

EAGTRIM не становится активным в IPCC на новой установке

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Выявление проблемы](#)

[Решение](#)

[Проверьте активный PIM](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В этом документе объясняется, почему Enterprise Agent Peripheral Interface Manager (EAGTRIM) на периферийном шлюзе может не быть активным в среде центра обработки IP-вызовов, а также содержатся способы устранения этой неполадки.

Перед началом работы

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе *Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.*](#)

Предварительные условия

Ознакомление с этим документом требует наличия следующих знаний:

- Cisco IPCC
- Cisco CallManager
- Шлюз интерфейса программирования Java-приложений телефонной связи (JTAPI)
- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основаны на версиях оборудования и программного обеспечения, указанных ниже.

- Cisco CallManager версии 3.1 (2с) или более поздней
- Клиент Cisco JTapi 1.2 (1.12) или позже
- Cisco ICM Version 4.6.2 или позже

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

Выявление проблемы

В конечном счете PIM не становится активным, просматривает Шлюз JTapi (JGWx) процесс. Если PIM Активен, строка состояния EAGTPIM отображается. [Если PIM не становится активным, просмотрите окно процесса JTapi на PG или используйте утилиту Dumplog, чтобы просмотреть журнал процесса JTapi Gateway.](#) Ниже приводится пример сообщения об ошибках, указывающего, что процесс Шлюза JTapi не может создать активный сеанс к CallManager с помощью указанного входа в систему и пароля.

```

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

```

Решение

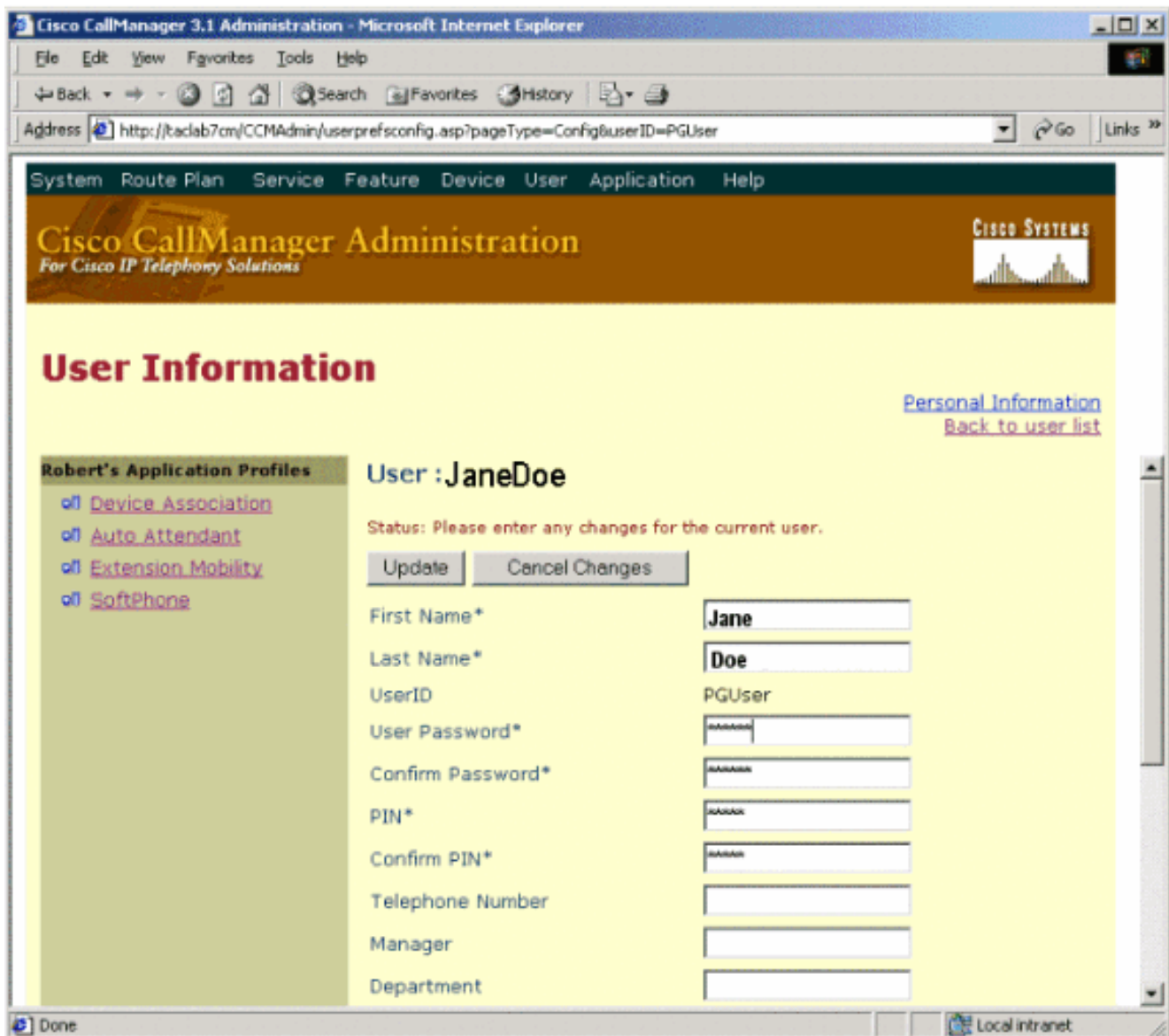
Завершите следующие шаги для проверки Имени пользователя и пароля:

