

O EAGTPIM não vai Active no IPCC em um novo instala

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Identificar o problema](#)

[Solução](#)

[Verificar PIM ativo](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve por que o Gerenciador de Interface Periférica do Agente de Empreendimento (EAGTPIM) em um Gateway Periférico (PG) pode não ficar ativo em um ambiente com Call Center de IP (IPCC) e como solucionar o problema.

Antes de Começar

Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

Pré-requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes da seguinte informação:

- Cisco IPCC
- Cisco CallManager
- Gateway do Java Telephony Application Programming Interface (jtapi)
- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware abaixo.

- Cisco CallManager 3.1 (2c) ou posterior

- Cliente Cisco JTAPI 1.2 (1.12) ou mais tarde
- Cisco ICM versão 4.6.2 ou posterior

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 você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Identificar o problema

No evento que o PIM não se torna ativo, veja o processo do JTapi Gateway (JGWx). A barra de status dos indicadores EAGTPIM se o PIM é ativo. [Se o PIM não se tornar ativo, veja a janela de processo JTapi no PG ou use o Utilitário Dumplog para exibir o registro do processo de Jtapi Gateway.](#) O seguinte é um exemplo do Mensagem de Erro que indica que o processo do JTapi Gateway não pode criar uma sessão ativa ao CallManager usando o início de uma sessão e a senha 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
```

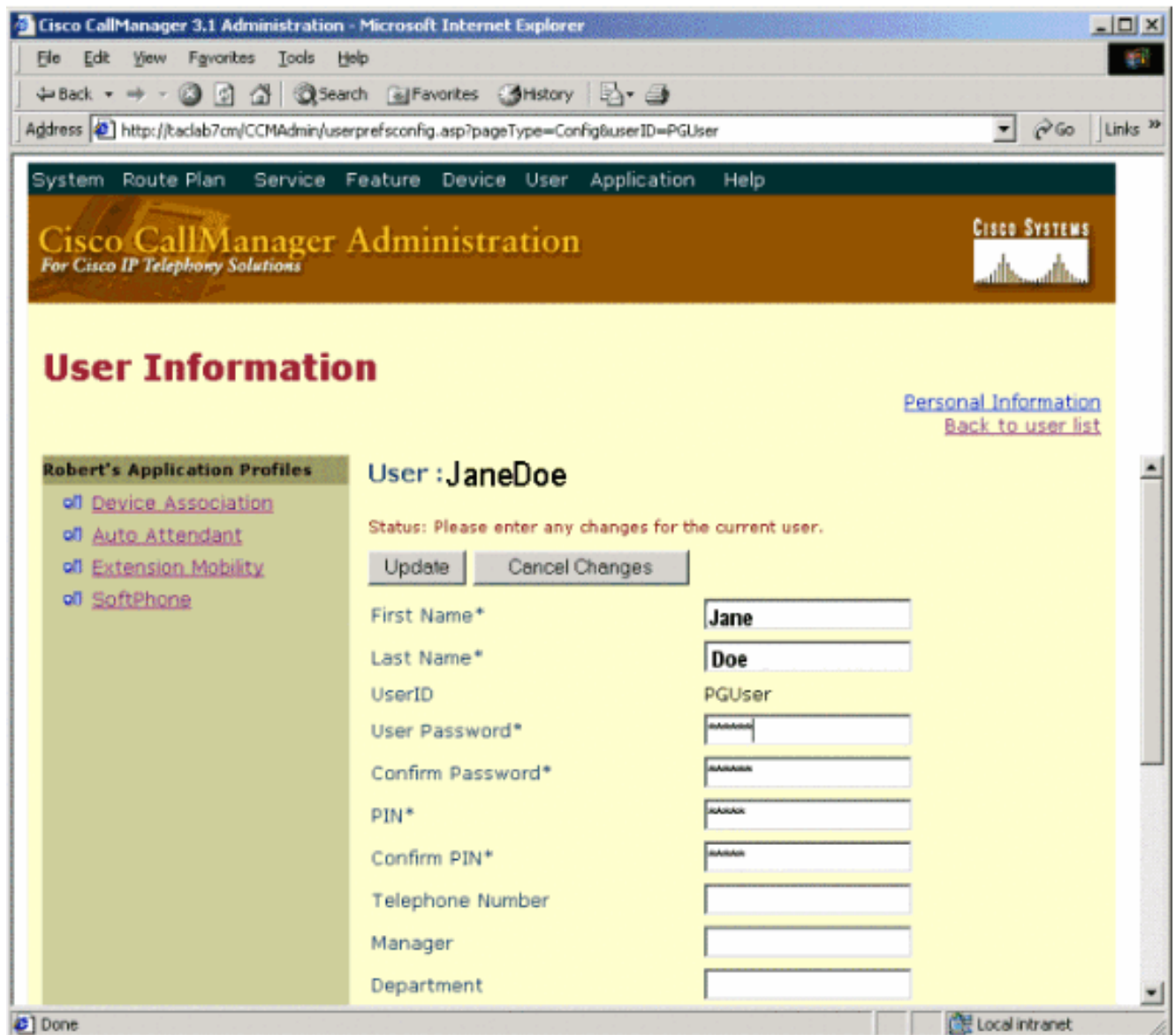
Solução

Termine as seguintes etapas para verificar o nome de usuário e a senha:

1. Do servidor do CallManager da Cisco, abra o navegador à página de administração do CallManager. Por exemplo: [http:// <servername>/CCMAdmin/Main.asp](http://<servername>/CCMAdmin/Main.asp) onde o <servername> é o nome do servidor do CallManager. **Figura 1: Administração do Cisco CallManager 3.1**

