

Cisco unificó la red y el caso del servicio del módulo de escucha de la versión del administrador de la interacción del email 4.2(4) cuelga mientras que comienza

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Cisco unificó la red y el caso del servicio del módulo de escucha de la versión del administrador de la interacción del email 4.2(4) cuelga mientras que comienza. Este documento explica cómo resolver problemas este problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de instalar al administrador unificado Cisco de la interacción de la red y del email. Refiera a [instalar al administrador unificado Cisco de la interacción de la red y del email](#) para más información.

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión del administrador unificada Cisco de la interacción de la red y del email 4.2(4).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener información sobre las convenciones sobre documentos.

Problema

Con Cisco unificó la red y la versión del administrador de la interacción del email 4.2(4), un caso de proceso cuelga en *comenzar el* modo en algunas circunstancias. Un ejemplo común es el caso del *módulo de escucha* que cuelga en *comenzar el* modo si no puede comunicar con éxito con los servidores señalados CTI.

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. En el servidor de archivos CIM, abra el archivo el `%install_dir% \ CIM \ eService \ config \ egpl_process_ids.properties`.
2. Tome una nota del **identificador de proceso** que se asocia al proceso cuyo caso se pega en *comenzar el* modo.
3. En el servidor de bases de datos CIM, abra el **analizador de consulta SQL**.
4. Funcione con esta interrogación contra la base de datos maestra CIM (por abandono llamada eGMasterDB):

```
SELECT * FROM egpl_dsm_instance WHERE instance_name like '%listener%'
```
5. En los resultados, tome una nota del **caso ID** (columna = `instance_id`) para el proceso Listener que está en el estado *que comienza*. **Nota:** Para el estado de la columna, 3 = **ejecutándose**, 4 = **parado**, 6 = **comenzando**.
6. Funcione con esta interrogación para poner al día el campo de estado en la tabla al estado *suspendido*:

```
UPDATE egpl_dsm_instance SET state = 4 WHERE instance_id = XXXX
```
7. Abra la consola del sistema CIM, y navegue al proceso cuyo caso fue pegado previamente en el estado *que comenzaba*. Por ejemplo, navegue al **sistema > al > Services (Servicios) > al módulo de escucha > al módulo de escucha > al proceso Listener de los recursos compartidos**.
8. Haga clic el icono rojo **X** para parar el proceso, y verifique el estado *se para*.
9. En el CIM mantiene el servidor, **administrador de tareas de las ventanas abiertas**.
10. Haga clic la lengüeta de los **procesos**, y verifique la que el **identificador de proceso** conocido en el paso 1 muestra no más en la lista de procesos en ejecución. Si todavía aparece en la lista de procesos, haga clic el **botón End Process Button** para terminar manualmente el proceso. **Nota:** Usted puede tener que agregar la columna **identificador de proceso (PID)** a la visualización si no está ya. (Elija la **visión > las columnas selectas > PID (el identificador de proceso)**.)
11. En la consola del sistema CIM, comience el primer de proceso y entonces el caso. Por ejemplo: Navegue al **sistema > al > Services (Servicios) > al módulo de escucha > al módulo de escucha > al proceso Listener de los recursos compartidos**. Haga clic el **botón Start Button** (icono verde del juego), y verifique que el proceso ingresa con éxito al *estado de ejecución*. Navegue al **sistema > a las divisiones > al <partition > al > Services (Servicios) > al módulo de escucha > al módulo de escucha > al Módulo de escucha-caso**. Haga clic el **botón Start Button** (icono verde del juego), y verifique que el caso ingresa con éxito al *estado de ejecución*.

12. Si el caso continúa colgando en el estado *que comienza*, recoja los registros aplicables e investigue la causa raíz para el proceso o el caso que no puede comenzar con éxito. Para el *proceso Listener*, este problema se relaciona típicamente con estas situaciones:

- Configuración incorrecta del CTI Server (es decir, <ip_address>: <port>)
- Definición secundaria inexistente del CTI Server (para un despliegue a una cara CTI, el servidor único debe ser enumerado como primario y secundario para el caso del módulo de escucha)
- La falla de conectividad de red entre el CIM mantiene el servidor y los servidores CTI

Después de que usted complete el procedimiento antedicho, si usted recibe el mensaje del rechazo `INVALID_MRD` del CTISVR (en el registro) cuando el *módulo de escucha* intenta iniciar sesión, usted debe funcionar con el **comando `exit_opc`** en el PG adonde el CTISVR se ejecuta para borrar los mensajes.

Nota: [El comando `exit_opc`](#) da instrucciones el proceso OPC para salir a ambos lados del PG, si está duplicado. Node Manager fuerza el proceso para recomenzar, que entonces fuerza una recarga de la configuración para el router de llamadas. Vacian todo el periférico interno y estados de agente (que significa terminado la sesión), y entonces el OPC y el Peripheral Interface Manager (PIM) vuelven a aprender el PG y su configuración.

[Información Relacionada](#)

- [Niveles de seguimiento recomendados para resolver problemas del IPCC](#)
- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Utilización de la Utilidad de Línea de Comandos OPCTest](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)