

Questions de connexion de l'agent de PAGE missile aux performances améliorées

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit la procédure exigée pour dépanner des questions de procédure de connexion d'agent de passerelle d'accès aux périphériques de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) (PAGE).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 7.x de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées).

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Problème](#)

Avec le Passerelle d'accès aux périphériques Cisco ICM (PAGE), les agents ne peuvent pas ouvrir une session.

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Vérifiez qu'un côté du PG4A/PG4B est de veille et que l'autre côté est en activité.
2. Ouvrez une invite de commande, tapez l'**exp PGXX jgw1 de procmon**, et puis tapez **JLI**. Les résultats devraient ressembler à cet exemple :

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

Terminez-vous ces étapes si le système ne répertorie pas une adresse sous le JLI : Arrêtez un côté de la PAGE, et redémarrez le côté actif. Une fois que la PAGE est faite un cycle, mettez le côté sous tension A/B qui a été arrêté. Allez à **CUCM > utilisateurs**, vérifiez l'utilisateur de PAGE, et assurez-vous que tous les agents sont associés à la PAGE. **Note:** Si vous êtes incertain de la valeur d'utilisateur de PAGE, vous pouvez la trouver sur le PGXX sous cette clé de registre : HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ exp \ PGXX \ PG \ CurrentVersion \ JGWS \ jgw1 \ JGWData \ Config \ jtapiLoginStringTerminez-vous ces étapes si OUT_OF_SERVICE est répertorié sous la colonne d'état d'enregistrement pour les appareils téléphoniques qui sont enregistrés : Redémarrez la PAGE. Vérifiez le CUCM, et assurez-vous que le téléphone est enregistré. Si le téléphone est enregistré, vérifiez l'état sur chaque CUCM ; il devrait apparaître comme enregistré sur des les deux CUCMs. Si la page Web d'abonné affiche enregistré mais la page Web de Publisher ne fait pas, redémarrer l'abonné pour assurer la transmission de SDI fonctionne. Si les expositions de téléphone s'enregistraient sur l'abonné et Publisher, arrêtez le CTI Manager sur Publisher et l'abonné, attendez 10 secondes, et commencez le CTI Manager sur Publisher et puis l'abonné.

3. Ouvrez le panneau de contrôle Java, et assurez-vous que le périphérique prêt à brancher de Javas est désactivé.

Informations connexes

- [Configuration de Configuration Manager aw pour le centre de contact](#)
- [Conseils de dépannage pour ICM/CCE unifié et hébergés](#)
- [Dépannage des échecs de connexion de l'agent IPCC : CF_Invalid_AgentID_Specified](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)