

进行新的安装后，IPCC 中的 EAGTPIM 未在活动状态

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

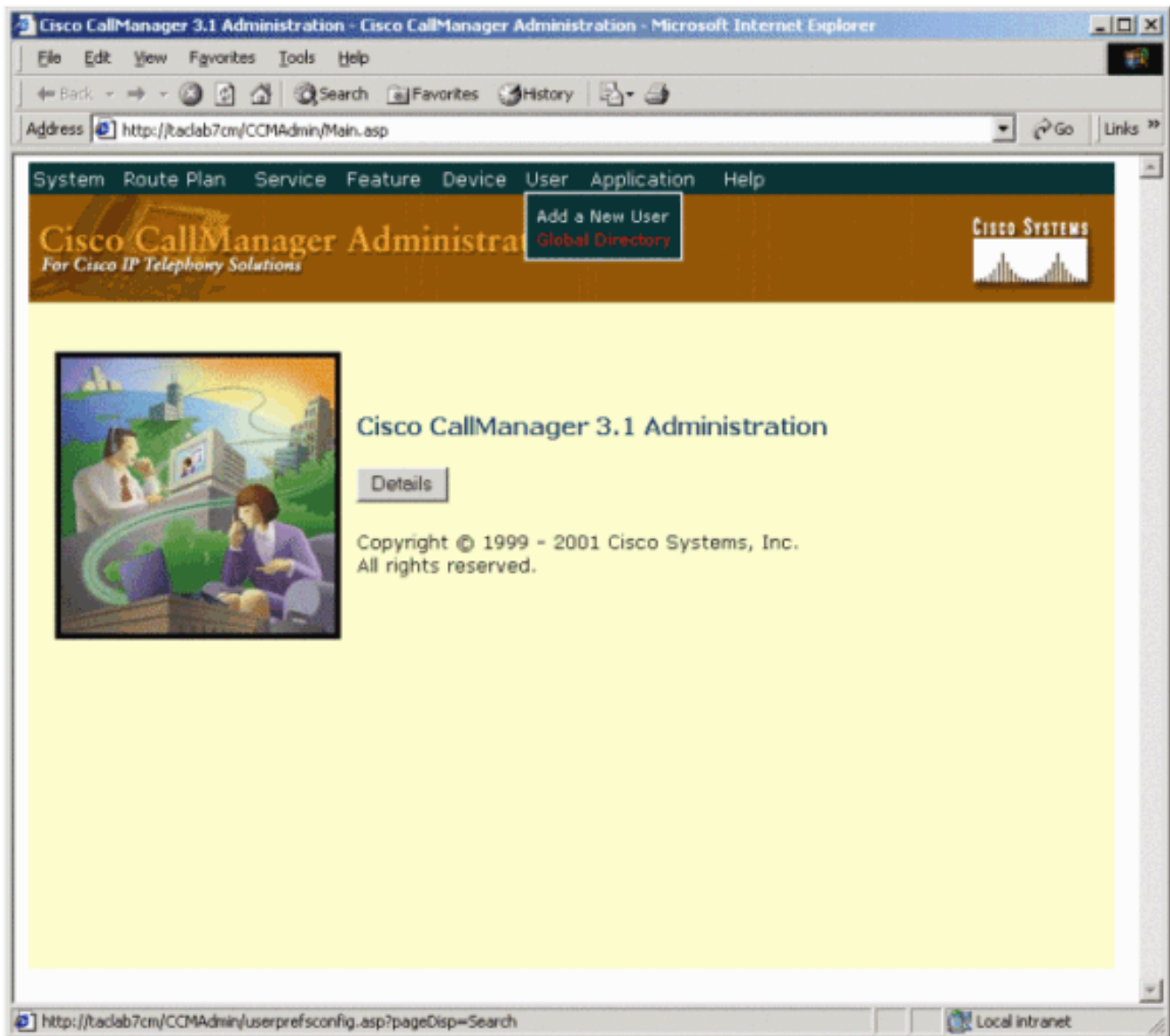
在PIM不变得激活的事件，请查看JTAPI网关(JGWx)进程。EAGTPIM显示的状态栏，如果PIM是活跃的。如果PIM不变得激活，请查看在PG的JTapi处理窗口或请使用[Dumplog程序](#)查看JTAPI网关进程日志。下列是指示的错误消息的示例使用指定的登录和密码，JTAPI网关进程不能创建激活的会话到CallManager。

```
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
```

