

# JTAPI ゲートウェイと PIM はアクティブだが、コールがルーティングされない

## 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 ) の一部の新規インストールでは、Java Telephony Application Programming Interface ( JTapi ) Gateway ( JGW1 ) と Peripheral Interface Manager ( PIM ) がアクティブになっても、コールがルーティングされません。このドキュメントでは、このような問題が発生する原因の 1 つと、この問題の特定方法および修正方法について説明します。

## 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 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

IPCC を新規でインストールした後、コールルーティングされませんが、JGW1 と 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ために発生する可能性があります。

## 解決策

Cisco CallManager 3.1 以降では、ペリフェラル ゲートウェイ ( PG ) の JGW1 は、CallManager の Computer Telephony Interface ( CTI ) Manager に接続されます。CallManager サービスが実行されていることを確認してください。CallManager サービスがオフラインであっても、PIM はアクティブになります。CallManager プロセスが実行されているかどうかを確認するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager にログインします。
2. [Cisco CallManager Serviceability] を選択します。
3. [Control Center] を選択します。[Control Center] Web ページが表示されます。
4. サービス ステータスを表示して、Cisco CallManager が実行されているかどうかを確認します。サービスが実行されていない場合は、[Start] をクリックします。

## 問題

数人のエージェントがログアウトすると、JGW のログに次のエラーが表示されます。

```
Thread: ThreadAddressManager has uncaught Exception The uncaught exception is  
java.lang.OutOfMemoryError
```

## 解決策

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsl88038](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に記述されています。この問題を解決するには、次の手順を実行して、Java ヒープ メモリの初期サイズを増やします。

1. レジストリ エディタを開いて、次のキーを検索します。  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,  
Inc.\ICM\- 2. JavaRuntimeOptions の値を -Xms32m -Xmx256m -Xss512k から -Xms256m -Xmx512m -Xss512k に変更します。
- 3. ICM Service Control を使用して、PG ( ペリフェラル ゲートウェイ ) を再起動します。

## 関連情報

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