)