

# El EAGTPIM no va Active en el IPCC en un nuevo instala

## Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

['Identificar el problema'](#)

[Solución](#)

[Verificar PIM activo](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe por qué es posible que el Enterprise Agent Peripheral Interface Manager (EAGTRIM) en una Puerta de enlace periférica (PG) no se active en un entorno del Centro de llamadas IP (IPCC) y cómo solucionar el problema.

## [Antes de comenzar](#)

### [Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

### [prerrequisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- Cisco IPCC
- CallManager de Cisco
- Gateway del Java Telephony Application Programming Interface (jtapi)
- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)

### [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las versiones de software y hardware indicadas a continuación.

- Cisco CallManager 3.1(2c) o posterior
- Cliente JTAPI de Cisco 1.2 (1.12) o más adelante
- Versión 4.6.2 o posterior del Cisco ICM

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de 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 un comando antes de ejecutarlo.

## 'Identificar el problema'

En el evento que el PIM no llega a ser activo, vea el proceso del JTapi Gateway (JGWx). La barra de estado de las visualizaciones EAGTPIM si el PIM es activo. [Si el PIM no se torna activo, consulte la ventana de proceso JTapi en la PG o utilice la utilidad Dumplog para visualizar el registro de proceso de puerta de enlace Jtapi.](#) Lo que sigue es un ejemplo del mensaje de error que indica que el proceso del JTapi Gateway no puede crear a una sesión activa al CallManager usando el login y la contraseña especificados.

```
15:30:32 pg2A-jgw1 Initializing Event Management System
(EMS) Library.
15:30:32 pg2A-jgw1 Trace: EMS Server pipe lab7\PG2A\jgw1EMSPipe
enabled for lab7\PG2A\jgw1
15:30:32 pg2A-jgw1 Initializing Node Manager Library.
15:30:32 pg2A-jgw1 Trace: Monitor Server pipe lab7\PG2A\jgw1CmdPipe
enabled for lab7\PG2A\jgw1
15:30:32 pg2A-jgw1 Trace: Successfully write value in the key
<SOFTWARE\GEOTEL\ICR\lab7\PG2A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config>.
15:30:32 pg2A-jgw1 Trace: Successfully write value in the key
<SOFTWARE\GEOTEL\ICR\lab7\PG2A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Dynamic>.
15:30:32 pg2A-jgw1 Trace: Configuring JTAPI Object
15:30:32 pg2A-jgw1 Trace: Calling getJtapiPeer for peer: com.cisco.jtapi.
CiscoJtapiPeerImpl
15:30:33 pg2A-jgw1 Trace: getJtapiPeer returned successfully. JTapiPeer
class name: com.cisco.jtapi.CiscoJtapiPeerImpl
15:30:33 pg2A-jgw1 Trace: CiscoJtapiVersion: 1.2(1.12) Release
15:30:33 pg2A-jgw1 Trace: BuildDescription: Release BuildNumber: 12
RevisionNumber:
1 MajorVersion: 1 MinorVersion: 2
15:30:33 pg2A-jgw1 Trace: Use icmJavaLiz.zip to support Bravo
CallManager or above.
15:30:33 pg2A-jgw1 Trace: Using CiscoSynchronousObserver interface.
15:30:33 pg2A-jgw1 Trace: Initializing JTAPI TraceManager.
15:30:33 pg2A-jgw1 Trace: Calling getProvider()
taclab7cm;login=PGUser;passwd=
<***edited***>
15:30:34 pg2A-jgw1 Trace: JtapiPeer.getProvider(): caught
PlatformException(com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- bad login or password.) Provider
could not be created.
15:30:34 pg2A-jgw1 Trace: Message: Unable to create provider -- bad login or password. 15:30:54
pg2A-jgw1 Trace: Configuring JTAPI Object 15:30:54 pg2A-jgw1 Trace: Calling getJtapiPeer for
peer: com.cisco.jtapi. CiscoJtapiPeerImpl
```

