

Caída UCCE del Simple Network Management Protocol (SNMP) de Cisco del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas la caída del (SNMP) de Potocol del Simple Network Management de Cisco en el Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Uso SNMP de los sistemas de administración de red, un protocolo del estándar de la industria, de intercambiar la información para administración entre los dispositivos de red. Los administradores de los permisos SNMP monitorean remotamente la red/el rendimiento de la aplicación, encuentran y solucionan los problemas de red, y el plan para el crecimiento de la red.

Una red SNMP-manejada contiene: dispositivos administrados, agentes, y estaciones de administración de red (NMS). Los Management Information Base (MIB) se utilizan para estructurar la información que se pasa entre los componentes en el sistema.

Contribuido por Sahar Modares, ingeniero de Cisco TAC.

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

UCCE

Problema

Las caídas del servicio SNMP en los servidores UCCE generan esta alerta en los eventos de aplicación de Windows:

“La descripción para el ID de evento 2000 de la administración de SNMP del Centro de contacto de Cisco de la fuente no puede ser encontrada. Cualquier se corrompe el componenet que aumenta este evento no está instalado en su computadora local o la instalación. Usted puede instalar o reparar el componente en la computadora local.”

Los registros de servicio SNMP muestran estos mensajes de error:

```
ERROR TID:0x17A0 "03/07/2018 22:27:51 - CGeneralInfoEntry:: Error de GetNotificationsEnabled ("SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ SNMP "): Error no especificado [0x80004005]"
```

Este error indica, caída cccagent del servicio:

"cccagent.exe (subagente CISCO-CONTACT-CENTER-APPS-MIB).

03/07/2018 22:28:15 TID:0x2090 CExceptionHandlerEx:: GenerateMiniDump -- Un mini archivo de volcado es atC:\icm\snmp\logfiles\cccaAgent.exe_20180307222811200.mdmp disponible

03/07/2018 Código de excepción TID:0x2090 de 22:28:15: C0000005 ACCESS_VIOLATION

Dirección de fallos: 00140000 67416163:63635C5C ent.exe_20180307222811200.mdmp

Registros:

EAX:75393358

EBX:001F0000

ECX:00000000

EDX:00140000

ESI:00000000

EDI:00000000

CS:EIP:0023:00140000

SS:ESP:002B:02F3F8F0 EBP:02F3F8F8

DS:002B ES:002B FS:0053 GS:002B

Flags:00010246

Pila de llamadas:

