

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco IP Contact Center (IPCC) のいくつかの新しいインストールによって、Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) ゲートウェイ (JGW1) および Peripheral Interface Manager (PIM) はアクティブになりますが、呼び出しはルーティングされません。この資料は問題点を明らかにし訂正する方法をこの問題が発生する可能性があるという 1 つの原因を記述したものです。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- IPCC
- Cisco CallManager
- JTAPI
- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager バージョン 3.1 およびそれ以降
- ICM バージョン 4.6.2 以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

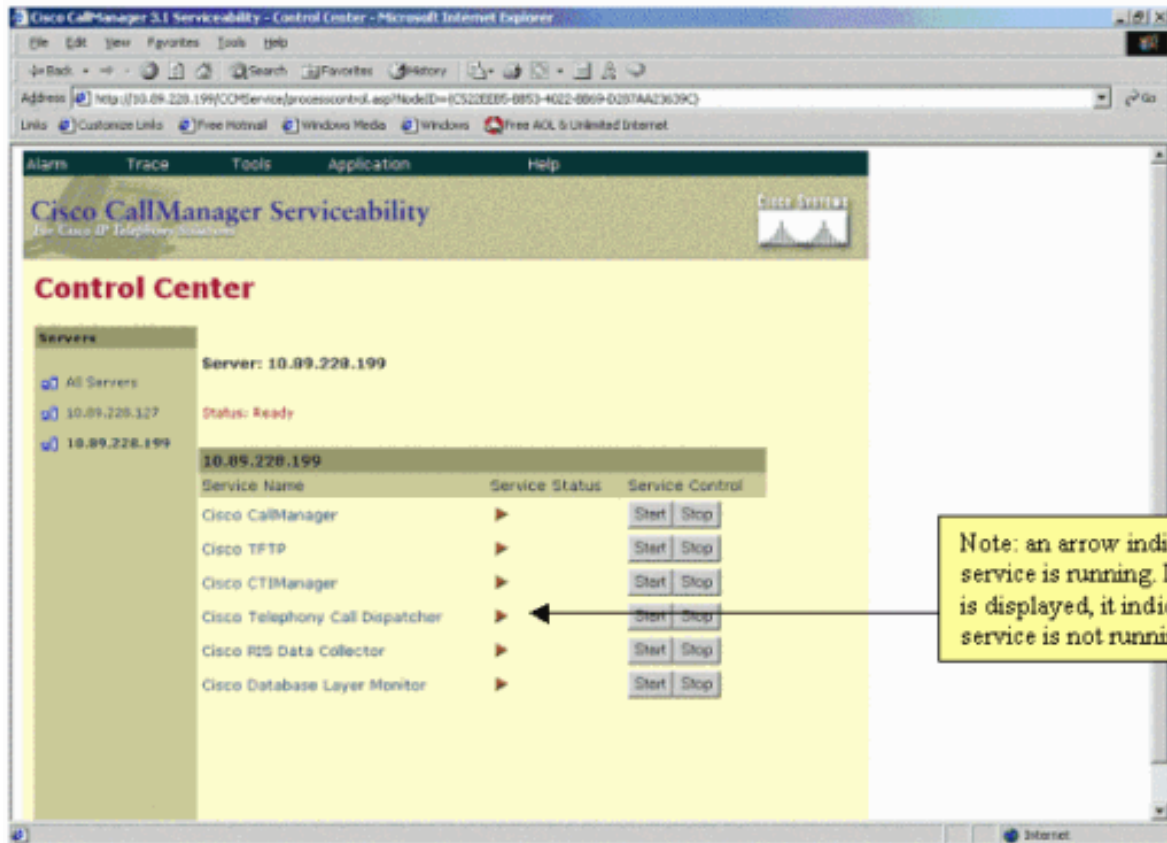
呼び出しは IPCC の新しいインストールの後でルーティングされませんが、JGW1 および PIM はアクティブです。この問題は Cisco CallManager サービスが実行されていないので発生するかもしれません。

解決策

Cisco CallManager 3.1 およびそれ以降で、Peripheral Gateway (PG) の JGW1 はコンピュータテレフォニー インテグレーション (CTI) に CallManager のためのマネージャを接続します。CallManager サービスが実行されていることを確かめて下さい。CallManager サービスがオフラインであるのに、PIM アクティブ化。CallManager プロセスが動作したかどうか確認するために、これらのステップを完了して下さい:

1. Cisco Unified CallManager へのログイン。
2. 『Cisco CallManager Serviceability』 を選択して下さい。
3. 『Control Center』 を選択して下さい。コントロールセンター Web ページは出ます

:



Service Name	Service Status	Service Control
Cisco CallManager	▶	Start Stop
Cisco TFTP	▶	Start Stop
Cisco CTIManager	▶	Start Stop
Cisco Telephony Call Dispatcher	▶	Start Stop
Cisco RDS Data Collector	▶	Start Stop
Cisco Database Layer Monitor	▶	Start Stop

4. Cisco Unified CallManager が動作したかどうか確認するためにサービス ステータスを表示して下さい。サービスが稼働していない場合は、Start をクリックします。

問題

少数のエージェントはログアウトされ、JGW ログはこのエラーを示します:

: ThreadAddressManager uncaught java.lang.OutOfMemoryError uncaught

解決策

この問題は Cisco バグ ID [CSCsi88038](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。この問題を解決するために、Java ヒープメモリの初期サイズを増加するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. レジストリ エディタを開き、このキーを見つけて下さい:HKEY_LOCAL_MACHINE \ソフトウェア\シスコシステムズ、
Inc.\ICM\- 2. -Xms32m -Xmx256m -Xss512k から -Xms256m -Xmx512m -Xss512k に
JavaRuntimeOptions 値を変更して下さい。
- 3. PG (Peripheral Gateway) を再起動するのに ICM サービス 制御を使用して下さい。

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)