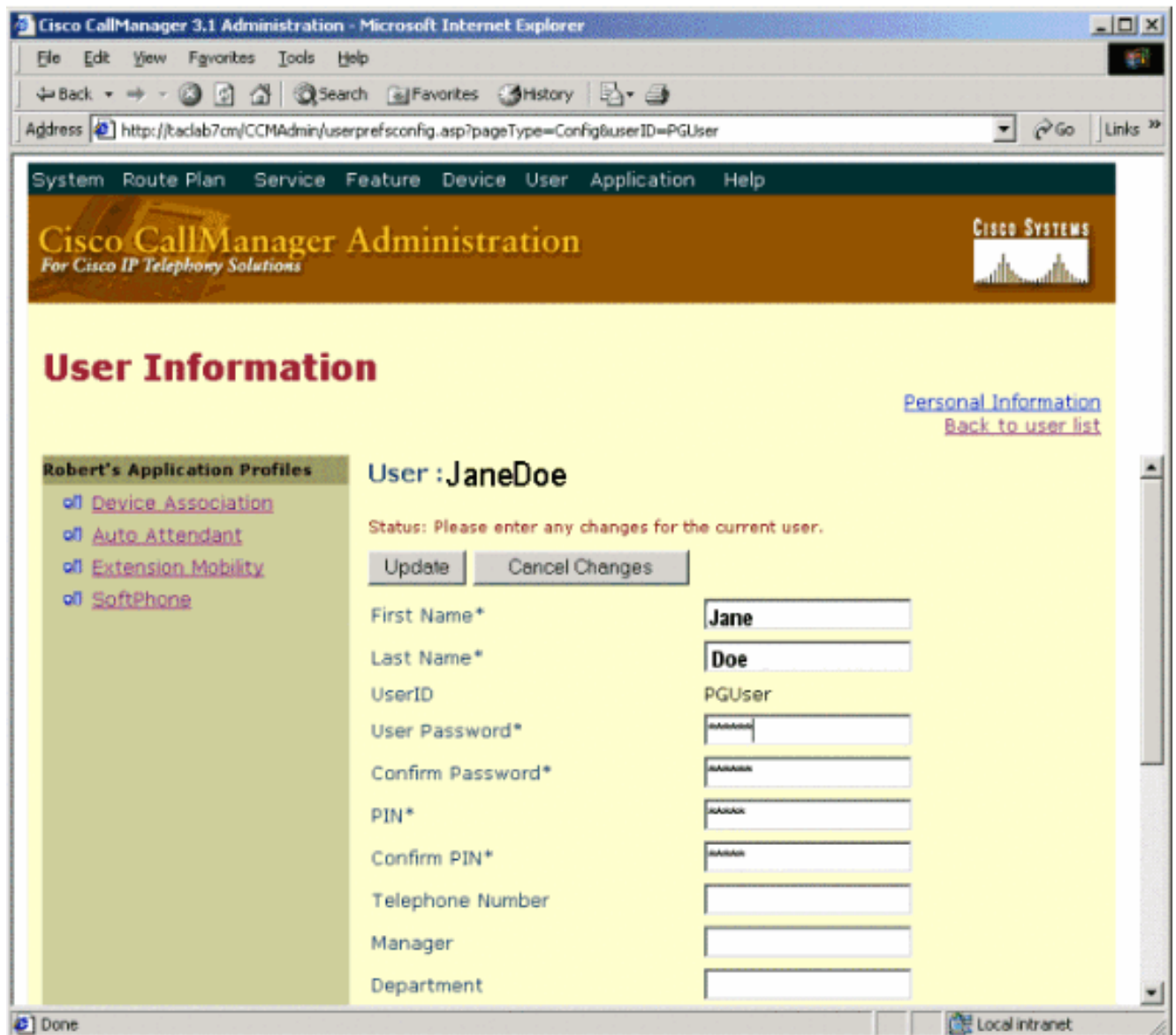
## Solución

Complete los pasos siguientes para verificar el Nombre de usuario y la contraseña:

