

# Dépanner CCE lorsqu'un autre service utilise un port ICM

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

---

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner les problèmes de Contact Center Enterprise (CCE) lorsqu'un autre service de Windows utilise un port ICM.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE)

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

Unified Contact Center Enterprise Version 12.6(1)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Problème

Il arrive que vous deviez redémarrer le serveur ICM pour des fenêtres de dépannage ou de maintenance et que les composants ne démarrent pas correctement.

Les journaux révèlent d'autres applications Windows qui utilisent les ports dont ICM a besoin.

Ce document fournit des conseils de dépannage qui identifient quel processus interfère avec le port requis.

## Solution

1) Examinez les journaux pour le processus spécifique qui rencontre des problèmes. Le processus Tomcat est utilisé ici, mais il en va de même pour tout autre service.

Lorsque Tomcat s'initialise, il charge un port, mais il arrive parfois que Tomcat continue à planter (comme on le voit dans les journaux de Tomcat Catalina).

```
0-Jan-2023 14:57:34.100 INFO [main] org.apache.catalina.startup.Catalina.start Démarrage du
serveur en [474902] millisecondes
20-Jan-2023 14:57:34.100 SEVERE [main] org.apache.catalina.core.StandardServer.await Échec
de la création du socket d'arrêt du serveur sur l'adresse [localhost] et le port [8005] (port de base
[8005] et décalage [0])
java.net.BindException : Adresse déjà utilisée : JVM_Bind
à l'adresse java.net.DualStackPlainSocketImpl.bind0(Méthode native)
```

Comme vous pouvez le voir dans la trace, il indique que l'hôte local à l'adresse du port 8005 est déjà utilisé

2) Vérifiez que le port est en écoute et si un ID de processus est déjà attribué en exécutant la commande netstat :

```
C:\netstat -ano | findstr <PORT>
```

```
C:\>netstat -ano | findstr 8005
TCP        127.0.0.1:8005          0.0.0.0:0              LISTENING          3856
C:\>_
```

Remplacez <PORT> par le port précédemment trouvé sur les traces ou, s'il s'agit d'un port ICM spécifique, reportez-vous au [Guide d'utilisation des ports UCCE](#) selon la version.

À partir du résultat, vous pouvez déterminer que le port 8005 dans notre exemple est Listening et que l'ID de processus attribué est 3856.

3) Déterminez le processus qui utilise le port en utilisant l'ID de processus trouvé à l'étape 2 et exécutez la commande tasklist :

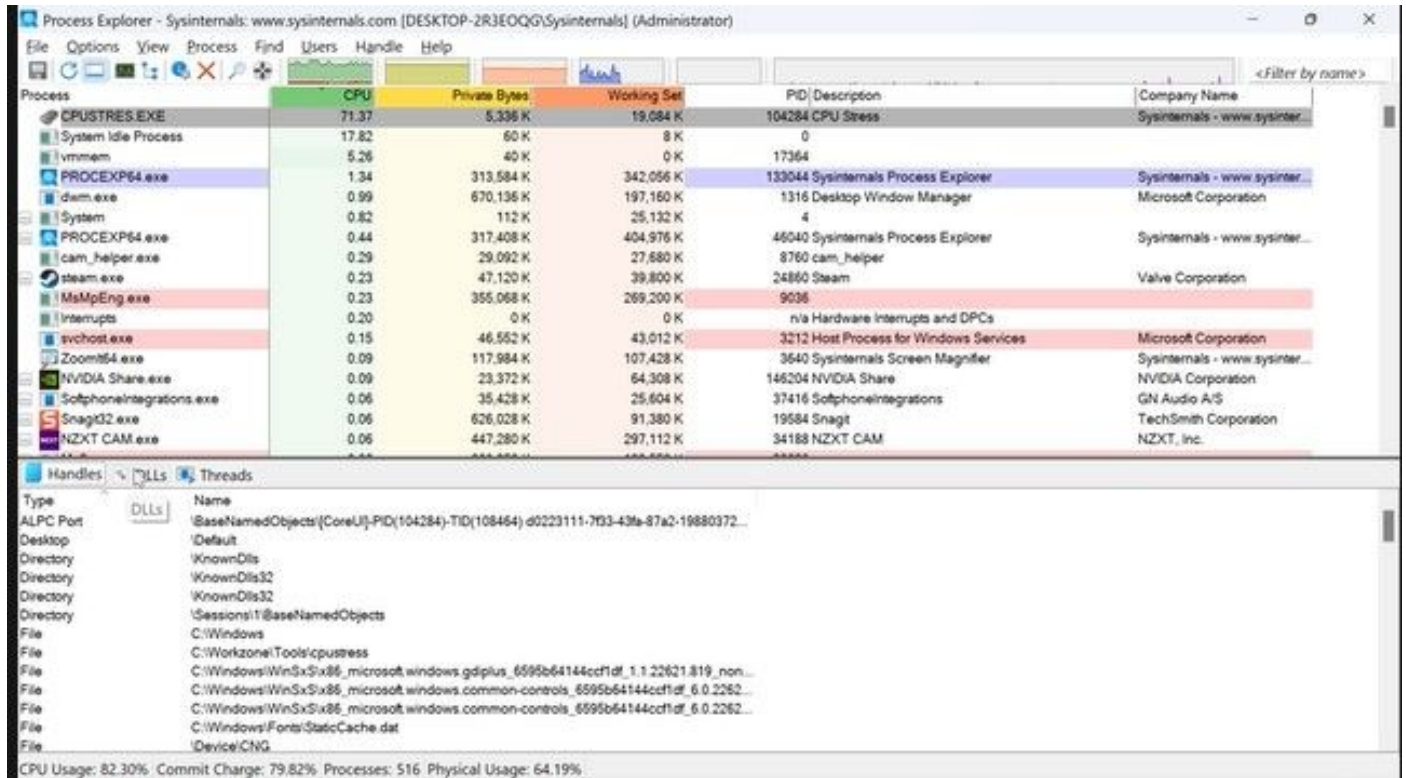
```
C:\>liste des tâches |findstr <ID DE PROCESSUS>
```

```
C:\>tasklist |findstr 3856
Tomcat9.exe                3856 Services                0      801,572 K
C:\>_
```

Remplacez ID de processus par le numéro trouvé à l'étape 2.

Ce processus utilise le port. Tomcat utilise l'ID de processus 3856, qui utilise également le port 8005.

4) En fonction des résultats du processus qui utilise le port, vous pouvez utiliser [Microsoft Process Explorer](#) pour vérifier quel processus ou quels services utilisent ce port



À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.