

Edições do início de uma sessão do agente do ICM PG

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve o procedimento exigido para pesquisar defeitos de início de uma sessão do agente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Peripheral Gateway (PG).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão 7.x de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter informações sobre convenções de documentos.

[Problema](#)

Com Gateway do periférico Cisco ICM (PG), os agentes são incapazes de entrar.

Solução

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Verifique que um lado do PG4A/PG4B é inativo e que o outro lado é ativo.
2. Abra um comando prompt, tipo **procmon exp PGXX jgw1**, e datilografe então **JLI**. Os resultados devem parecer similares a este exemplo:

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

Termine estas etapas se o sistema não alista um endereço sob o JLI: Feche um lado do PG, e reinicie o lado ativo. Uma vez que o PG é dado um ciclo, põe acima o lado A/B que foi fechado. Vão a **CUCM > os usuários**, verificam o usuário PG, e asseguram-se de que todos os agentes estejam associados ao PG. **Note:** Se você é incerto do valor de usuário PG, você pode encontrá-lo no PGXX sob esta chave de registro: HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems,

Inc.\ICM\exp\PGXX\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config\jtapiLoginStringTermin e estas etapas se o OUT_OF_SERVICE está listado sob a coluna do estado do registro para os dispositivos telefônico que estão registrados: Reinicie o PG. Verifique o CUCM, e assegure-se de que o telefone esteja registrado. Se o telefone é registrado, verifique o estado em cada CUCM; deve aparecer como registrado em ambos CUCMs. Se o página da web do subscritor mostra registrado mas o página da web do editor não faz, reiniciar o subscritor para assegurar uma comunicação SDI está trabalhando. Se as mostras do telefone se registraram no subscritor e no editor, feche o gerenciador de CTI em ambos a publisher e subscriber, espere os segundos 10, e comece o gerenciador de CTI no editor e então no subscritor.

3. Abra o painel de controle de Java, e certifique-se de que o plug-in de Java está desabilitado.

Informações Relacionadas

- [Ajuste do gerenciador de configuração AW para o centro de contato](#)
- [Dicas de Troubleshooting para ICM/CCE unificado & hospedados](#)
- [Pesquise defeitos falhas no login do agente de IPCC: CF_Invalid_AgentID_Specified](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)