1. Del Cisco Callmanager server, abra al navegador en la página de la administración CallManager. Por ejemplo: [http:// <servername>/CCMAdmin/Main.asp](http://<servername>/CCMAdmin/Main.asp) donde está el nombre el <servername> del servidor del CallManager. **Figura 1: Administración del CallManager 3.1 de Cisco**



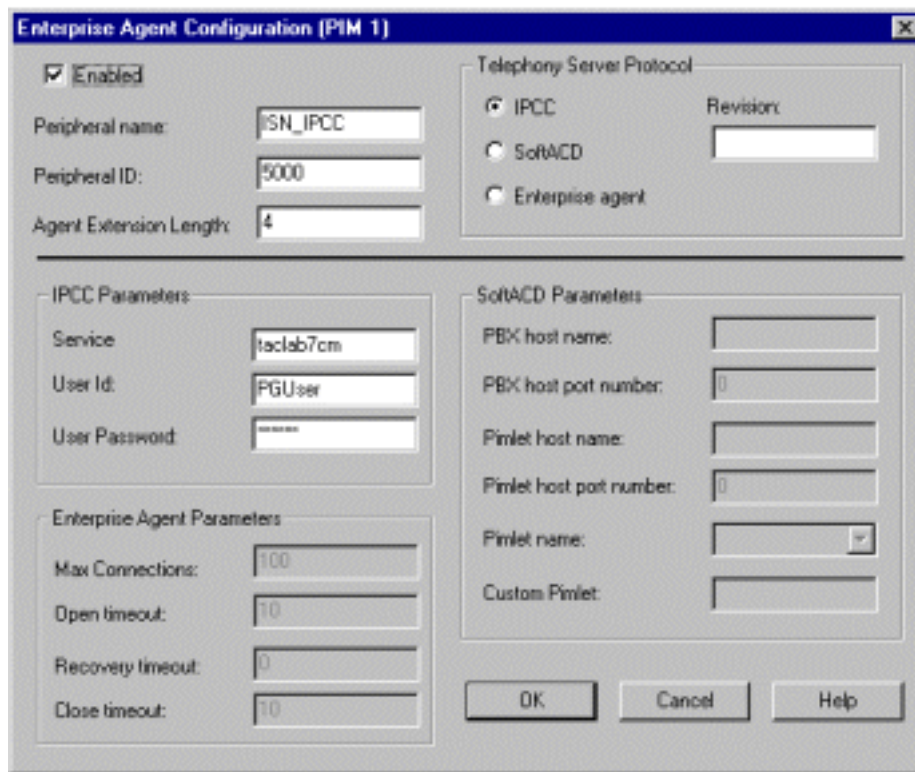
2. Seleccionar usuario > Directorio global.
3. En el campo User (Usuario), haga clic en Search (Buscar).
4. Haga doble clic el último nombre del usuario en la pregunta para ver la pantalla de la información del usuario, tal y como se muestra en del [cuadro 2](#). **Figura 2: Administración del CallManager 3.1 de Cisco -- Información del usuario**



**Nota:** Los campos UserID (Identificación del usuario) y User Password (Contraseña del usuario) distinguen entre minúsculas y mayúsculas.

5. Ingrese la contraseña de usuario.
6. Reingrese la contraseña en el espacio provisto para Confirm Password (Confirmar la contraseña), también con distinción entre minúsculas y mayúsculas.
7. Del PG donde el PIM no llega a ser activo, funcione con la configuración de `c:\icr\bin`.
8. En configuración, seleccione el caso PG y **éditelo**.
9. Haga clic en Next (Siguiete).
10. En la ventana de las Propiedades de los componentes de Peripheral Gateway, el tecleo **edita** para visualizar la ventana del Enterprise Agent Configuration (PIM1).
11. En la ventana de configuración del Agente empresa (PIM 1), verifique que el ID de usuario y la contraseña de usuario hayan sido introducidos correctamente; recuerde que distinguen minúsculas de mayúsculas. Asegure ambo la coincidencia cuál está en los pasos 4 y 5 arriba.

