

JTapi Gateway および PIM はアクティブですが、コールは経路選択済みではありません

目次

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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、コール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 および以降
- ICM バージョン 4.6.2 以降

本書の情報は、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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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

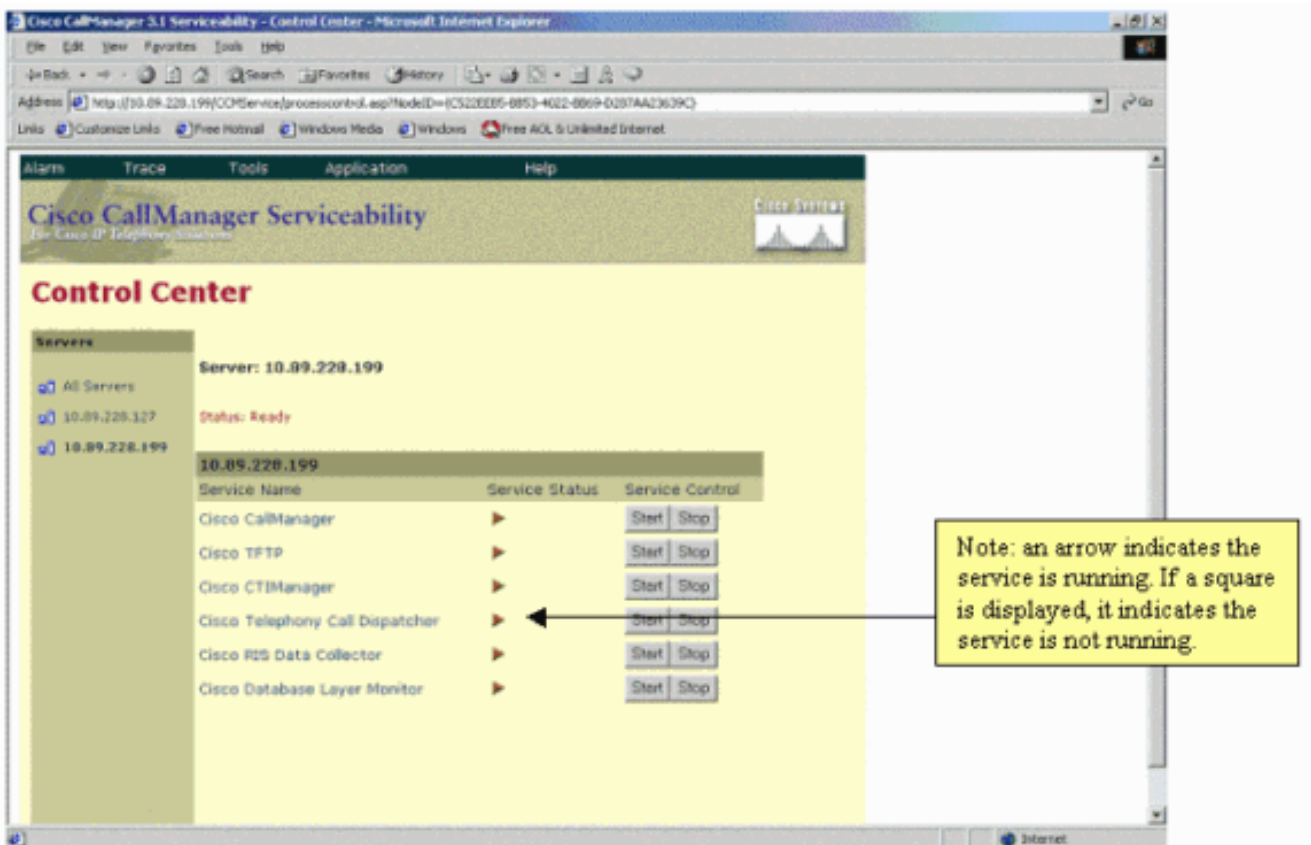
コールは IPCC の新しいインストールの後でルーティングされませんが、JGW1 および PIM はアクティブです。この問題は Cisco CallManager サービスが実行されていないので発生するかもしれません。

解決策

on Cisco CallManager 3.1 および以降はコンピュータ テレフォニー インテグレーション（CTI）に、Peripheral Gateway（PG）の JGW1 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 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

:



4. Cisco 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

い。サービスが実行されていない場合、『Start』をクリックして下さい。

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 [CSCsl88038](#) ([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、このキーを取付けて下さい: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 Service Control 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](#)