

# JTAPI网关和PIM是活跃的，但是呼叫没有被路由

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

使用一些Cisco IP Contact Center (IPCC)、Java电话应用可编程接口(JTAPI)网关(JGW1)和外围设备接口管理器(PIM)的新建的安装变得激活，但是呼叫没有路由。本文描述一个原因此问题能出现和如何识别和更正问题。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

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

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本3.1和以后
- ICM第4.6.2版和以后

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

在IPCC的新的安装，但是JGW1和PIM是活跃的后，呼叫没有路由。因为Cisco CallManager服务不运作，此问题也许出现。

## 解决方案

在Cisco CallManager 3.1上和以后，在外围网关(PG)的JGW1联络对计算机电话集成(CTI) CallManager的管理器。请务必CallManager服务运作。PIM激活，即使CallManager服务脱机。为了确定CallManager进程是否运行，请完成这些步骤：

1. 登陆到Cisco CallManager。
2. 选择**Cisco CallManager维护性**。
3. 选择**控制中心**。控制中心网页出版：
4. 查看服务状态为了确定Cisco CallManager是否运行。如果服务不运作，请点击**开始**。

## 问题

少量代理程序注销，并且JGW日志显示此错误：

```
ThreadAddressManageruncaught java.lang.OutOfMemoryErroruncaught
```

## 解决方案

此问题在Cisco Bug ID [CSCsl88038](#) ([仅限注册用户](#))描述。为了解决此问题，请完成这些步骤增加Java堆内存的最初的大小：

1. 打开登记编辑，并且找出此密钥：HKEY\_LOCAL\_MACHINE \软件\ Cisco系统，  
Inc.\ICM\- 2. 更改从-Xms32m -Xmx256m -Xss512k的JavaRuntimeOptions值对-Xms256m -Xmx512m -Xss512k。
- 3. 请使用ICM服务控制重新启动PG (外围网关)。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)