

UCCE Outbound Dialer stürzt mit WinDump-Prozess ab

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt ein Problem, das bei der Verwendung des WinDump-Prozesses mit dem Outbound Dialer von Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) auftritt.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco UCCE
- Cisco UCCE Version 8.x Session Initiation Protocol (SIP) oder Skinny Client Control Protocol (SCCP) Dialer

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf dem Outbound Dialer für Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

Wenn die Protokolle des Ausgangs-Dialer-Prozesses angezeigt werden, stellen Sie fest, dass der WinDump-Prozess alle 15 Sekunden abstürzt:

```
-----  
13:00:12:615 dialer-baDialer Trace: WinDump process has crashed, restarting...  
13:00:12:617 dialer-baDialer Trace: CreateProcess succeeded with szCmdline = windump -I 1  
-tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture udp port 58800
```

```

dwProcessId= 262600 hProcess = 256784
13:00:28:843 dialer-baDialer Trace: WinDump process has crashed, restarting...
13:00:28:844 dialer-baDialer Trace: CreateProcess succeeded with szCmdline = windump -I 1
-tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture udp port 58800
dwProcessId= 262412 hProcess = 256792
13:00:45:069 dialer-baDialer Trace: WinDump process has crashed, restarting...
-----

```

Wenn WinDump wiederholt abstürzt, führt dies zu einem Speicherleck, das zu einem Absturz des Outbound Dialer-Diensts führt.

Lösung

Es gibt mehrere Szenarien, die zu diesem Problem führen könnten:

- Der Registrierungsschlüssel **Capture Options Outbound Dialer (Erfassungsoptionen für ausgehende Dialer)** ist nicht richtig festgelegt. Navigieren Sie zu **HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<Kundeninstanz > \Dialer**, und stellen Sie sicher, dass der Registrierungsschlüssel **Erfassungsoptionen** auf **-i 1 -tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture** festgelegt ist.

In einigen Situationen ist der Registrierungsschlüssel auf **-I 1 -tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture** festgelegt, was zu einem Absturz führt. Dies wird häufig beobachtet, wenn der Outbound Dialer von einer früheren Version aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Cisco Bug ID [CSCuh16754](#) (WinDump-Prozessabstürze in Dialer).

- Wireshark-Software kann sich auf die erfassten Dynamic Library-Dateien (DLLs) auswirken. Wenn Wireshark auf dem Server installiert ist, um Fehler zu beheben und später zu deinstallieren, kann das Entfernen von WinPcap durch die Deinstallation zu diesem Problem führen. Beim Deinstallationsprozess von Wireshark werden die erfassten DLLs **wpcap.dll** und **Packet.dll** entfernt, die für WinDump erforderlich sind.

Gehen Sie wie folgt vor, um zu überprüfen, ob die benötigten Dateien vorhanden sind und WinDump ordnungsgemäß funktioniert:

1. Stellen Sie sicher, dass die Dateien **wpcap.dll** und **Packet.dll** an folgenden Stellen vorhanden sind: **C:\Windows\SysWOW64\C:\Windows\System32** Wenn die DLL-Dateien nicht gefunden werden, wenden Sie sich an das Cisco Technical Assistance Center (TAC), um die richtigen Versionen der DLL-Dateien zu erhalten.
2. Um zu überprüfen, ob der WinDump-Prozess ordnungsgemäß installiert ist und Daten richtig erfasst, überprüfen Sie die Ausgabe der folgenden Befehle:

```

C:\>windump -v
windump version 3.9.5, based on tcpdump version 3.9.5
WinPcap version 4.1.2 (packet.dll version 4.1.0.2001), based on libpcap version 1.0 branch
1_0_rel10b (20091008)

```

```

C:\>windump
windump: listening on \Device\NPF_{5A01EA28-AF57-4456-A653-DD785A20853F}
13:06:20.596189 IP PG2B.43005 > PG2A.domain.net.49220: .3075400616:3075400617(1) ack
1040704317 win
13:06:20.596222 IP PG2A.domain.net.49220 > PG2B.43005: .ack 1 win 255 <nop,nop,sack 1
{0:1}>
13:06:20.606477 IP PG2A.domain.net.49208 > PG2B.45005: .1242670277:1242670278(1) ack
357439054 win 2
13:06:20.607219 IP PG2B.45005 > PG2A.domain.net.49208: .0:1(1) ack 1 win 251

```