

El JTapi Gateway y el PIM son activos pero no se rutea ningunas llamadas

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Con algunas nuevas instalaciones de Cisco IP Contact Center (IPCC), el gateway del Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) (JGW1) y el Peripheral Interface Manager (PIM) se convierten en activos, pero llamadas no se rutean. Este documento describe una razón que este problema puede ocurrir y cómo identificar y corregir el problema.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- IPCC
- CallManager de Cisco
- JTAPI
- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CallManager versión 3.1 y posterior
- Versión de ICM 4.6.2 y posterior

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

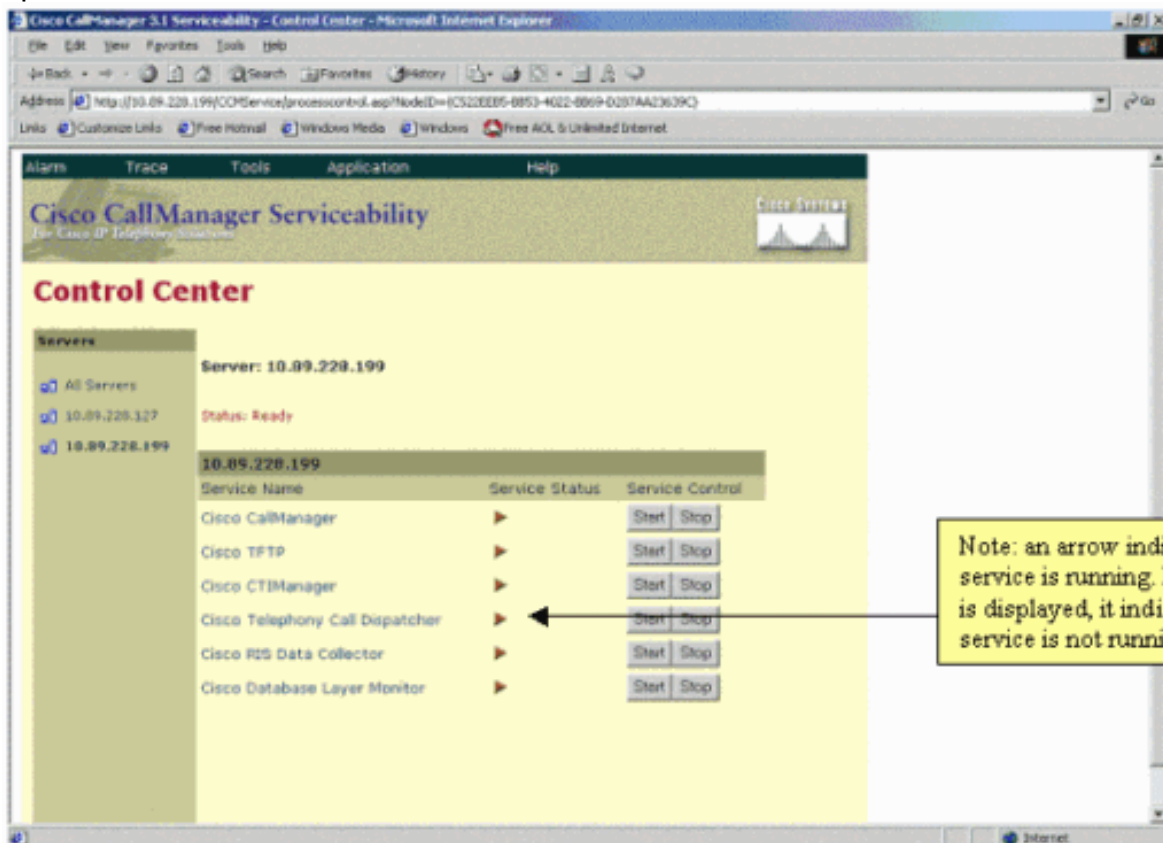
Problema

No se rutea ningunas llamadas después de una nueva instalación del IPCC, pero el JGW1 y el PIM son activos. Este problema pudo ocurrir porque el servicio CallManager de Cisco no se está ejecutando.

Solución

En el Cisco CallManager 3.1 y posterior, el JGW1 en Peripheral Gateway (PG) conecta con el administrador de Integración de telefonía de computadora (CTI) para el CallManager. Esté seguro que el servicio de CallManager se está ejecutando. El PIM activa, aunque el servicio de CallManager es offline. Para determinar si el proceso del CallManager se está ejecutando, complete estos pasos:

1. Inicie sesión al Cisco CallManager.
2. Elija la **utilidad del Cisco CallManager**.
3. Elija el **centro de control**. La página web del centro de control aparece:



4. Vea el estatus del servicio para determinar si el Cisco CallManager se está ejecutando. Si el servicio no se está ejecutando, haga clic el **comienzo**.

Problema

Se terminan la sesión pocos agentes, y los registros JGW muestran este error:

```
Hilo: ThreadAddressManager tiene excepción del uncaught que la excepción del uncaught es java.lang.OutOfMemoryError
```

Solución

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsl88038](#) ([clientes registrados solamente](#)). Para resolver este problema, complete estos pasos para aumentar el tamaño inicial de la memoria del montón de las Javas:

1. Abra el Editor de registro, y localice esta clave:HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc.\ICM\- 2. Cambie el valor de JavaRuntimeOptions de *-Xms32m -Xmx256m -Xss512k* a *-Xms256m -Xmx512m -Xss512k*.
- 3. Utilice el control de servicio ICM para recomenzar el PG (Peripheral Gateway).

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)