

使用WinDump進程的UCCE出站撥號器崩潰

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本檔案將說明WinDump程式與Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)Outbound Dialer一起使用時遇到的問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco UCCE
- Cisco UCCE 8.x版作業階段啟始通訊協定(SIP)或精簡型使用者端控制通訊協定(SCCP)撥號程式

採用元件

本檔案中的資訊是根據Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)Outbound Dialer。

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。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

檢視出站Dialer進程日誌時，您會發現WinDump進程每15秒崩潰一次：

```
-----  
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...  
-----
```

WinDump反復崩潰時，會導致記憶體洩漏情況，從而導致Outbound Dialer服務崩潰。

解決方案

可能導致此問題的幾種情況如下：

- **Capture Options** Outbound Dialer登錄檔項未正確設定。導航到 `\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<Customer Instance > \Dialer`，確保**Capture Options**登錄檔項設定為 `-i 1 -tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture`。

在某些情況下，登錄檔項設定為 `-i 1 -tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture`，這會導致崩潰。從早期版本升級出站撥號器時經常會出現這種情況。有關詳細資訊，請參閱思科錯誤ID [CSCuh16754](#) (撥號器中的WinDump進程崩潰)。

- Wireshark軟體可能影響捕獲的動態連結庫檔案(DLL)。如果在伺服器上安裝Wireshark以進行故障排除，並在以後解除安裝，則解除安裝刪除WinPcap可能導致此問題。Wireshark解除安裝過程刪除捕獲的DLL `wpcap.dll`和`packet.dll`，這是WinDump需要的。

若要確認所需的檔案是否存在，以及WinDump是否正常運作，請完成以下步驟：

1. 確保`wpcap.dll`和`Packet.dll`檔案位於以下位置：
`C:\Windows\SysWOW64\Windows\System32`如果未找到DLL檔案，請聯絡思科技術支援中心(TAC)以獲得正確的DLL檔案版本。
2. 為了確認WinDump進程已正確安裝並正確捕獲資料，請檢查以下命令的輸出：

```
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
```