

Risoluzione dei problemi di CCE quando un altro servizio utilizza una porta ICM

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi di Contact Center Enterprise (CCE) quando un altro servizio di Windows utilizza una porta ICM.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

Unified Contact Center Enterprise versione 12.6(1)

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

In alcuni casi, è necessario riavviare il server ICM per risolvere i problemi o finestre di manutenzione e i componenti non vengono avviati correttamente.

I registri rivelano altre applicazioni in Windows che utilizzano le porte necessarie per ICM.

In questo documento vengono forniti suggerimenti per la risoluzione dei problemi che consentono di identificare il processo che interferisce con la porta richiesta.

Soluzione

1) Esaminare i registri per individuare il processo specifico che presenta problemi. In questo caso viene utilizzato il processo Tomcat, ma lo stesso vale per qualsiasi altro servizio.

Quando Tomcat si inizializza, carica una porta, ma ci sono volte in cui Tomcat continua a bloccarsi (come mostrato nei log di Tomcat Catalina).

```
0-gen-2023 14:57:34.100 INFO [main] org.apache.catalina.startup.Catalina.start Avvio del server
in [474902] millisecondi
20-gen-2023 14:57:34.100 SEVERE [main] org.apache.catalina.core.StandardServer.await
Impossibile creare il socket di arresto del server sull'indirizzo [localhost] e sulla porta [8005] (porta
base [8005] e offset [0])
java.net.BindException: indirizzo già in uso: JVM_Bind
all'indirizzo java.net.DualStackPlainSocketImpl.bind0(Metodo nativo)
```

Come si può vedere dalla traccia, indica che l'host locale all'indirizzo della porta 8005 è già in uso

2) Verificare che la porta sia in ascolto e che sia già stato assegnato un ID processo eseguendo il comando netstat:

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

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

Sostituire <PORT> con la porta precedentemente trovata sui tracce o, se si tratta di una porta ICM specifica, fare riferimento alla [UCCE Port Utilization Guide](#) (Guida all'utilizzo della porta UCCE) in base alla versione.

Dall'output è possibile determinare che la porta 8005 nell'esempio è in ascolto e l'ID processo assegnato è 3856.

3) Determinare il processo che sta utilizzando la porta utilizzando l'ID di processo individuato nel passaggio 2 ed eseguire il comando tasklist:

```
C:\>elenco dei task |findstr <ID PROCESSO>
```

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

Sostituire l'ID processo con il numero individuato nel passaggio 2.

Questo processo utilizza la porta. Tomcat sta utilizzando l'ID processo 3856 che utilizza anche la porta 8005.

4) A seconda dei risultati del processo che utilizza la porta, è possibile utilizzare [Microsoft Process Explorer](#) per verificare il processo o i servizi che utilizzano la porta

The screenshot shows the Microsoft Process Explorer interface. The main window displays a list of processes with columns for CPU usage, Private Bytes, Working Set, PID, Description, and Company Name. The 'Handles' pane at the bottom is expanded to show the 'DLLs' tab, listing various system and application DLLs loaded by the selected process.

Process	CPU	Private Bytes	Working Set	PID	Description	Company Name
CPUSTRES.EXE	71.37	5,336 K	19,084 K	104284	CPU Stress	Systeminternals - 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	Systeminternals Process Explorer	Systeminternals - www.sysinter...
dem.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	Systeminternals Process Explorer	Systeminternals - 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
ZoomIt64.exe	0.09	117,984 K	107,428 K	3540	Systeminternals Screen Magnifier	Systeminternals - 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.

The 'Handles' pane shows the following DLLs loaded by the selected process:

- ALPC Port: \BaseNamedObjects(\CoreUI)-PID(104284)-TID(108464) d0223111-793-43a-87a2-19880372...
- Desktop: \Default
- Directory: \KnownDlls
- Directory: \KnownDlls32
- Directory: \KnownDlls32
- Directory: \Sessions1\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%

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).