

# EAGTPIM ne passe pas en mode actif en IPCC sur une nouvelle installation

## Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Identifiez le problème](#)

[Solution](#)

[Vérifiez PIM actif](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document décrit pourquoi le gestionnaire d'interface périphérique d'agent d'entreprise (EAGTPIM) sur une passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) peut ne pas aller l'active dans un environnement du centre d'appels IP (IPCC) et comment dépanner le problème.

## [Avant de commencer](#)

### [Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

### [Conditions préalables](#)

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Cisco IPCC
- Cisco CallManager
- Passerelle d'interface de programmation de téléphonie de Javas (JTapi)
- Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- Cisco CallManager 3.1 (2c) ou plus tard
- Client 1.2 (1.12) de Cisco JTapi ou plus tard
- Version 4.6.2 ou ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

## Identifiez le problème

En cas le PIM ne devient pas actif, visualise le processus de passerelle de JTapi (JGWx). La barre d'état des affichages EAGTPIM si le PIM est en activité. Si le PIM ne devient pas actif, visualise la fenêtre de processus de JTapi à la PAGE ou emploie l'[utilitaire Dumplog](#) pour visualiser le log de processus de passerelle de JTapi. Ce qui suit est un exemple du message d'erreur indiquant que le processus de passerelle de JTapi ne peut pas créer une session active au CallManager utilisant la procédure de connexion et le mot de passe spécifiés.

```

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

```

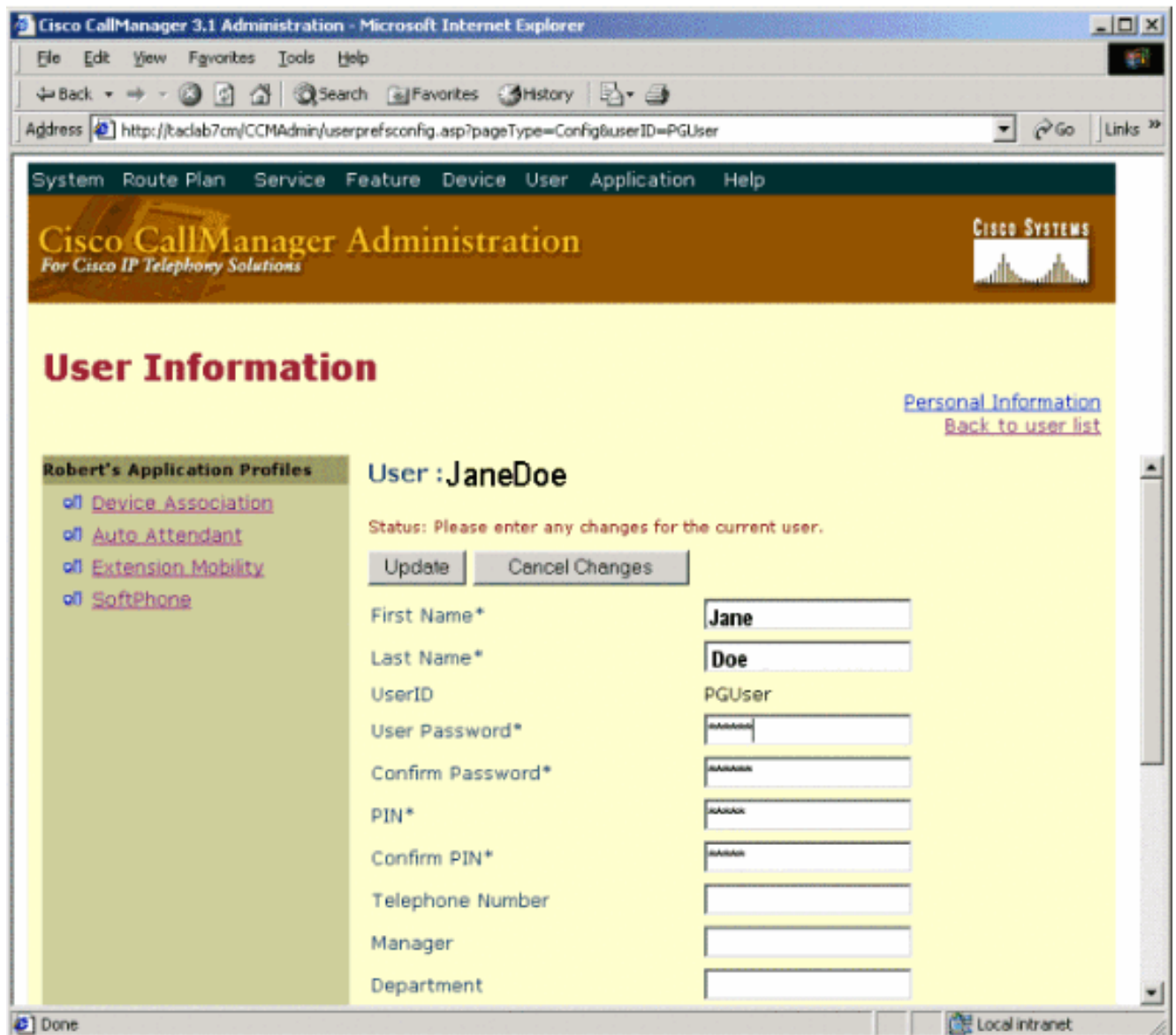
## Solution

Terminez-vous les étapes suivantes pour vérifier le nom d'utilisateur et le mot de passe :

