

Шлюз JTAPI и PIM активны, но маршрутизации вызовов не выполнено

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

С некоторыми новыми установками Cisco IP Contact Center (IPCC) Интерфейс программирования приложений телефонии Java (JTAPI) шлюз (JGW1) и Peripheral Interface Manager (PIM) становится активным, но не направлены вызовы. Этот документ описывает одну причину, что эта проблема может произойти и как определить и исправить проблему.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

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

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия Cisco CallManager 3.1 и позже
- Версия ICM 4.6.2 и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в

специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

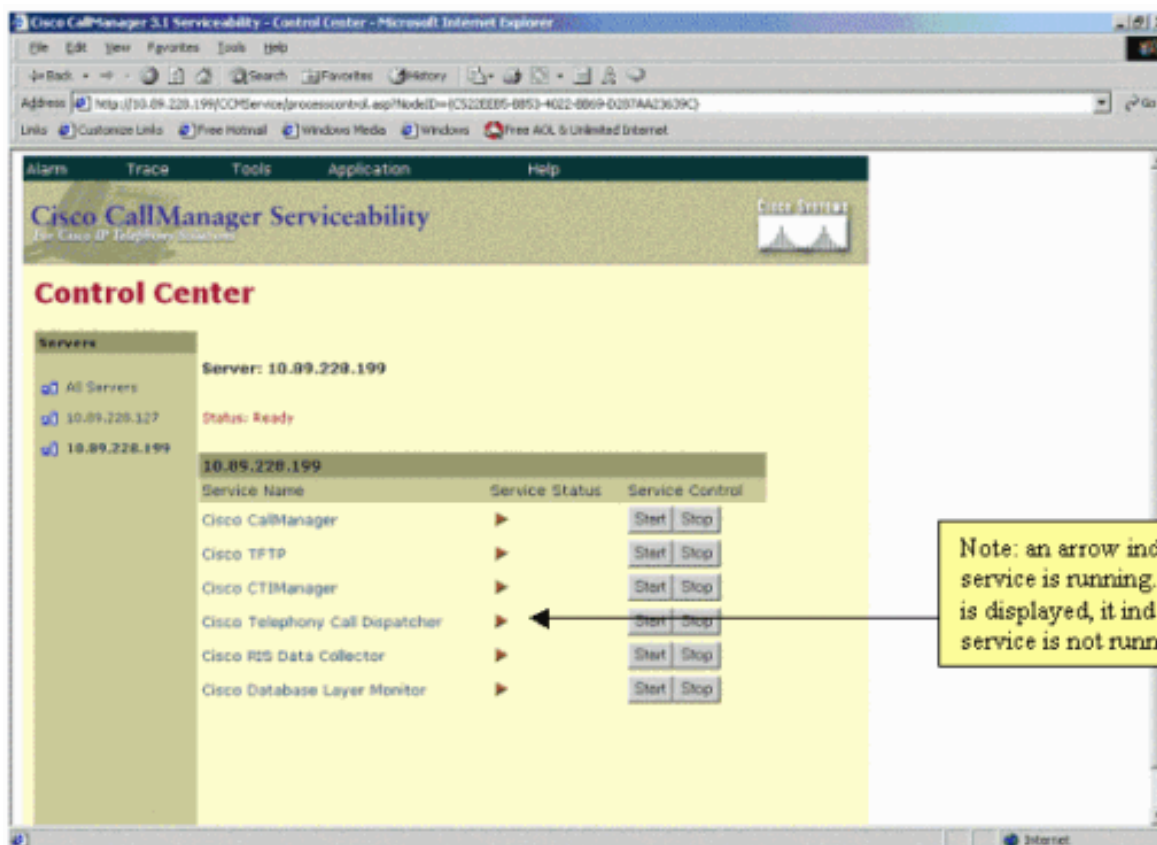
Проблема

Никакие вызовы не направлены после того, как новая установка IPCC, но JGW1 и PIM активны. Эта проблема могла бы произойти, потому что не работает Сервис Cisco CallManager.

Решение

На Cisco CallManager 3.1 и позже, JGW1 на Периферийном шлюзе (PG) соединяется с Менеджером Интеграции компьютерной телефонии (CTI) для CallManager. Убедитесь, что работает Сервис CallManager. PIM активирует, даже при том, что Сервис CallManager является офлайновым. Чтобы определить, работает ли процесс CallManager, выполните эти шаги:

1. Войдите к Cisco CallManager.
2. Выберите **Cisco CallManager Serviceability**.
3. Выберите **Control Center**. Веб-страница Центра управления появляется:



4. Просмотрите сервисный статус, чтобы определить, работает ли Cisco CallManager. Если сервис не работает, нажмите **Start**.

Проблема

Немного агентов выходятся из системы, и журналы JGW показывают эту ошибку:

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

Решение

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsl88038 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Для решения этого вопроса выполните эти шаги для увеличения начального размера памяти кучи Java:

1. Откройте Редактор реестра и найдите этот ключ: Системы
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, Inc.\ICM \<instance_name> \PG <side_no>
A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config
2. Измените значение JavaRuntimeOptions от *-Xms32m-Xmx256m-Xss512k* до *-Xms256m-Xmx512m-Xss512k*.
3. Используйте Управление сервисами ICM для перезапуска PG (Периферийный шлюз).

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)