Trama del direccionamiento

00140000 02F3F8EC 0000:00000000

7539336A 02F3F8F8 BaseThreadInitThunk+12

77849902 02F3F938 RtlInitializeExceptionChain+63

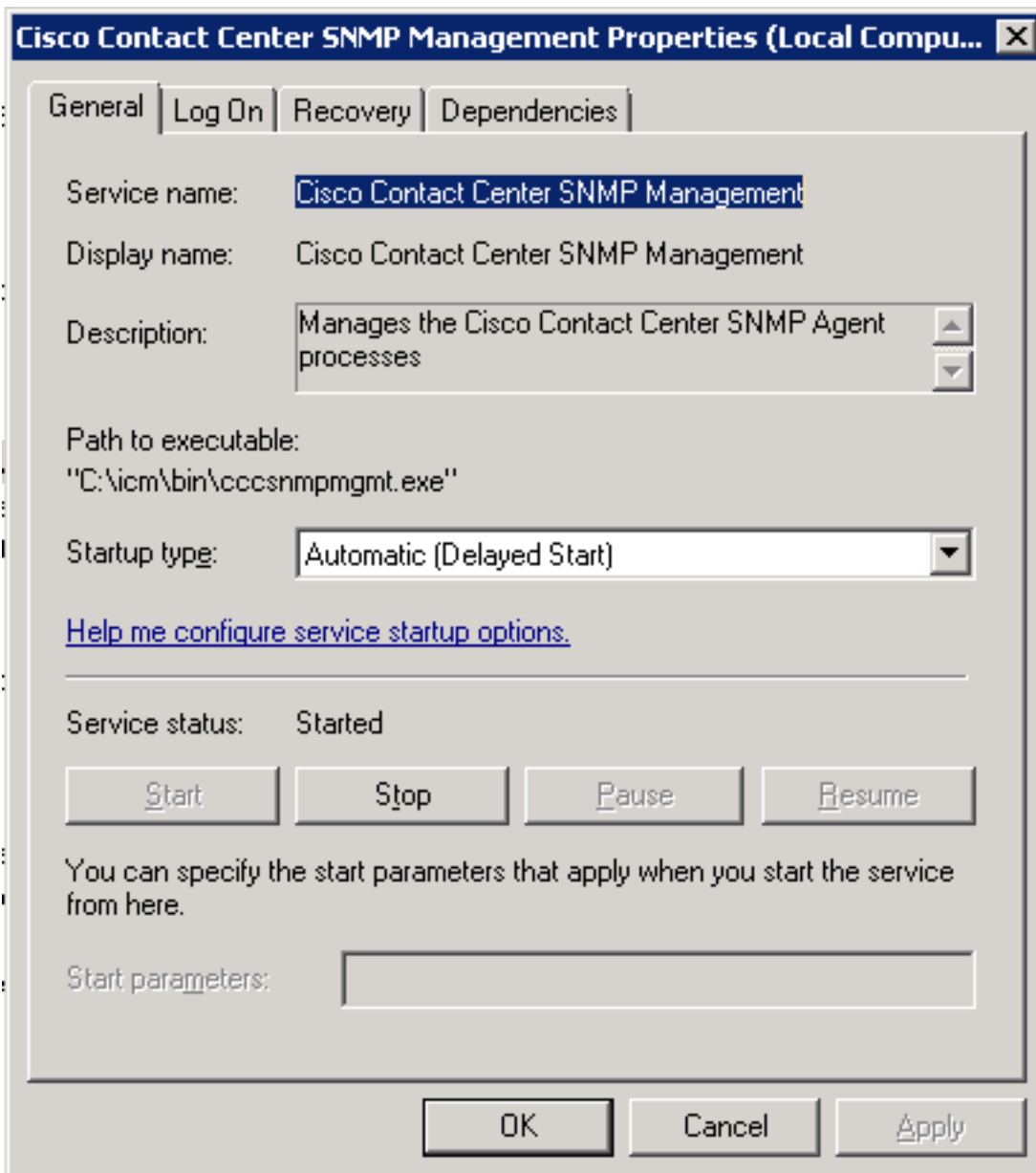
778498D5 02F3F950 el RtlInitializeExceptionChain+36"