1. Du serveur Cisco CallManager, ouvrez le navigateur à la page de CallManager Administration. Exemple : [http:// <servername>/CCMAdmin/Main.asp](http://<servername>/CCMAdmin/Main.asp) où le <servername> est le nom du serveur CallManager. **Figure 1 : Gestion du Cisco CallManager 3.1**



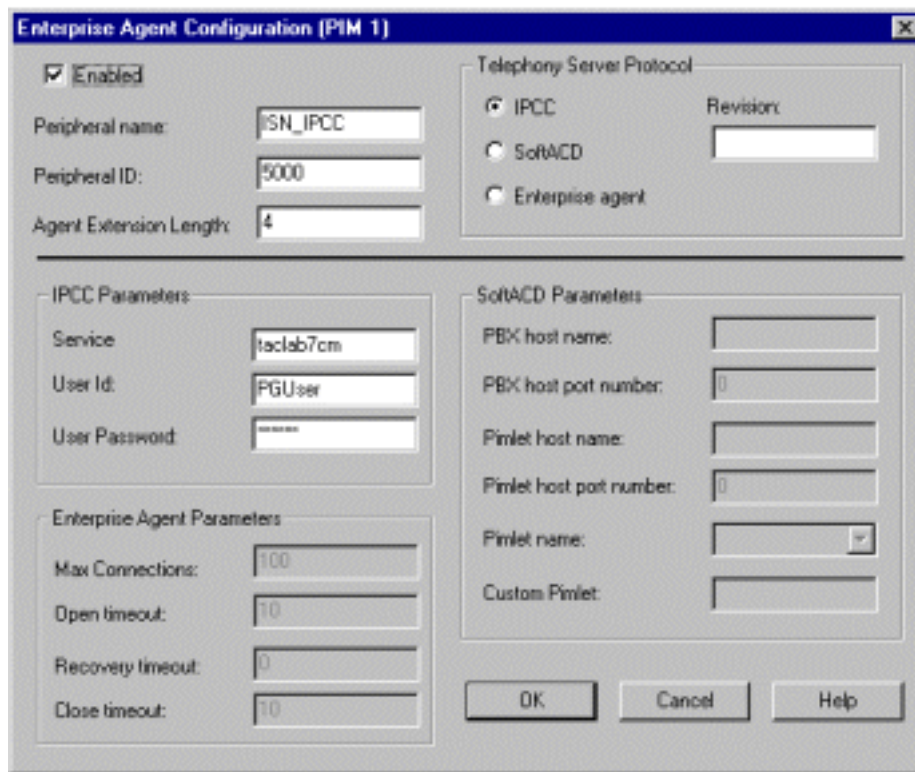
2. **User > Global Directory** choisi.
3. Dans le domaine d'utilisateur, **recherche de clic**.
4. Double-cliquer le dernier nom de l'utilisateur en question pour voir l'écran des informations utilisateur, suivant les indications de la [figure 2](#). **Figure 2 : Gestion du Cisco CallManager 3.1 - Les informations utilisateur**



**Note:** Les champs d'ID utilisateur et de mot de passe utilisateur distinguent les majuscules et minuscules.

5. Entrez le mot de passe utilisateur.
6. Ressaisissez le mot de passe dans l'espace prévu pour la confirmation du mot de passe, aussi distinguant majuscules et minuscules.
7. De la PAGE où le PIM ne devient pas actif, exécutez le programme d'installation de  
c:\icr\bin.
8. Dans l'installation, sélectionnez l'exemple de PAGE et **l'éditez**.
9. Cliquez sur **Next** (Suivant).
10. Dans la fenêtre de Propriétés composant de passerelle d'accès aux périphériques, cliquez sur Edit pour afficher la fenêtre de la configuration d'agent d'entreprise (PIM1).
11. Dans la configuration d'agent d'entreprise (fenêtre PIM 1), vérifiez l'ID utilisateur et le mot de passe utilisateur sont tapés correctement, se souvenant que chacun des deux distinguent les majuscules et minuscules. Assurez la correspondance ce qui est dans les étapes 4 et 5 ci-dessus.

**Figure 3 : Configuration d'agent d'entreprise (PIM 1)**



12. Continuez l'installation et commencez les services à la PAGE.

## Vérifiez PIM actif

Visualisez la fenêtre de processus de **JTapi** à la PAGE pour un retour réussi de procédure de connexion. Alternativement, vous pouvez employer l'[utilitaire Dumplog](#) pour visualiser le log de processus de **Jtapi**. Ce qui suit est un exemple d'un PIM actif.

```

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\JGWData\Config>.
15:43:42 pg2A-jgw1 Trace: Successfully write value in the key
<SOFTWARE\GEOTEL\ICR\lab7\PG2A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\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

## [Informations connexes](#)

- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)
- [Utilisant l'utilitaire de ligne de commande de test OPC](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)