

UCCE アウトバウンド ダイアラが WinDump プロセスでクラッシュする

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 送信ダイアラで WinDump プロセスが使用される場合に発生する問題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推奨されます。

- Cisco UCCE
- Cisco UCCE リリース 8.x Session Initiation Protocol (SIP) または Skinny Client Control Protocol (SCCP) ダイアラ

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 送信ダイアラに基づくものです。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

問題

出力ダイアラ プロセス ログを表示すると、WinDump プロセスが 15 秒ごとにクラッシュします。

```
-----  
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...
-----
```

WinDump が繰り返しクラッシュする場合、これが原因でメモリ リークが発生し、その結果送信ダイヤラ サービスがクラッシュします。

解決策

この問題が発生する原因となる状況がいくつかあります。

- [Capture Options] 送信ダイヤラ レジストリ キーが正しく設定されていない。
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\-i 1 -tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture に設定されていることを確認します。

場合によっては、レジストリ キーが `-i 1 -tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture` に設定されていることがあります。この場合、クラッシュが発生します。これは、送信ダイヤラが以前のバージョンからアップグレードされているときに発生することがよくあります。詳細については、Cisco Bug ID [CSCuh16754](#) (Dialer での WinDump プロセスのクラッシュ) を参照してください。

- Wireshark ソフトウェアは、キャプチャされたダイナミック リンク ライブラリ (DLL) ファイルに影響することがあります。トラブルシューティングの目的で Wireshark がサーバにインストールされ、後でアンインストールされる場合は、アンインストールによって WinPcap が削除されたことが原因でこの問題が発生する可能性があります。Wireshark アンインストール プロセスはキャプチャされた DLL (`wpcap.dll` と `packet.dll`) を削除しますが、これらの DLL は WinDump に必要です。

必要なファイルが揃っており、WinDump が適切に機能することを確認するには、次の手順を実行します。

1. `wpcap.dll` および `Packet.dll` ファイルが次の場所に存在していることを確認します。
`C:\Windows\SysWOW64\C\Windows\System32`これらの DLL ファイルがない場合は、Cisco Technical Assistance Center (TAC) に連絡し、適切なバージョンの DLL ファイルを入手してください。
2. WinDump プロセスが正しくインストールされており、データを正しくキャプチャしていることを確認するには、次のコマンドの出力を確認します。

```
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