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

0

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。

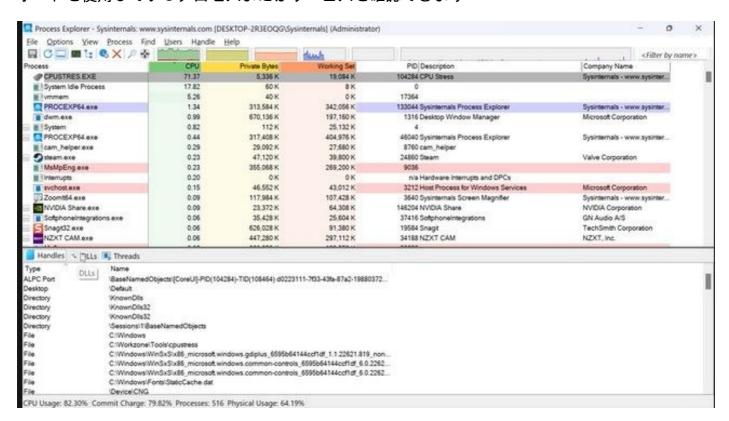
3)ステップ2で見つかったプロセスIDを使用して、ポートを使用しているプロセスを特定し、tasklistコマンドを実行します。

C:\>tasklist |findstr <プロセスID>

Process IDを手順2で見つかっ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、<u>Microsoft Process Explorer</u>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



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。