

# ICM PG座席登录问题

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述要求的步骤排除故障Cisco Intelligent Contact Management (ICM)外围网关(PG)座席登录问题。

## 先决条件

### 要求

本文档没有任何特定的要求。

### 使用的组件

本文档中的信息根据Cisco Intelligent Contact Management (ICM)版本7.x。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

使用Cisco ICM外围网关(PG)，代理程序无法登录。

## 解决方案

完成这些步骤以解决问题：

1. 验证PG4A/PG4B的一端空闲，并且另一侧是活跃的。
2. 打开prompt命令，键入**procmon exp PGXX jgw1**，然后键入**JLI**。结果应该看起来与此示例相似：

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

如果系统不列出一个地址在JLI下，请完成这些步骤：关闭PG的一端，并且重新启动激活侧。一旦PG被循环，请加电被关闭的A/B侧。去**CUCM > Users**，检查PG用户，并且保证代理程序全部关联对PG。**注意**：如果对PG客户价值是不确定的，您在PGXX能找到它在此注册表项下：**HKEY\_LOCAL\_MACHINE \软件\ Cisco系统，**

**Inc.\ICM\exp\PGXX\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config\jtapiLoginString**请完成这些步骤，如果OUT\_OF\_SERVICE是列出的在注册的电话设备的注册Status (状态)列下：重新启动PG。检查CUCM，并且保证电话注册。如果电话注册，请检查在每CUCM的状态;它在两应该出现如注册CUCMs。如果用户网页显示已注册，但是发行商网页不，重新启动用户保证SDI通信工作。如果电话显示已注册在用户和发行商，请关闭在两个的CTI Manager发布服务器和用户，等10秒，并且开始在发行商然后用户的CTI Manager。

3. 打开Java控制面板，并且确保Java插件禁用。

## [相关信息](#)

- [AW Contact Center的配置管理器设置](#)
- [托管的故障排除提示Unified ICM/CCE的&](#)
- [排除IPCC代理登录失败故障：CF\\_Invalid\\_AgentID\\_Specified](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)