

Problemas del login del agente del ICM PG

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe el procedimiento requerido resolver problemas los problemas del login del agente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Peripheral Gateway (PG).

prerrequisitos

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión 7.x de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener información sobre las convenciones sobre documentos.

Problema

Con el Cisco ICM Peripheral Gateway (PG), los agentes no pueden iniciar sesión.

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Verifique que un lado del PG4A/PG4B esté ocioso y que el otro lado es activo.
2. Abra un comando prompt, teclee el **exp PGXX jgw1 del procmon**, y después teclee **JLI**. Los resultados deben aparecer similares a este ejemplo:

```
Addr:   ActiveLines   RegistrationState   DeviceStatus
1600    0                   OUT_OF_SERVICE     UnmonitoredDevice
4183    0                   IN_SERVICE         UnmonitoredDevice
```

Complete estos pasos si el sistema no enumera un direccionamiento bajo el JLI: Apague un lado del PG, y recomience al lado activo. Una vez que se completa un ciclo el PG, accione para arriba el lado A/B que fue apagado. Vaya a **CUCM > Users**, marque al usuario PG, y asegúrese de que los agentes todos están asociados al PG. **Note:** Si usted es inseguro del valor de usuario PG, usted puede encontrarlo en el PGXX conforme a esta clave de registro: `HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems,`

`Inc.\ICM\exp\PGXX\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config\jtapiLoginStringComplete` estos pasos si el `OUT_OF_SERVICE` es mencionado bajo la columna del estado del registro para los Dispositivos del teléfono se registran que: **Recomience el PG.** Marque el CUCM, y asegúrese de que el teléfono está registrado. Si se registra el teléfono, marque el estatus en cada CUCM; debe aparecer según lo registrado en ambos CUCMs. Si la página web del suscriptor muestra registrado pero no lo hace la página web de Publisher, recomenzar al suscriptor para asegurar la comunicación del SDI está trabajando. Si las demostraciones del teléfono se registraron en el suscriptor y Publisher, apague al Administrador CTI. en ambos el editor y suscriptor, espere 10 segundos, y comience el Administrador CTI. en Publisher y entonces al suscriptor.

3. Abra el panel de control Java, y asegúrese que el módulo Java está inhabilitado.

Información Relacionada

- [Configuración del administrador de configuración AW para el Centro de contacto](#)
- [Consejos de Troubleshooting para ICM/CCE unificado y recibidos](#)
- [Fallas de registro del agente IPCC del Troubleshooting: CF_Invalid_AgentID_Specified](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)