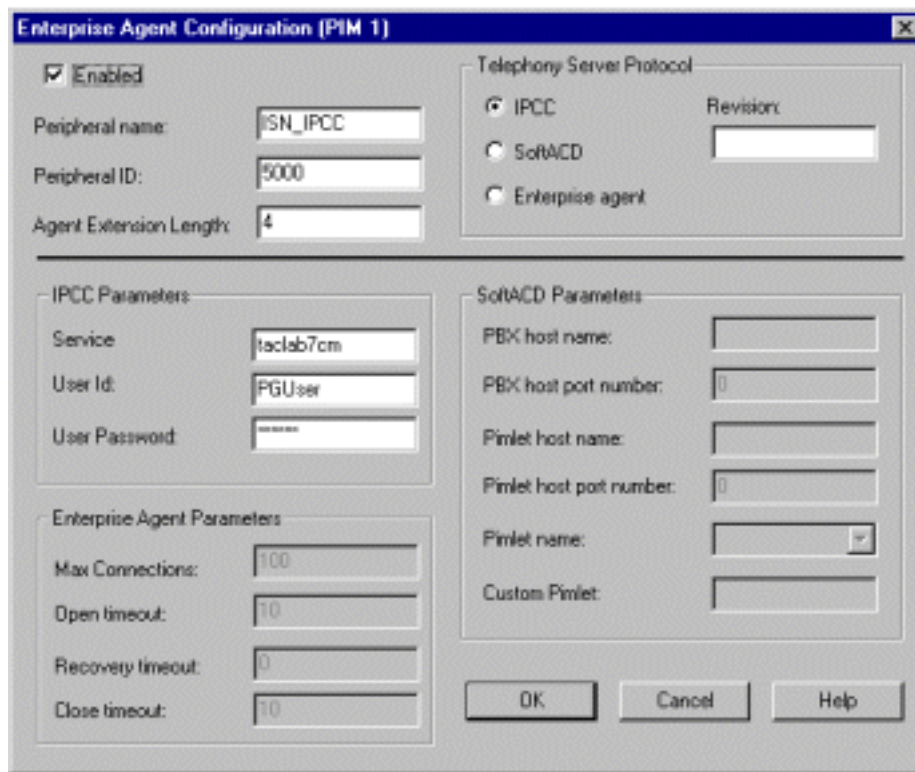


2. Selecione User > Global Directory.
3. No campo User (Usuário), clique em Search (Pesquisar).
4. Fazer duplo clique o sobrenome do usuário na pergunta para ver a tela da informação sobre o usuário, segundo as indicações de [figura 2](#). **Figura 2: Administração do Cisco CallManager 3.1 -- Informações de usuário**



Note: Os campos UserID (ID de Usuário) e User Password (Senha do Usuário) fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas.

5. Digite a senha do usuário.
 6. Insira novamente a senha no espaço fornecido em Confirm Password, que também diferencia maiúsculas e minúsculas.
 7. Do PG onde o PIM não se torna ativo, execute a instalação de `c:\icr\bin`.
 8. Na instalação, selecione o exemplo PG e **edite-o**.
 9. Clique em Next.
 10. No indicador das propriedades de componente de Peripheral Gateway, o clique **edita** para indicar o indicador do Enterprise Agent Configuration (PIM1).
 11. Na janela Enterprise Agent Configuration (PIM1), verifique se a id de usuário e a senha de usuário foram digitadas corretamente, lembrando que ambas são sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Assegure o fósforo o que está nas etapas 4 e 5 acima.
- Figura 3: Configuração do agente de empreendimento (PIM 1)**



12. Continue a configuração e inicie os serviços no PG.

Verificar PIM ativo

View the JTapi process window on the PG for a successful login return. [Como alternativa, você pode usar o utilitário Dumplog para visualizar o registro de processo do Jtapi.](#) Segue abaixo um exemplo de um PIM ativo.

```

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

[Informações Relacionadas](#)

- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Usando o utilitário OPC Test Command Line](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)