1. От Cisco CallManager server откройте браузер для Страницы администрирования

CallManager. Пример: <http://<servername>/CCMAdmin/Main.asp>, где <servername> является названием Сервера CallManager. Рисунок 1: Администрирование Cisco CallManager 3.1

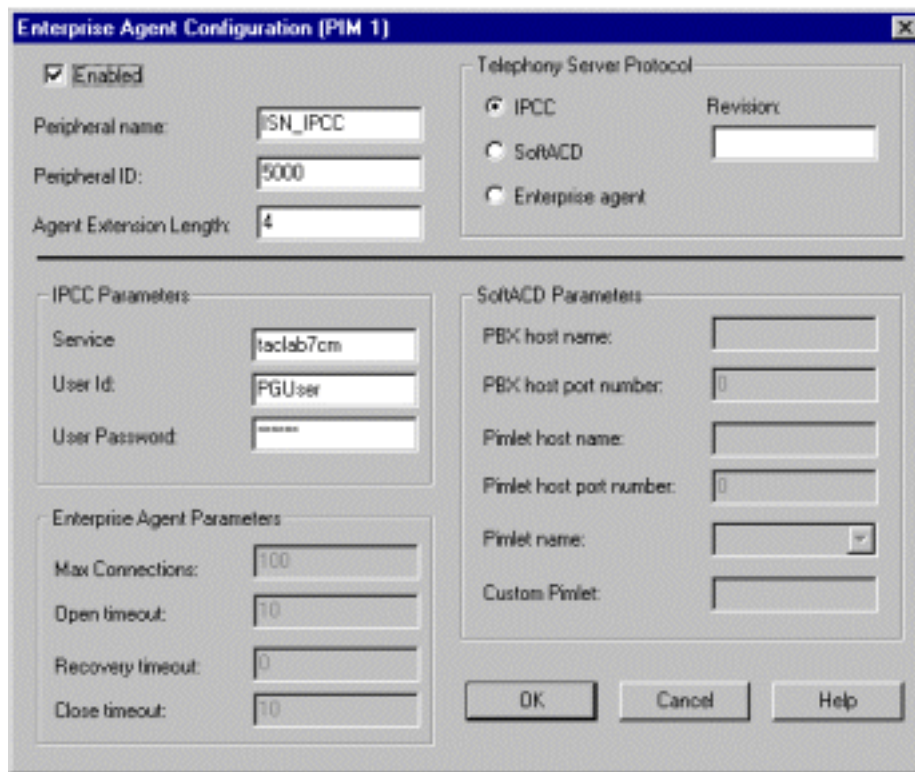


2. Выберите "Пользователь" > "Глобальный каталог".
3. В поле User (пользователь) щелкните кнопку Search (поиск).
4. Дважды нажмите фамилию рассматриваемого пользователя для наблюдения экрана User Information, как показано на [рисунке 2](#). Рис. 2: Cisco CallManager 3.1 администрирования - сведения о пользователе



Примечание: Поля UserID и User Password чувствительны к регистру.

5. Введите пароль пользователя.
 6. Введите пароль повторно в поле "Confirm Password" (Подтвердите пароль), также чувствительно к регистру.
 7. От PG, где PIM не становится активной, выполненной настройкой от c:\icr\bin.
 8. В настройке выберите экземпляр PG и **Отредактируйте**.
 9. **Нажмите кнопку Next**.
 10. В окне Peripheral Gateway Component Properties нажмите **Edit** для отображения окна Enterprise Agent Configuration (PIM1).
 11. В окне конфигурации Enterprise Agent (PIM 1) проверьте, что имя пользователя и пароль введены правильно; помните, что необходимо учитывать регистр. Гарантируйте оба соответствия, что находится в шагах 4 и 5 выше.
- Рис. 3: Конфигурация Enterprise Agent (PIM 1)**



12. Продолжите установку и запустите службы на PG.

Проверьте активный PIM

В окне JTapi на внешнем шлюзе (PG) вы увидите успешный возврат имени для входа в систему. [Кроме того, можно использовать служебную программу Dumplog для просмотра журнала процесса Jtapi.](#) Ниже приведен пример PIM в активном состоянии.

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

[Дополнительные сведения](#)

- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)
- [Использование служебной программы командной строки OPCSTest](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)