

# UCCE Outbound Dialer Crashed con WinDump Process

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

## Introduzione

Questo documento descrive un problema rilevato quando si usa il processo WinDump con Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Outbound Dialer.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco UCCE
- Cisco UCCE Versione 8.x del protocollo SIP (Session Initiation Protocol) o Dialer SCCP (Skinny Client Control Protocol)

## Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sul Dialer in uscita Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Problema

Quando vengono visualizzati i registri del processo Dialer in uscita, si osserva che il processo WinDump si blocca ogni 15 secondi:

```
-----  
13:00:12:615 dialer-baDialer Trace: WinDump process has crashed, restarting...  
13:00:12:617 dialer-baDialer Trace: CreateProcess succeeded with szCmdline = windump -I 1  
-tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture udp port 58800
```

```
dwProcessId= 262600 hProcess = 256784
13:00:28:843 dialer-baDialer Trace: WinDump process has crashed, restarting...
13:00:28:844 dialer-baDialer Trace: CreateProcess succeeded with szCmdline = windump -I 1
-tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture udp port 58800
dwProcessId= 262412 hProcess = 256792
13:00:45:069 dialer-baDialer Trace: WinDump process has crashed, restarting...
-----
```

Quando si verifica ripetutamente un arresto anomalo di WinDump, si verifica una perdita di memoria che determina un arresto anomalo del servizio Dialer in uscita.

## Soluzione

Il problema potrebbe essere causato da due scenari:

- La chiave del Registro di sistema **Capture Options Outbound Dialer** non è impostata correttamente. Passare a **\HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<Customer Instance > \Dialer** e verificare che la chiave del Registro di sistema **Capture Options** sia impostata su **-i 1 -tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture**.

In alcuni casi, la chiave del Registro di sistema è impostata su **-I 1 -tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture**, con conseguente arresto anomalo. Questa condizione si verifica spesso quando Outbound Dialer viene aggiornato da una versione precedente. Per ulteriori informazioni, fare riferimento all'ID bug Cisco [CSCuh16754](#) (il processo WinDump si blocca in Dialer).

- Il software Wireshark potrebbe influire sui file DLL (Dynamic Linked Library) acquisiti. Se Wireshark è installato sul server per la risoluzione dei problemi e successivamente disinstallato, la rimozione di WinPcap tramite disinstallazione può causare il problema. Il processo di disinstallazione di Wireshark rimuove le DLL acquisite **wpcap.dll** e **packet.dll**, necessarie per WinDump.

Per verificare che i file necessari siano presenti e che WinDump funzioni correttamente, attenersi alla seguente procedura:

1. Verificare che i file **wpcap.dll** e **Packet.dll** siano presenti nei percorsi seguenti:  
**C:\Windows\SysWOW64\C:\Windows\System32** Se i file DLL non vengono trovati, contattare il Cisco Technical Assistance Center (TAC) per ottenere le versioni corrette dei file DLL.
2. Per verificare che il processo WinDump sia installato correttamente e acquisisca i dati correttamente, esaminare l'output di questi comandi:

```
C:\>windump -v
windump version 3.9.5, based on tcpdump version 3.9.5
WinPcap version 4.1.2 (packet.dll version 4.1.0.2001), based on libpcap version 1.0 branch
1_0_rel10b (20091008)
```

```
C:\>windump
windump: listening on \Device\NPF_{5A01EA28-AF57-4456-A653-DD785A20853F}
13:06:20.596189 IP PG2B.43005 > PG2A.domain.net.49220: .3075400616:3075400617(1) ack
1040704317 win
13:06:20.596222 IP PG2A.domain.net.49220 > PG2B.43005: .ack 1 win 255 <nop,nop,sack 1
{0:1}>
13:06:20.606477 IP PG2A.domain.net.49208 > PG2B.45005: .1242670277:1242670278(1) ack
357439054 win 2
13:06:20.607219 IP PG2B.45005 > PG2A.domain.net.49208: .0:1(1) ack 1 win 251
```