

进行新的安装后，IPCC 中的 EAGTPIM 未在活动状态

Contents

[Introduction](#)

[开始使用前](#)

[Conventions](#)

[Prerequisites](#)

[Components Used](#)

[识别问题](#)

[解决方案](#)

[验证活动PIM](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述在外围网关(PG)的Enterprise Agent Peripheral Interface Manager (EAGTPIM)为什么在IP呼叫中心(IPCC)环境里可能不去激活和如何排除问题故障。

[开始使用前](#)

[Conventions](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[Prerequisites](#)

本文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智能联络管理(ICM)

[Components Used](#)

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)或以后

- Cisco ICM版本4.6.2或以上

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。All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.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

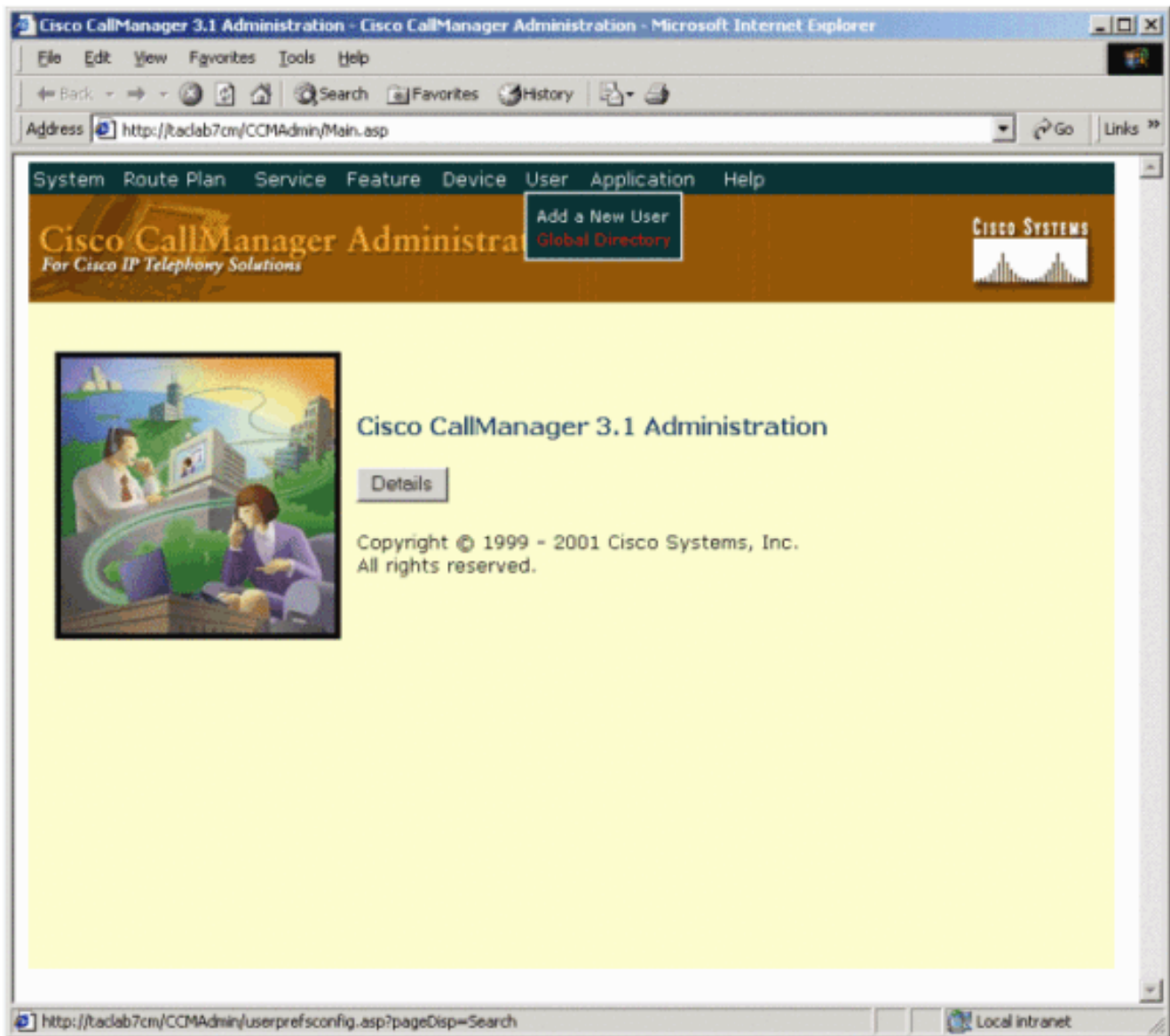
在PIM不变得激活的事件，请查看JTAPI网关(JGWx)进程。如果PIM是活跃的，EAGTPIM的状态栏显示。如果PIM不变得激活，请查看在PG的JTapi处理窗口或请使用[Dumplog程序](#)查看JTAPI网关进程日志。下列是指示的错误信息的示例使用指定的登录和密码，JTAPI网关进程不能创建激活的会话到呼叫管理器。

```
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
```

