

Passerelle JTAPI et PIM sont actifs, mais aucun appel n'est routé

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Avec quelques nouvelles installations de Cisco IP Contact Center (IPCC), la passerelle de l'interface de programmation de téléphonie de Javas (JTAPI) (JGW1) et le gestionnaire d'interface périphérique (PIM) deviennent actifs, mais des appels ne sont pas conduits. Ce document décrit une raison pour laquelle cette question peut se produire et comment identifier et corriger le problème.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- IPCC
- Cisco CallManager
- JTAPI
- Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CallManager version 3.1 et plus tard
- Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Aucun appel n'est conduit après une nouvelle installation d'IPCC, mais les JGW1 et les PIM sont en activité. Cette question pourrait se produire parce que le service de Cisco CallManager ne s'exécute pas.

Solution

Sur le Cisco CallManager 3.1 et plus tard, le JGW1 sur la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) se connecte au gestionnaire du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) pour le CallManager. Soyez sûr que le service de CallManager s'exécute. Le PIM lance, quoique le service de CallManager soit hors ligne. Afin de déterminer si le processus de CallManager s'exécute, terminez-vous ces étapes :

1. Procédure de connexion au Cisco CallManager.
2. Choisissez le **Cisco CallManager Serviceability**.
3. Choisissez le **Control Center**. La page Web de Control Center paraît :
4. Visualisez l'état du service afin de déterminer si le Cisco CallManager s'exécute. Si le service ne s'exécute pas, cliquez sur le **début**.

Problème

Peu d'agents sont enregistré, et les logs JGW affichent cette erreur :

```
Thread : ThreadAddressManager a l'exception d'uncaught que l'exception d'uncaught est  
java.lang.OutOfMemoryError
```

Solution

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCsl88038](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Afin de résoudre ce problème, terminez-vous ces étapes pour augmenter la taille initiale de la mémoire de segment de mémoire de Javas :

1. Ouvrez Registry Editor, et localisez cette clé :HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems, Inc.\ICM\- 2. Changez la valeur de JavaRuntimeOptions de *-Xms32m -Xmx256m -Xss512k* à *-Xms256m -Xmx512m -Xss512k*.

3. Employez le contrôle de service ICM pour redémarrer la PAGE (passerelle d'accès aux périphériques).

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)