

# L'instance du service d'écoute de Cisco Unified Web et E-Mail Interaction Manager version 4.2(4) se bloque au démarrage

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Le service instance d'auditeur de version 4.2(4) de Web et d'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified s'arrête tout en commençant. Ce document explique comment dépanner cette question.

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Cisco recommande que vous ayez la connaissance d'installer le Web et l'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified. Référez-vous à [installer le](#) pour en savoir plus de [Web et d'E-Mail Interaction Manager](#) de Cisco Unified.

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 4.2(4) de Web et d'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

### [Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à

## Problème

Avec la version 4.2(4) de Web et d'E-Mail Interaction Manager de Cisco Unified, un exemple de processus s'arrête *en commençant le* mode dans quelques circonstances. Un exemple classique est l'exemple d'*auditeur* qui s'arrête *en commençant le* mode s'il ne peut pas avec succès communiquer avec les serveurs indiqués CTI.

## Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Sur le serveur de fichiers CIM, ouvrez le fichier `%install_dir% \ CIM \ eService \ config \ egpl_process_ids.properties`.
2. Prenez une note de l'**ID de processus** qui est associé avec le processus dont l'exemple est coincé *en commençant le* mode.
3. Sur le serveur de base de données CIM, ouvrez le **SQL Query Analyzer**.
4. Exécutez cette requête contre la base de données principale CIM (par l'eGMasterDB appelé par défaut) :`SELECT * FROM egpl_dsm_instance WHERE instance_name like '%listener%'`
5. Dans les résultats, prenez une note de l'**ID d'exemple** (colonne = instance\_id) pour le processus d'auditeur qui est dans l'état *commençant*. **Remarque:** Pour l'état de colonne, 3 = **s'exécutant**, 4 = **arrêté**, 6 = **commençant**.
6. Exécutez cette requête pour mettre à jour le champ d'état dans la table à l'état *arrêté* :`UPDATE egpl_dsm_instance SET state = 4 WHERE instance_id = XXXX`
7. Ouvrez la console système CIM, et naviguez vers le processus dont l'exemple a été précédemment coincé dans l'état *commençant*. Par exemple, naviguez vers le **système > les ressources partagées > les services > l'auditeur > l'auditeur > l'Auditeur-processus**.
8. Cliquez sur l'icône rouge **X** afin d'arrêter le processus, et vérifiez l'état *est arrêté*.
9. Sur la CIM entretient le serveur, **gestionnaire de tâches de Windows** ouvert.
10. Cliquez sur l'onglet de **processus**, et le vérifiez que l'**ID de processus** remarquable dans l'étape 1 n'affiche plus dans la liste de processus actifs. S'il apparaît toujours dans la liste de processus, cliquez sur le bouton de **processus de fin** afin de finir manuellement le processus. **Remarque:** Vous pouvez devoir ajouter la colonne de l'ID de processus (PID) à l'affichage s'il n'est pas déjà. (Choisissez la **vue > les colonnes choisies > le PID (l'identifiant de processus)**.)
11. Sur la console système CIM, commencez le premier de processus et puis l'exemple. Exemple : Naviguez vers le **système > les ressources partagées > les services > l'auditeur > l'auditeur > l'Auditeur-processus**. Cliquez sur le bouton **Start** (icône verte de jeu), et le vérifiez que le processus entre dans avec succès l'état *courant*. Naviguez vers le **système > les partitions > le <partition > > entretient > auditeur > auditeur > Auditeur-exemple**. Cliquez sur le bouton **Start** (icône verte de jeu), et le vérifiez que l'exemple entre dans avec succès l'état *courant*.
12. Si l'exemple continue à s'arrêter dans l'état *commençant*, collectez les logs applicables et étudiez la cause principale pour le processus ou l'exemple ne pouvant pas commencer avec succès.

Pour le processus d'*auditeur*, cette question est typiquement liée à ces situations :

- Configuration de serveur CTI incorrecte (c'est-à-dire, <ip\_address > : <port >)
- Définition secondaire inexistante de serveur CTI (pour un déploiement recto CTI, le serveur unique devrait être répertorié en tant que primaire et secondaire pour l'exemple d'auditeur)
- La panne de connectivité réseau entre la CIM entretient le serveur et les serveurs CTI

Après que vous remplissiez la procédure ci-dessus, si vous recevez le message de `rejet INVALID_MRD` de CTISVR (dans le log) quand les essais d'*auditeur* à ouvrir une session, vous devez exécuter la commande d'`exit_opc` à la PAGE où CTISVR fonctionne afin d'effacer les messages.

**Remarque:** La commande d'`exit_opc` demande au processus OPC pour quitter des deux côtés de la PAGE, si duplexée. Le gestionnaire de noeud force le processus pour redémarrer, qui force alors une recharge de la configuration pour le routeur d'appels. Tous les périphérique et états de l'agent internes sont vidés (qui signifie déconnecté), et puis l'OPC et le gestionnaire d'interface périphérique (PIM) réapprennent la PAGE et sa configuration.

## [Informations connexes](#)

- [Niveaux de suivi recommandés pour les problèmes de dépannage IPCC](#)
- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)
- [Utilisation de l'outil de ligne de commande OPCTest](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)