

# 目录

[简介](#)

[开始使用前](#)

[规则](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[识别问题](#)

[解决方案](#)

[检查活动 PIM](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述在外围网关(PG)的Enterprise Agent Peripheral Interface Manager (EAGTPIM)为什么可能不去在IP呼叫中心(IPCC)环境的激活和如何排除故障问题。

## 开始使用前

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

### 先决条件

本文档的读者应具备以下方面的知识：

- Cisco IPCC
- Cisco CallManager
- Java电话应用可编程接口(JTAPI)网关
- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本。

- Cisco CallManager 3.1(2c)或以上
- Cisco JTAPI客户端1.2 (1.12)或以上
- Cisco ICM 第4.6.2版或更高

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

## 识别问题

在PIM不变得激活的事件，请查看JTAPI网关(JGWx)进程。EAGTPIM显示的状态栏，如果PIM是活跃的。如果PIM不变得激活，请查看在PG的JTapi处理窗口或请使用[Dumplog程序](#)查看JTAPI网关进程日志。下列是指示的错误消息的示例使用指定的登录和密码，JTAPI网关进程不能创建激活的会话到CallManager。

```
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
```

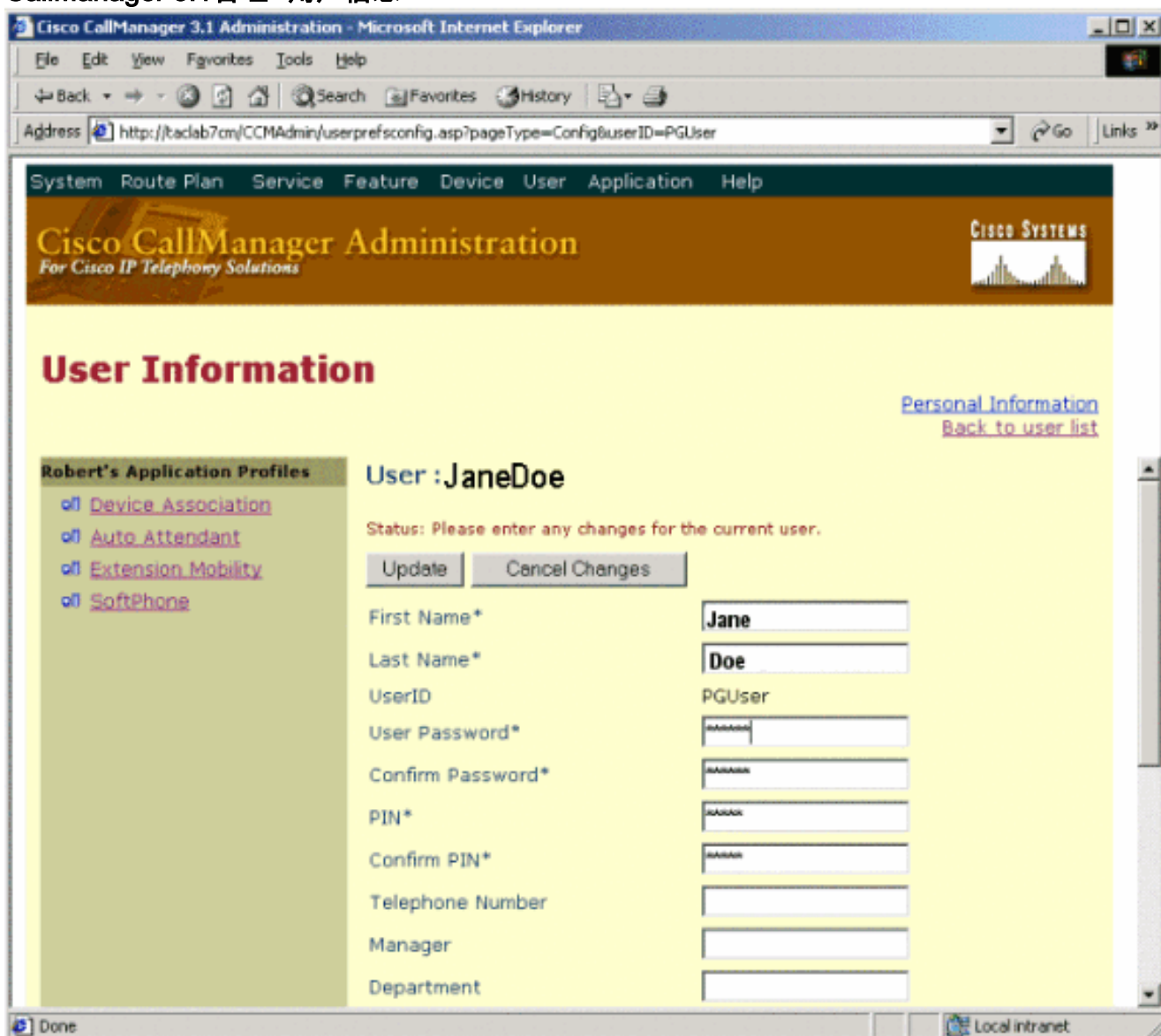
## 解决方案

完成以下步骤验证用户名和密码：

1. 从Cisco CallManager服务器，请打开浏览器对Callmanager管理页。例如：<http://<servername>/CCMAdmin/Main.asp> <servername>是CallManager服务器的名称的地方。图 1：Cisco CallManager 3.1管理

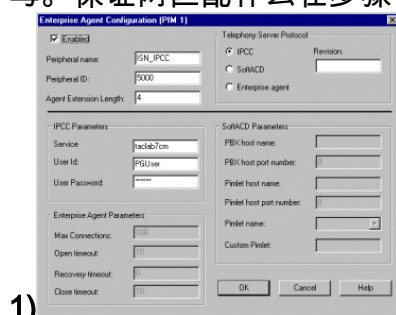


2. 选择User > Global Directory。
3. 在用户字段，请点击“Search”。
4. 如图2.所显示，双击有问题的用户的姓氏发现User Information屏幕。图 2：Cisco CallManager 3.1管理--用户信息



注意：UserID和用户密码字段区分大小写。

5. 输入用户密码。
6. 重新输入密码在为确认密码提供的空间，也区分大小写。
7. 从PIM不变得激活的PG，从c:\icr\bin运行设置。
8. 在设置，请选择PG实例并且编辑。
9. 单击 Next。
10. 在外围网关组件属性窗口，请单击编辑显示企业代理配置(PIM1)窗口。
11. 在企业代理配置(PIM 1)窗口，验证UserID，并且用户密码正确地键入，记住两个区分大小写。保证两匹配什么在步骤4和5上述。图 3：企业代理配置(PIM



1)

12. 继续设置并且开始在PG的服务。

## [检查活动 PIM](#)

查看在PG的JTapi处理窗口成功登录返回的。交替地，您能使用[Dumplog程序](#)查看JTAPI进程日志。下列是活动PIM的示例。

```
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
```

## [相关信息](#)

- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [使用OPC test命令行实用程序](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)