

起動時に Cisco Unified Web/E-Mail Interaction Manager バージョン 4.2(4) のリスナー サービス インスタンスがハングする

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

起動時に Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager バージョン 4.2(4) のリスナー サービス インスタンスがハングする。このドキュメントでは、この問題のトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

Cisco は Cisco Unified Web および E メール 相互対話マネージャのインストールのナレッジがあることを推奨します。詳細については [Cisco Unified Web および E メール 相互対話 マネージャ](#) をインストールすることを参照して下さい。

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 Web/E-Mail Interaction Manager バージョン 4.2(4) に基づくものです。

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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

Cisco Unified Web および E メール 相互対話 マネージャバージョン 4.2(4) によって、プロセス例はモードをある状況では開始することでハングします。1つの一般的な例はモードの開始で指定 CTI サーバとうまく交信できない場合ハングするリスナー例です。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CIM ファイルサーバで、ファイル %install_dir%\CIM\ eService \構成\
egpl_process_ids.properties を開いて下さい。
2. 例がモードの開始でスタックしているプロセスと関連付けられるプロセス ID のメモを奪取して下さい。
3. CIM データベースサーバで、SQL クエリアナライザを開いて下さい。
4. CIM マスターデータベースに対してこのクエリを実行して下さい (デフォルトで eGMasterDB と呼ばれる) :
`SELECT * FROM egpl_dsm_instance WHERE instance_name like '%listener%'`
5. 結果では、開始状態にあるリスナープロセスのための例 ID (カラム = instance_id) のメモを奪取して下さい。注: カラム状態に関しては、3 =、4 = 停止される、6 = 動作し開始します。
6. 停止状態に表の State フィールドをアップデートするためにこのクエリを実行して下さい
`UPDATE egpl_dsm_instance SET state = 4 WHERE instance_id = XXXX`
7. CIM システムコンソールを開き、例が開始状態のままに以前になっていたプロセスにナビゲートして下さい。たとえば、システム > 共有資源 > Services > リスナー > リスナー > リスナープロセスへのナビゲート。
8. プロセスを停止するためにレッド X アイコンをクリックし状態が停止することを確認して下さい。
9. CIM でサーバを、Open ウィンドウ タスク マネージャ保守します。
10. Processes タブをクリックし、ステップ 1 で注意されるプロセス ID が実行中のプロセスのリストでもはや示さないことを確認して下さい。それがプロセス リストにそれでも現われる場合、手動でプロセスを終了するために End Process ボタンをクリックして下さい。注 : まだあっていない場合ディスプレイにプロセス ID (PID) カラムを追加しなければならぬことができます。 (> SELECT カラム > PID (プロセス 識別子 『View』 を選択して下さい)))
11. 次に CIM システムコンソールで、プロセスを最初におよび例開始して下さい。次に、例を示します。システム > 共有資源 > Services > リスナー > リスナー > リスナープロセスにナビゲートして下さい。Start ボタン (グリーン play アイコン) をクリックし、プロセスが正常に走行状態を入力することを確認して下さい。システム > パーティション > <partition > > Services > リスナー > リスナー > リスナー例にナビゲートして下さい。Start ボタン (グリーン play アイコン) をクリックし、例が正常に走行状態を入力することを確認して下さい。
12. 例が開始状態でハングし、適当なログを集め、できないプロセスまたは例のための根本的な原因を調査し首尾よく開始することが続ければ。

リスナープロセスに関しては、この問題はこれらの状況と一般的に関連しています:

- 不正確な CTI サーバ 設定 (すなわち、<ip_address>: <port>)
- 非存在セカンダリ CTI サーバ 定義 (シンプルックス CTI 配備のために、単一サーバはリスナー一例のためのプライマリおよびセカンダリとしてリストする必要があります)
- CIM 間のネットワーク接続障害はサーバおよび CTI サーバを保守します

上のプロシージャを完了した後、CTISVR から `INVALID_MRD` メッセージを受け取る場合リスナーがログインを試みるとき (ログで)、メッセージをクリアするために CTISVR が動作する PG の `exit_opc` コマンドを実行して下さい。

注: [exit_opc コマンド](#)は二重にされた場合 PG の両側で終了するように OPC プロセスに指示します。Node Manager は再起動するためにプロセスを強制します呼び出しルータのための設定のリロードを強制する。すべての内部 周辺装置およびエージェントの状態は (ログアウトされて意味する) フラッシュされ、次に OPC および Peripheral Interface Manager (PIM) は PG および設定を学び直します。

[関連情報](#)

- [IPCC 問題のトラブルシューティングのための推奨されるトレースレベル](#)
- [Dumplog ユーティリティの使用](#)
- [OPCTest のコマンドライン ユーティリティの使用](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)