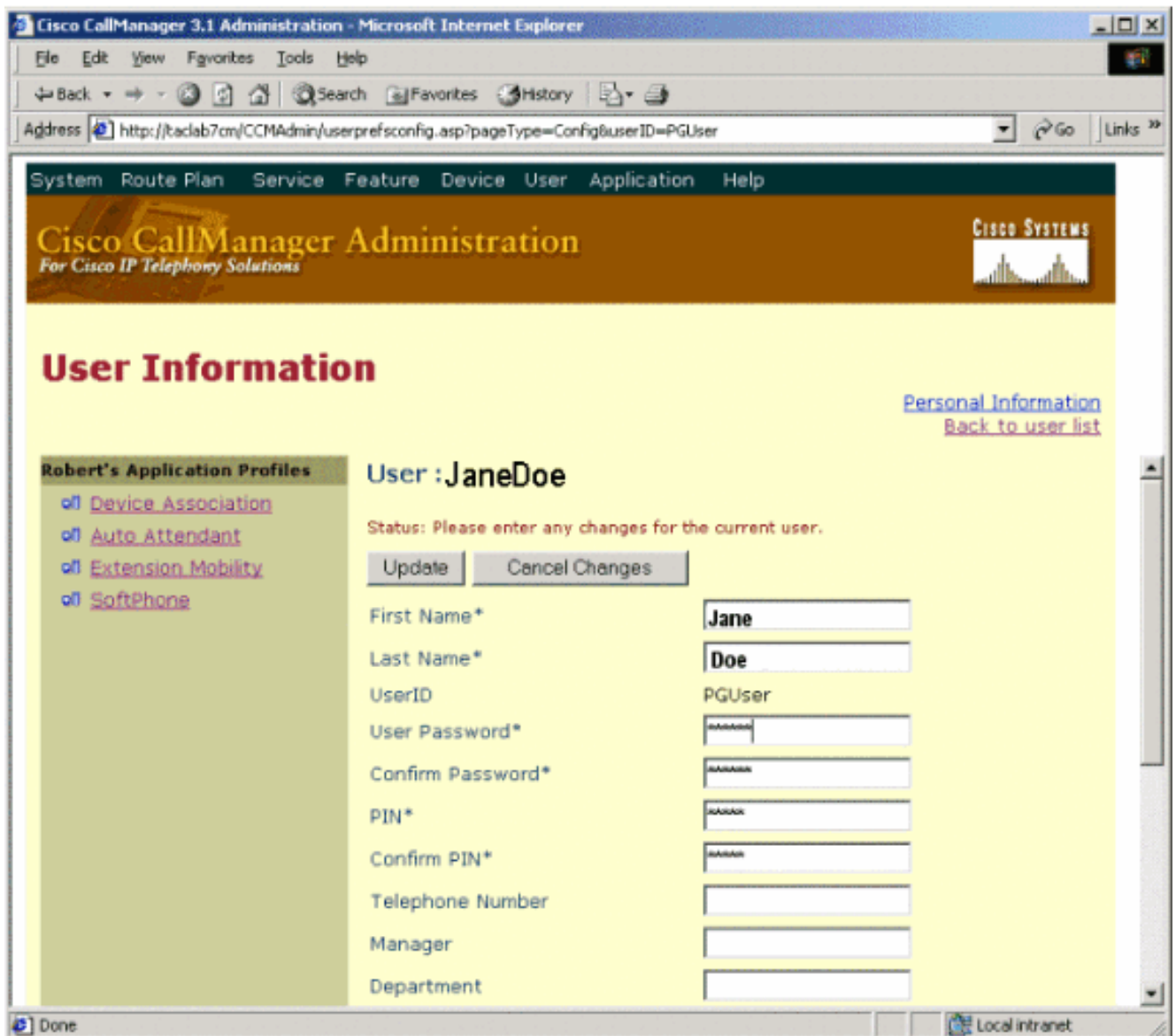
解决方案

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

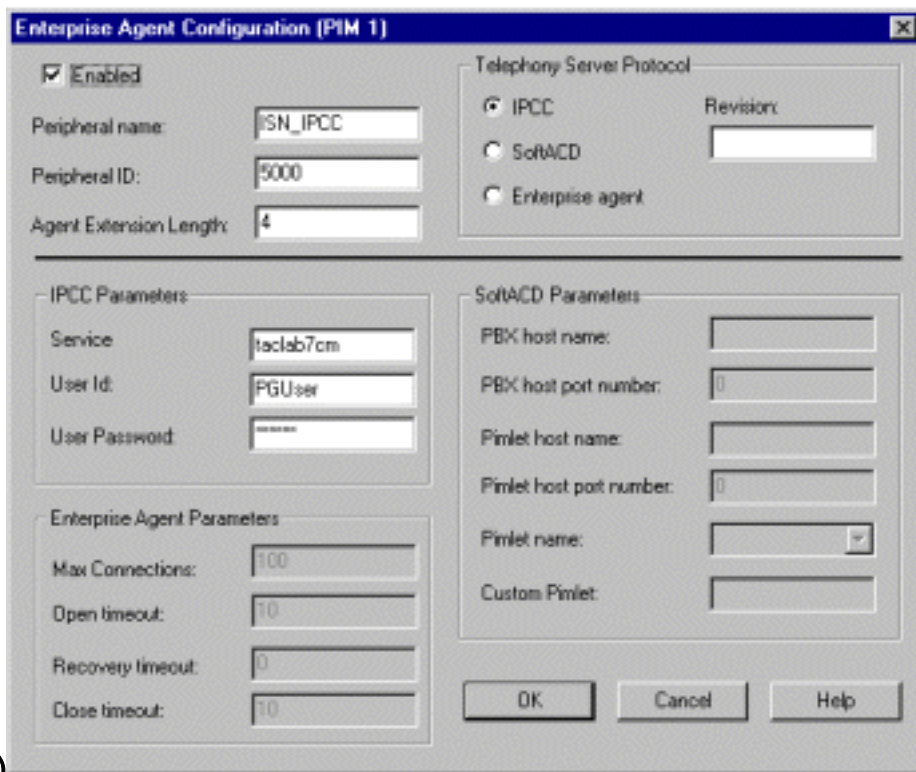


2. 选择User > Global Directory。
3. 在用户字段，请点击“Search”。
4. 如图2.所显示，双击有问题的用户的姓氏发现User Information屏幕。图 2：Cisco CallManager 3.1管理--用户信息



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被键入，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\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
```

[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](#)