

# 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

本文对外围网关(PG)设备管理过程(DMP)代理程序(PGAG)进程的失败演讲在Cisco Intelligent Contact Management (ICM)环境的。当失败发生时， PGAG进程报告此错误消息：

本文提交一可能的应急方案。

## 先决条件

### 要求

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- ICM排除故障
- PG配置
- 计算机电话集成(CTI)服务器配置

### 使用的组件

本文档中的信息根据ICM版本4.5和以上。

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

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

在您开始PG服务后， PGAG进程立即回收自己，并且外围设备接口管理器(PIM)不变得激活。为了查看在PG的PGAG进程，查看处理窗口或使用[Dumplog程序](#)查看PGAG日志文件。PGAG日志有此消息：

**注意：** 此信息显示两条线路由于空间限制。

与PG日志一道， [Dr.Watson工具](#)创建有命名drwtsn32.log一个对应的文本文件。文件包含此信息：

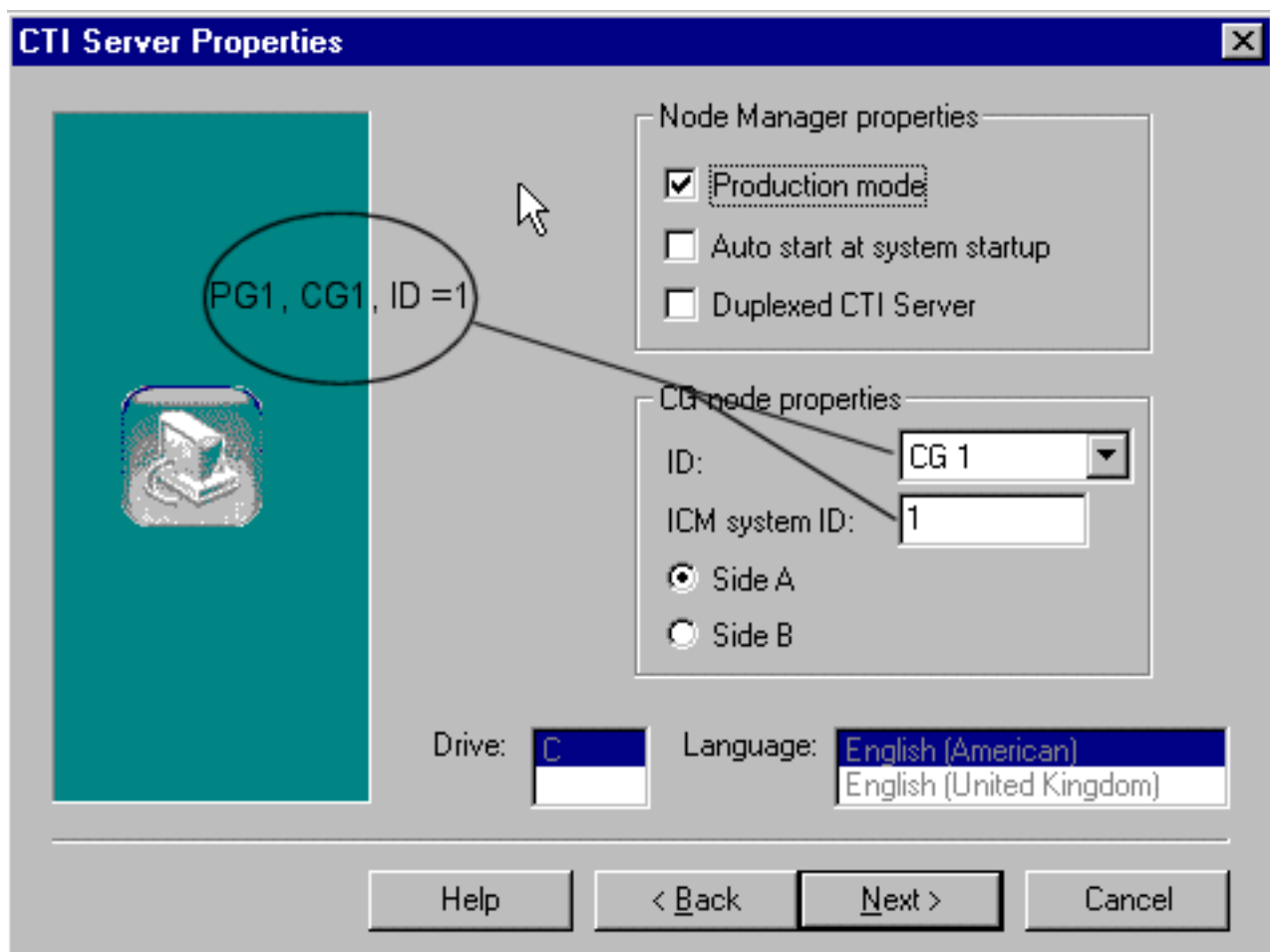
**注意：** 一些此代码显示两条线路由于空间限制。

关于Dr.Watson工具的更多信息，参考[什么是drwtsn32.log文件？](#)

## 解决方案

问题归结于ICM系统ID字段和ID字段之间的一不匹配在CTI Gateway (CG) Properties节点下。当您配置CTI服务器时， CG Properties节点在CTI Server Properties窗口出现。“ICM系统ID”指定关联与CTI服务器PG的DMP设备号。“ID”指定CTI服务器的编号。

此示例提供一正确配置。在示例中，在PG Properties节点下的ID字段在PG properties窗口在这种情况下是PG 1， ID字段，并且ICM在CG Properties节点下的系统ID字段在CTI Server Properties窗口必须是CG 1和1，分别。



## 相关信息

- [什么是 drwtsn32.log 文件？](#)
- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)