

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 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。

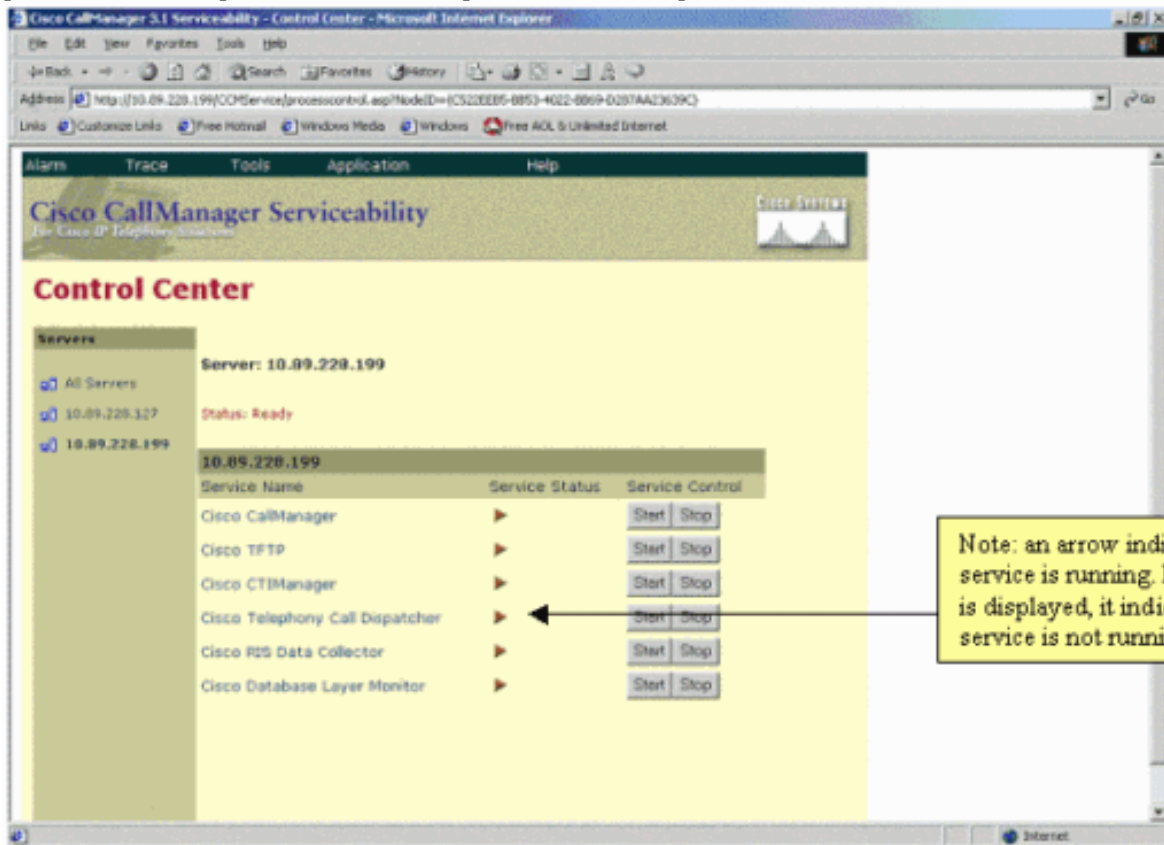
問題

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](#)