

Fehlerbehebung für CCE, wenn ein anderer Service einen ICM-Port verwendet

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung bei Contact Center Enterprise (CCE)-Problemen beschrieben, wenn ein anderer Dienst unter Windows einen ICM-Port verwendet.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

Unified Contact Center Enterprise Version 12.6(1)

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Problem

Es gibt Situationen, in denen Sie den ICM-Server zur Fehlerbehebung oder für Wartungsfenster neu starten müssen und die Komponenten nicht richtig starten.

Die Protokolle zeigen andere Anwendungen in Windows auf, die die von ICM benötigten Ports verwenden.

In diesem Dokument finden Sie Tipps zur Fehlerbehebung, mit denen Sie feststellen können, welcher Prozess den erforderlichen Port beeinträchtigt.

Lösung

1) Untersuchen der Protokolle auf spezifische Prozesse, bei denen Probleme auftreten. Hier wird der Tomcat-Prozess verwendet, dies gilt jedoch auch für alle anderen Services.

Wenn Tomcat initialisiert, lädt es einen Port, aber es gibt Zeiten, in denen Tomcat immer abstürzt (wie in den Tomcat Catalina-Protokollen zu sehen ist).

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

```
20-Jan-2023 14:57:34.100 SEVERE [main] org.apache.catalina.core.StandardServer.await Fehler beim Erstellen des Server-Shutdown-Sockets für Adresse [localhost] und Port [8005] (Basisport [8005] und Offset [0])
```

```
java.net.BindException: Bereits verwendete Adresse: JVM_Bind  
unter java.net.DualStackPlainSocketImpl.bind0 (systemeigene Methode)
```

Wie Sie der Ablaufverfolgung entnehmen können, weist sie darauf hin, dass der lokale Host an Port 8005-Adresse bereits verwendet wird

2) Stellen Sie sicher, dass der Port zuhört und dass bereits eine Prozess-ID zugewiesen wurde. Führen Sie dazu den Befehl netstat aus:

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

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

Ersetzen Sie <PORT> durch den zuvor auf den Traces gefundenen Port. Wenn es sich um einen spezifischen ICM-Port handelt, lesen Sie je nach Version den [UCCE Port Utilization Guide \(UCCE-Portnutzungsleitfaden\)](#).

Anhand der Ausgabe können Sie feststellen, dass der Port 8005 in unserem Beispiel Listening ist und die zugewiesene Prozess-ID 3856 lautet.

3) Bestimmen Sie mithilfe der Prozess-ID aus Schritt 2, welcher Prozess den Port verwendet, und führen Sie den Befehl tasklist aus:

```
C:\>Taskliste |findstr <PROZESS-ID>
```

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

Ersetzen Sie die Prozess-ID durch die Nummer in Schritt 2.

Dieser Prozess verwendet den Port. Tomcat verwendet die Prozess-ID 3856, die auch den Port 8005 verwendet.

4) Abhängig von den Ergebnissen des Prozesses, der den Port verwendet, können Sie [Microsoft Process Explorer](#) verwenden, um zu überprüfen, welche Prozesse oder Dienste diesen Port verwenden

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	\Sessions\1\BaseNamedObjects
File	C:\Windows
File	C:\Workzone\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\CNG

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

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.