**Figura 3: Configuración de agente empresario (PIM 1)**



12. Continúe con la configuración e inicie los servicios en el PG.

## Verificar PIM activo

Vea la ventana de proceso JTapi del PG para controlar que el registro se efectuó de forma satisfactoria. [Como opción alternativa, puede usar el utilitario Dumplog para ver el registro de proceso Jtapi.](#) El siguiente es un ejemplo de un PIM activo.

```

15:43:42 pg2A-jgw1 Trace: EMS Server pipe lab7\PG2A\jgw1EMSPipe
    enabled for lab7\PG2A\jgw1
15:43:42 pg2A-jgw1 Initializing Node Manager Library.
15:43:42 pg2A-jgw1 Trace: Monitor Server pipe lab7\PG2A\jgw1CmdPipe
    enabled for lab7\PG2A\jgw1
15:43:42 pg2A-jgw1 Trace: Successfully write value in the key
<SOFTWARE\GEOTEL\ICR\lab7\PG2A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWDData\Config>.
15:43:42 pg2A-jgw1 Trace: Successfully write value in the key
<SOFTWARE\GEOTEL\ICR\lab7\PG2A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWDData\Dynamic>.
15:43:42 pg2A-jgw1 Trace: Configuring JTAPI Object
15:43:42 pg2A-jgw1 Trace: Calling getJtapiPeer for peer: com.cisco.jtapi.
CiscoJtapiPeerImpl
15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: getJtapiPeer returned successfully. JTapiPeer
class name: com.cisco.jtapi.CiscoJtapiPeerImpl
15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: CiscoJtapiVersion: 1.2(1.12) Release
15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: BuildDescription: Release BuildNumber: 12
RevisionNumber:
1 MajorVersion: 1 MinorVersion: 2
15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: Use icmJavaLiz.zip to support Bravo
CallManager or above.
15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: Using CiscoSynchronousObserver interface.
15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: Initializing JTAPI TraceManager.
15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: Calling getProvider() taclab7cm;login=PGUser;passwd=****edited***>
15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: Returned successfully from getProvider() 15:43:43 pg2A-jgw1 Trace:
disableAll() TraceManager for CTICLIENT 15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: ProvOutOfServiceEv 15:43:43
pg2A-jgw1 Trace: Waiting for the provider to be in service 15:43:43 pg2A-jgw1 Trace:
ProvInServiceEv 15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: Provider is in service 15:43:43 pg2A-jgw1 Trace:
Creating Instruments for 1 addresses 15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: JTapiServer: Wait for adding
CallObservers to 1 addresses 15:43:43 pg2A-jgw1 Trace: JTapiObj: Adding CallObservers to 1

```

addresses 15:43:44 pg2A-jgw1 Trace: JTapiServer: Complete waiting for adding CallObservers to 1  
addresses 15:43:44 pg2A-jgw1 Trace: Successfully configured JTAPI Object. 15:43:44 pg2A-jgw1  
Trace: Creating server socket on port 40029 to listen for PIM connections. 15:44:04 pg2A-jgw1  
Trace: PIMServer: Accepted connection from taclab7pg1a/10.84.102.42 15:44:05 pg2A-jgw1 Trace:  
MsgOpenReq: InvID: 2388125 Ver: 2 IdleTimeout: 80000 15:44:05 pg2A-jgw1 Trace: Initializing PIM  
Connection 15:44:05 pg2A-jgw1 Trace: Successfully initialized PIM Connection. 15:44:05 pg2A-jgw1  
Trace: MsgOpenConf: InvID: 2388125

## [Información Relacionada](#)

- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Uso de la utilidad de línea de comandos del test OPC \(Controlador periférico abierto\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)