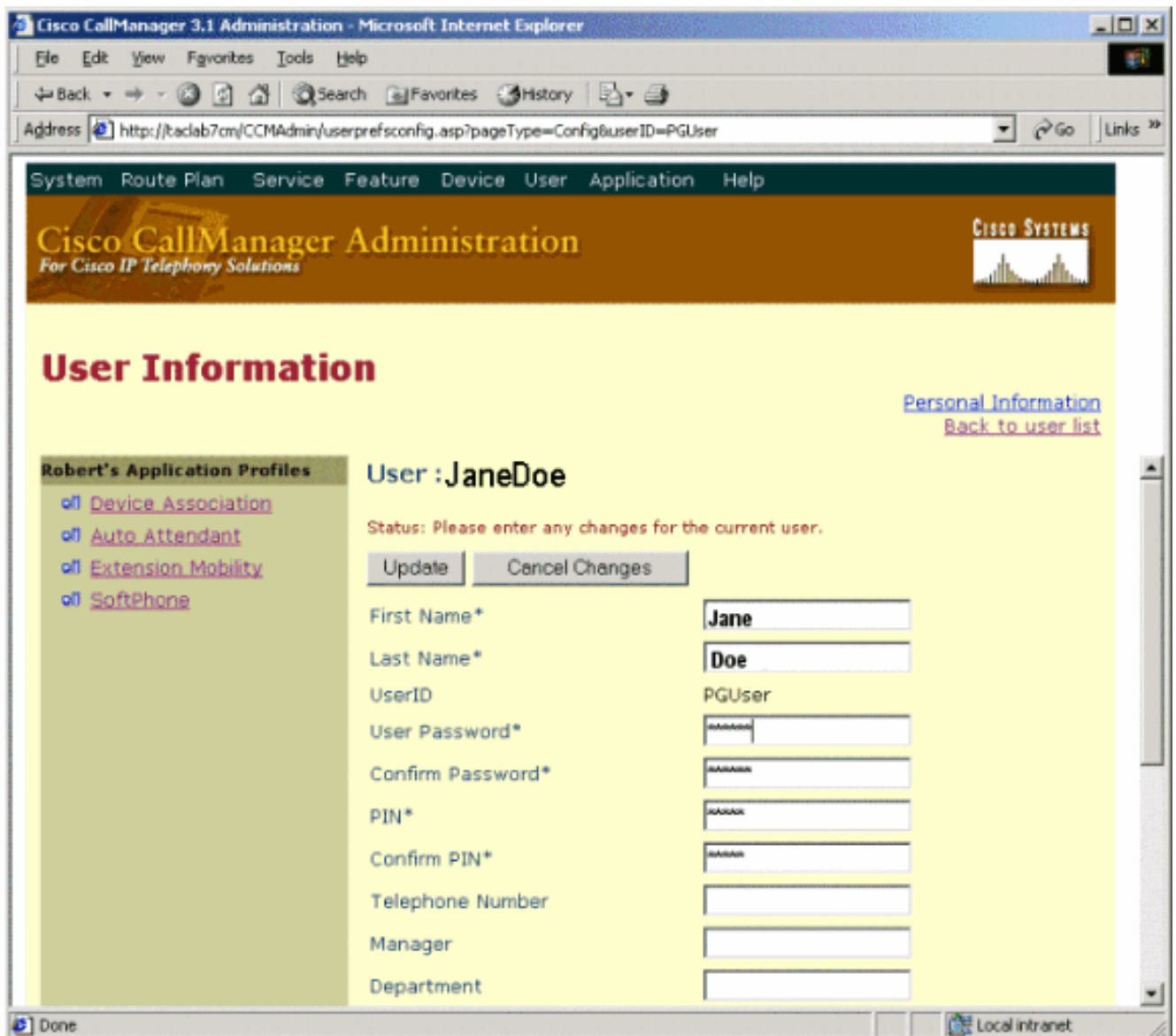
解决方案

完成以下步骤验证用户名和密码：

1. 从Cisco CallManager服务器，对Callmanager管理页请打开浏览器。例如：<http://<servername>/CCMadmin/Main.asp> <servername>是CallManager服务器的地方名字。图 1：Cisco CallManager 3.1管理

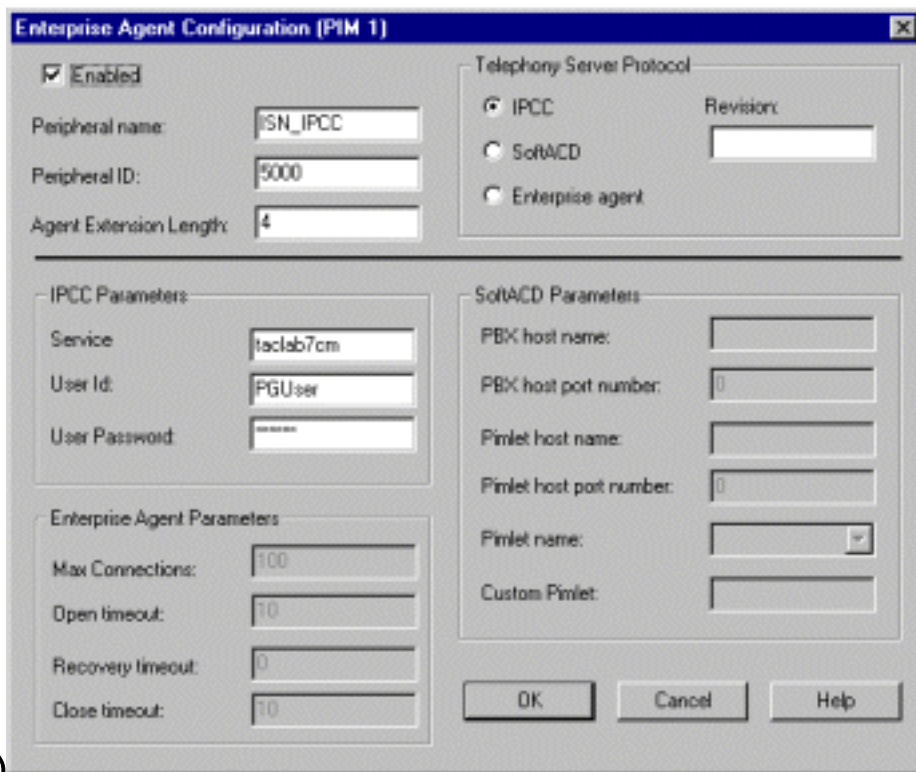


2. 选择User > Global Directory。
3. 在用户字段，请点击“Search”。
4. 如图2.所显示，双击正在考虑中的用户的姓氏发现User Information屏幕。图 2：Cisco CallManager 3.1管理--用户信息



Note: 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，请点击**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和用户密码正确地被键入，记得两个区分大小写。保证匹配什么在第4步和第5步上述。图 3：企业代理配置(PIM



1)

12. 继续设置并且开始在PG的服务。

验证活动PIM

查看在PG的JTapi处理窗口成功的登录回归的。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\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

[Related Information](#)

- [如何使用Dumplog程序](#)
- [使用OPC测试Line命令工具](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)