

# O JTapi Gateway e o PIM são ativos mas nenhum atendimento é distribuído

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Com algumas instalações novas de Cisco IP Contact Center (IPCC), o gateway do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) (JGW1) e o Peripheral Interface Manager (PIM) transformam-se ativos, mas atendimentos não são distribuídos. Este documento descreve uma razão que esta edição pode ocorrer e como identificar e corrigir o problema.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- IPCC
- Cisco CallManager
- JTAPI
- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager versão 3.1 e mais tarde
- Versão do ICM 4.6.2 e mais atrasado

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Problema

Nenhum atendimento é distribuído após uma instalação nova do IPCC, mas o JGW1 e o PIM são ativos. Esta edição pôde ocorrer porque o serviço do CallManager da Cisco não está sendo executado.

## Solução

No CallManager da Cisco 3.1 e mais atrasado, o JGW1 em Peripheral Gateway (PG) conecta ao gerente da integração de telefonia e computador (CTI) para o CallManager. Seja certo que o serviço do CallManager está sendo executado. O PIM ativa, mesmo que o serviço do CallManager seja autônomo. A fim determinar se o processo do CallManager está sendo executado, termine estas etapas:

1. Entre ao CallManager da Cisco.
2. Escolha **Serviceability do CallManager da Cisco**.
3. Escolha **Control Center**.O página da web de Control Center publica-se:
4. Veja o estado do serviço a fim determinar se o CallManager da Cisco está sendo executado. Se o serviço não está sendo executado, clique o **começo**.

## Problema

Poucos agentes são registrados para fora, e os logs JGW mostram este erro:

```
Linha: ThreadAddressManager tem a exceção que do uncaught a exceção do uncaught é  
java.lang.OutOfMemoryError
```

## Solução

Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCsl88038](#) ([clientes registrados somente](#)). A fim resolver esta edição, termine estas etapas para aumentar o tamanho inicial da memória do montão das Javas:

1. Abra o editor de registro, e encontre esta chave:HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc.\ICM\- 2. Mude o valor de JavaRuntimeOptions de *-Xms32m -Xmx256m -Xss512k a -Xms256m -Xmx512m -Xss512k*.
- 3. Use o controle de serviço ICM para reiniciar o PG (Peripheral Gateway).

## Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)