

當任何其他服務正在使用ICM埠時，對CCE進行故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹在Windows上的任何其他服務正在使用ICM埠時，如何排除聯絡中心企業版(CCE)故障。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

整合客服中心企業版本12.6(1)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

有時候，為進入故障排除或維護視窗，您必須重新啟動ICM伺服器，而且元件不能正確啟動。

這些日誌揭示了Windows中使用ICM所需埠的其他應用程式。

本文提供疑難排解提示，指出哪個程式干擾所需的連線埠。

解決方案

1)檢查日誌中是否存在出現問題的特定進程。此處使用了Tomcat過程，但其他任何服務也同樣如此。

當Tomcat初始化時，它會載入一個埠，但有時會出現Tomcat不斷崩潰（如Tomcat Catalina日誌所示）。

```
0-Jan-2023 14:57:34.100 INFO [main] org.apache.catalina.startup.Catalina.start伺服器啟動  
[474902]毫秒
```

```
2023年1月20日14:57:34.100 SEVERE [main] org.apache.catalina.core.StandardServer.await無法  
在地址[localhost]和埠[8005]上建立伺服器關閉套接字（基本埠[8005]和偏移量[0]）
```

```
java.net.BindException:地址已在使用：JVM_Bind  
在java.net.DualStackPlainSocketImpl.bind0（本機方法）
```

從跟蹤中您可以看到，它指出埠8005地址的本地主機已在使用

2)驗證埠是否處於偵聽狀態，以及是否通過運行netstat命令分配了進程ID:

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

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

用跟蹤中以前找到的埠替換<PORT>；如果埠是特定的ICM埠，請參閱[UCCE埠使用指南](#)，具體取決於版本。

從輸出中，您可以確定示例中的埠8005是偵聽埠，並且分配的進程ID是3856。

3)使用步驟2中找到的進程ID確定使用埠的進程，並運行tasklist命令：

```
C:\>任務清單 |findstr <進程ID>
```

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

使用步驟2中找到的編號替換進程ID。

此過程正在使用埠。Tomcat使用的進程ID 3856也使用埠8005。

4)根據使用該埠的進程的結果，您可以使用[Microsoft Process Explorer](#)檢查使用該埠的進程或服務

Process Explorer - Sysinternals: www.sysinternals.com [DESKTOP-ZR3E0QG\Sysinternals] (Administrator)

File Options View Process Find Users Handle Help

Process

Process	CPU	Private Bytes	Working Set	PID	Description	Company Name
CPUSTRES.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		
vmem	5.26	40 K	0 K	17364		
PROCEXP64.exe	1.34	313,584 K	342,056 K	133044	Sysinternals Process Explorer	Sysinternals - www.sysinter...
dim.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	3540	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) d0223111-703-43b-87a2-19880372...
Desktop	\Default
Directory	\KnownDlls
Directory	\KnownDlls32
Directory	\KnownDlls32
Directory	\Sessions\1\BaseNamedObjects
File	C:\Windows
File	C:\Workzone\Tools\cpustress
File	C:\Windows\WinSxS\x86_microsoft.windows.gdplus_6595b64144ccf1df_1.1.22621.819_non...
File	C:\Windows\WinSxS\x86_microsoft.windows.common-controls_6595b64144ccf1df_6.0.2262...
File	C:\Windows\WinSxS\x86_microsoft.windows.common-controls_6595b64144ccf1df_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%

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。