Solución

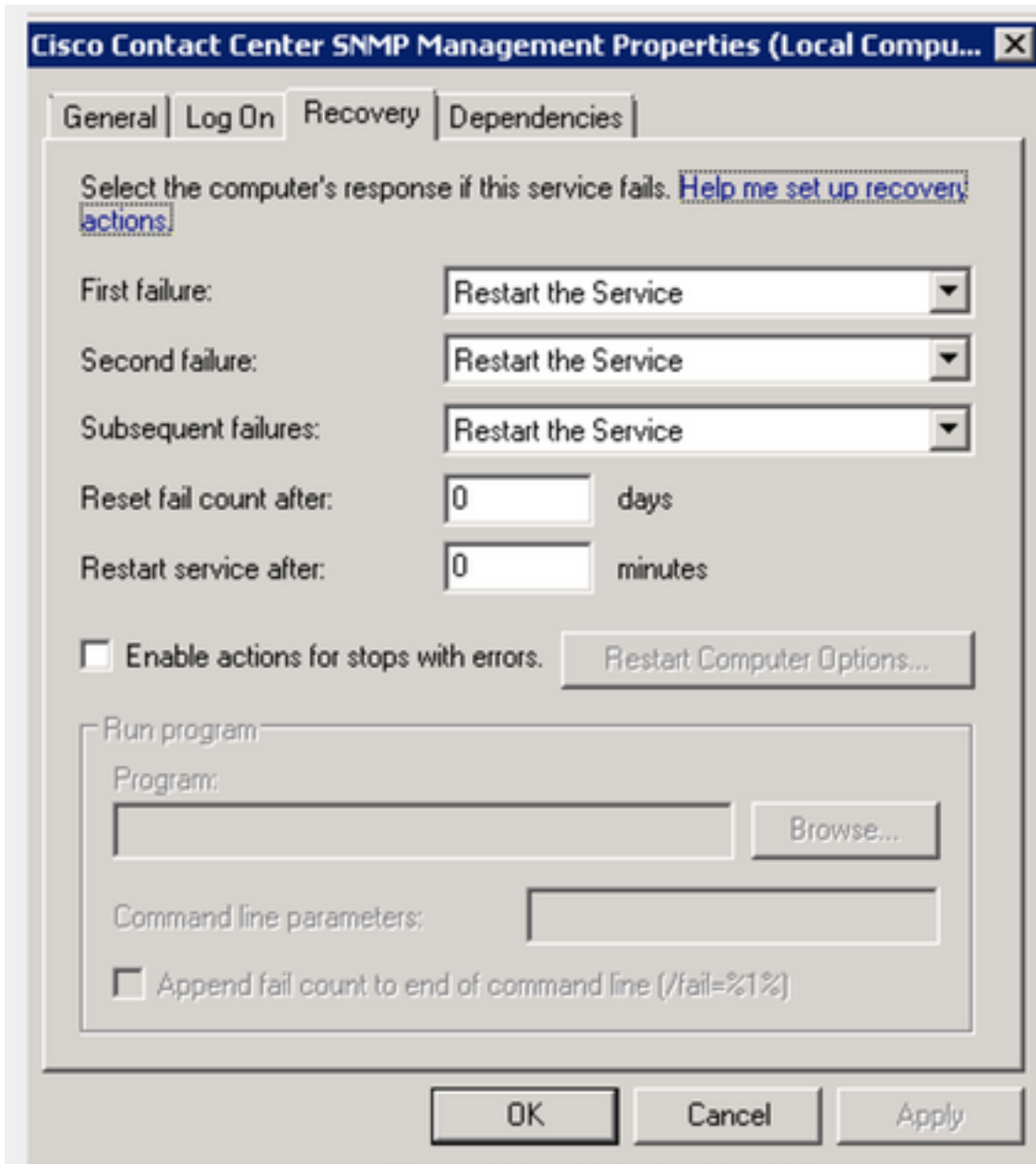
Verifique Windows SNMP y Cisco SNMP que se ejecuta en los servidores ICM.

Navegue al comienzo de Windows - > los servicios del tipo

Encuentre las propiedades de la administración de SNMP del Centro de contacto de Cisco y asegúrese que estatus del servicio está comenzado.



De las propiedades de la administración de SNMP del Centro de contacto de Cisco del hallazgo navegue a la lengüeta de la recuperación y asegure, los parecer de la configuración esto:



Si el problema todavía persiste después de aplicar los cambios, reinstale el SNMP con estos pasos:

Paso 1. Pare el servicio de administración de SNMP del Centro de contacto.

Paso 2. Fije el tipo de lanzamiento inhabilitó. El servicio se puede quitar totalmente. El tipo "ccsnmpgmt.exe - quite" adentro

el icm \ el bin folder de un comando prompt de las ventanas.

Paso 3. Fije el tipo de servicio de Windows SNMP a "automático".

Paso 4. Comience el servicio de Windows SNMP.

Paso 5. Una vez que el Cisco SNMP se desinstala totalmente, copie la carpeta de la ubicación de c:\icm\snmp del funcionamiento sabido

trabaje a máquina y substituya a la máquina que no está funcionando.

Paso 6. El servicio del Centro de contacto SNMP de Cisco se puede instalar cuando el tipo "cccsnmpmgmt.exe - instale" en el icm \ el compartimiento

carpeta del comando prompt de las ventanas.

Paso 7. Una vez que el servicio está reinstalado, fije el tipo de lanzamiento del servicio CCCSNMP a "automático" y comience el servicio.

Esto inhabilita automáticamente el servicio de Windows SNMP.