

Probleemoplossing voor CCE wanneer een andere service een ICM-poort gebruikt

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen met Contact Center Enterprise (CCE) kunt oplossen wanneer een andere service op Windows een ICM-poort gebruikt.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCS)
- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCE)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

Unified Contact Center Enterprise versie 12.6(1)

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Probleem

Er zijn tijden wanneer u de ICM server voor het oplossen van problemen of onderhoudsvensters moet opnieuw beginnen en de componenten beginnen niet behoorlijk.

De logboeken onthullen andere toepassingen in Windows die de poorten gebruiken die ICM nodig heeft.

Dit document bevat tips voor probleemoplossing waarmee kan worden vastgesteld welk proces de vereiste poort verstoort.

Oplossing

1) Onderzoek de logbestanden voor het specifieke proces dat problemen heeft. Het Tomcat-proces wordt hier gebruikt, maar hetzelfde geldt voor elke andere dienst.

Wanneer Tomcat initialiseert, laadt hij een poort, maar er zijn momenten waarop Tomcat blijft crashen (zoals te zien in de Tomcat Catalina logs).

```
0-Jan-2023 14:57:34.100 INFO [main] org.apache.catalina.startup.Catalina.start Server opstarten in [474902] milliseconden
```

```
20-Jan-2023 14:57:34.100 ERNSTIGE [main] org.apache.catalina.core.StandardServer.await Kan geen server shutdown socket maken op adres [localhost] en poort [8005] (basis poort [8005] en offset [0])  
java.net.BindException: Adres reeds in gebruik: JVM_Bind  
op java.net.DualStackPlainSocketImpl.bind0(Native methode)
```

Zoals u kunt zien uit het spoor, wijst het erop dat de localhost op poort 8005 adres al in gebruik is

2) Controleer dat de poort luistert en of er een proces-ID is die al is toegewezen door de netstatopdracht uit te voeren:

C:\>**netstat -ano | FindStar <POORT>**

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

Vervang <PORT> door de poort die eerder in de sporen is gevonden of raadpleeg als het een specifieke ICM-poort is de [UCE Port Utilization Guide](#) afhankelijk van de versie.

Van de output kunt u bepalen dat Port 8005 in ons voorbeeld Luisteren is en de toegewezen Proces-ID 3856 is.

3) Bepaal welk proces de poort gebruikt met behulp van de proces-ID die u in stap 2 kunt vinden en voer de opdracht taaklijst uit:

C:\>**taaklijst |findstr <PROCES-ID>**

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

Vervang de ID van het proces met het nummer dat u in stap 2 hebt gevonden.

Dit proces gebruikt de poort. Tomcat gebruikt Proces ID 3856 die ook de Port 8005 gebruikt.

4) Afhankelijk van de resultaten waarvan het proces de poort gebruikt, kunt u [Microsoft Process Explorer](#) gebruiken om te controleren welk proces of welke services die poort gebruiken

Process Explorer - Sysinternals: www.sysinternals.com [DESKTOP-2R3EQQG\Sysinternals] (Administrator)

File Options View Process Find Users Handle Help

<Filter by name>

Process	CPU	Private Bytes	Working Set	PID	Description	Company Name
CPUSTRESS.EXE	71.37	5,336 K	19,084 K	104284	CPU Stress	Sysinternals - www.sysinter...
System Idle Process	17.82	60 K	8 K	0		
smem	5.26	40 K	0 K	17364		
PROCEXP64.exe	1.34	313,584 K	342,056 K	133044	Sysinternals Process Explorer	Sysinternals - www.sysinter...
dm.exe	0.99	670,136 K	197,160 K	1316	Desktop Window Manager	Microsoft Corporation
System	0.82	112 K	25,132 K	4		
PROCEXP64.exe	0.44	317,408 K	404,976 K	46040	Sysinternals Process Explorer	Sysinternals - www.sysinter...
cam_helper.exe	0.29	29,092 K	27,680 K	8760	cam_helper	
steam.exe	0.23	47,120 K	39,800 K	24860	Steam	Valve Corporation
MsMpEng.exe	0.23	355,068 K	269,200 K	9036		
Interrupts	0.20	0 K	0 K	n/a	Hardware Interrupts and DPCs	
svchost.exe	0.15	46,552 K	43,012 K	3212	Host Process for Windows Services	Microsoft Corporation
Zoom64.exe	0.09	117,984 K	107,428 K	3640	Sysinternals Screen Magnifier	Sysinternals - www.sysinter...
NVIDIA Share.exe	0.09	23,372 K	64,308 K	146204	NVIDIA Share	NVIDIA Corporation
SoftphoneIntegrations.exe	0.06	35,428 K	25,604 K	37416	SoftphoneIntegrations	GN Audio A/S
Snagit32.exe	0.06	626,028 K	91,380 K	19584	Snagit	TechSmith Corporation
NZXT CAM.exe	0.06	447,280 K	297,112 K	34188	NZXT CAM	NZXT, Inc.

Handles DLLs Threads

Type	Name
ALPC Port	\BaseNamedObjects\{CoreUI}-PID(104284)-TID(108464) d0223111-703-43a-87a2-19880372...
Desktop	\Default
Directory	\KnownDls
Directory	\KnownDls32
Directory	\KnownDls32
Directory	\Sessions1\BaseNamedObjects
File	C:\Windows
File	C:\Workzone1\Tools\cpustress
File	C:\Windows\WinSxS\x86_microsoft.windows.gdipplus_6995b64144ccfd1f_1.1.22621.819_non...
File	C:\Windows\WinSxS\x86_microsoft.windows.common-controls_6995b64144ccfd1f_6.0.2262...
File	C:\Windows\WinSxS\x86_microsoft.windows.common-controls_6995b64144ccfd1f_6.0.2262...
File	C:\Windows\Fonts\StaticCache.dat
File	\Device\NPF...

CPU Usage: 82.30% Commit Charge: 79.82% Processes: 516 Physical Usage: 64.19%

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.