

他のサービスがICMポートを利用している場合のCCEのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

はじめに

このドキュメントでは、Windows上の他のサービスがICMポートを使用している場合に、Contact Center Enterprise(CCE)の問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

Unified Contact Center Enterpriseバージョン12.6(1)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題

トラブルシューティングやメンテナンスの時間帯にICMサーバを再起動する必要があり、コンポーネントが正しく起動しないことがあります。

ログは、ICMが必要とするポートを使用するWindowsの他のアプリケーションを明らかにします

。

このドキュメントでは、必要なポートに干渉しているプロセスを特定するためのトラブルシューティングのヒントを提供します。

解決方法

1) ログを調べて、問題が発生している特定のプロセスを探します。ここではTomcatプロセスを使用しますが、同じことが他のサービスにも適用されます。

Tomcatは初期化されるとポートをロードしますが、Tomcatがクラッシュし続ける場合があります (Tomcat Catalinaログに表示されます)。

```
0-Jan-2023 14:57:34.100 INFO [main] org.apache.catalina.startup.Catalina.start Server startup in [474902]milliseconds
2023年1月20日14:57:34.100 SEVERE [main] org.apache.catalina.core.StandardServer.awaitアドレス[localhost]およびポート[8005] ( ベースポート[8005]およびオフセット[0] ) でサーバシャットダウンソケットを作成できませんでした
java.net.BindException:アドレスはすでに使用されています : JVM_Bind
java.net.DualStackPlainSocketImpl.bind0 ( Nativeメソッド ) で次のように指定します。
```

トレースからわかるように、ポート8005アドレスのlocalhostはすでに使用されています

2) netstatコマンドを実行して、ポートがリスニングしており、プロセスIDがすでに割り当てられているかどうかを確認します。

```
C:\ netstat -ano | findstr <ポート>
```

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

<PORT>をトレースで以前検出されたポートに置き換えるか、または特定のICMポートの場合は、バージョンに応じて『[UCCE Port Utilization Guide](#)』を参照してください。

出力から、この例のポート8005がListeningであり、割り当てられているプロセスIDが3856であることがわかります。

3) ステップ2で見つかったプロセスIDを使用して、ポートを使用しているプロセスを特定し、tasklistコマンドを実行します。

```
C:\>tasklist |findstr <プロセスID>
```

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

C:\>_
```

Process IDを手順2で見つけた番号に置き換えます。

このプロセスはポートを使用しています。TomcatはプロセスID 3856を使用しており、これはポート8005も使用しています。

4)ポートを使用しているプロセスの結果に応じて、[Microsoft Process Explorer](#)を使用して、そのポートを使用しているプロセスまたはサービスを確認できます

The screenshot shows Microsoft Process Explorer with the following data in the main table:

Process	CPU	Private Bytes	Working Set	PID	Description	Company Name
CPUSTRESS.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
MsmEng.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	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 (PID 104284):

Type	Name
ALPC Port	\BaseNamedObjects\{CoreUI}-PID(104284)-TID(108464)-d0223111-703-43fa-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...

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

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。