

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ описывает процедуру, требуемую устранять неполадки Cisco Intelligent Contact Management (ICM) проблемы входа в систему Агента Периферийного шлюза (PG).

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Для этого документа отсутствуют особые требования.

### **Используемые компоненты**

Сведения в этом документе основываются на Cisco Intelligent Contact Management (ICM) версия 7. x .

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

### **Условные обозначения**

[Сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## **Проблема**

С периферийным шлюзом Cisco ICM (PG) агенты неспособны войти.

## **Решение**

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Проверьте, что одна сторона PG4A/PG4B является простаивающей и что другая сторона активна.
2. Откройте командную строку, введите **proctop exp PGXX jgw1**, и затем введите **JLI**. Результаты должны казаться подобными данному примеру: Выполните эти шаги, если система не перечисляет адрес под JLI: Завершите работу одной стороны PG и перезапустите активную сторону. Как только PG циклически повторяется, включите сторону A/B, которая была закрыта. Перейдите к **Users CUCM**, проверьте Пользователя PG и гарантируйте, что агенты все привязаны к PG. **Примечание:** Если вы не уверены в значении Пользователя PG, можно найти его на PGXX под этим ключом реестра: Системы HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, Inc.\ICM\exp\PGXX\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config\jtaapiLoginString. Выполните эти шаги, если OUT\_OF\_SERVICE перечислен под столбцом Registration State для телефонных устройств, которые зарегистрированы: Перезапустите PG. Проверьте CUCM и гарантируйте, что зарегистрирован телефон. Если телефон зарегистрирован, проверьте статус на каждом CUCM; это должно появиться, как зарегистрировано на обоих CUCMs. Если веб-страница Абонента показывает зарегистрированный, но веб-страница Издателя не делает, перезапускает Абонента, чтобы гарантировать, что работает связь SDI. Если телефон показывает зарегистрированный на Абоненте и Издателе, завершил работу Диспетчера CTI на обоих Издатель и подписчик, ждет 10 секунд и запускает Диспетчера CTI на Издателе и затем Абоненте.
3. Откройте Панель управления Java и удостоверьтесь, что отключен Подключаемый модуль Java.

## Дополнительные сведения

- [AW менеджер конфигурации, устанавливающий для Contact Center](#)
- [Советы по устранению проблем для Унифицированного ICM/CCE и Размещенный](#)
- [Устранение неполадок, связанных с ошибкой входа в систему агента IPCC : CF\\_Invalid\\_AgentID\\_Specified](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)