

Cisco unificou a Web e o exemplo do serviço do ouvinte da versão de gerenciador da interação do email 4.2(4) pendura ao começar

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Cisco unificou a Web e o exemplo do serviço do ouvinte da versão de gerenciador da interação do email 4.2(4) pendura ao começar. Este documento explica como pesquisar defeitos esta edição.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomenda que você tem o conhecimento de instalar o gerente unificado Cisco da interação da Web e do email. Refira a [instalação do gerente unificado Cisco da interação da Web e do email](#) para mais informação.

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão de gerenciador unificada Cisco da interação da Web e do email 4.2(4).

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter informações sobre convenções de documentos.

Problema

Com Cisco unificou a Web e a versão de gerenciador da interação do email 4.2(4), um exemplo do processo pendura em *começar* o modo em algumas circunstâncias. Um exemplo comum é o exemplo do *ouvinte* que pendura em *começar* o modo se não pode com sucesso se comunicar com os server designados CTI.

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. No servidor de arquivo CIM, abra o arquivo `%install_dir% \ CIM \ eService \ configuração \ egpl_process_ids.properties`.
2. Tome uma nota do **processo ID** que é associado com o processo cujo o exemplo é colado em *começar* o modo.
3. No servidor de base de dados CIM, abra o **analisador de consulta SQL**.
4. Execute esta pergunta contra o base de dados mestre CIM (à revelia chamado eGMasterDB):

```
SELECT * FROM egpl_dsm_instance WHERE instance_name like '%listener%'
```
5. Nos resultados, tome uma nota do **exemplo ID** (coluna = `instance_id`) para o processo de ouvinte que está no estado *começando*. **Nota:** Para o estado da coluna, 3 = **sendo executado**, 4 = **parado**, 6 = **começando**.
6. Execute esta pergunta para atualizar o campo de estado na tabela ao estado *parado*:

```
UPDATE egpl_dsm_instance SET state = 4 WHERE instance_id = XXXX
```
7. Abra o console do sistema CIM, e navegue ao processo cujo o exemplo foi colado previamente no estado *começando*. Por exemplo, navegue ao **sistema > ao > serviços > ao ouvinte > ao ouvinte > ao processo de ouvinte dos recursos compartilhados**.
8. Clique o ícone vermelho X a fim parar o processo, e verifique-o que o estado *está parado*.
9. No CIM presta serviços de manutenção ao server, **gerenciador de tarefa das janelas** aberta.
10. Clique a aba dos **processos**, e verifique que o **processo ID** notável em etapa 1 já não mostra na lista de processos running. Se ainda aparece na lista de processo, clique o **botão End Process Button** a fim terminar manualmente o processo. **Nota:** Você pode ter que adicionar a coluna do processo ID (PID) ao indicador se não é já. (Escolha a **vista > colunas seletas > PID (o identificador do processo)**.)
11. No console do sistema CIM, comece o processo primeiramente e então o exemplo. Por exemplo: Navegue ao **sistema > ao > serviços > ao ouvinte > ao ouvinte > ao processo de ouvinte dos recursos compartilhados**. Clique o **botão Start Button** (ícone verde do jogo), e verifique que o processo entra com sucesso no *estado de execução*. Navegue ao **sistema > às separações > ao <partition > ao > serviços > ao ouvinte > ao ouvinte > ao Ouvinte-exemplo**. Clique o **botão Start Button** (ícone verde do jogo), e verifique que o exemplo entra com sucesso no *estado de execução*.
12. Se o exemplo continua a pendurar no estado *começando*, a recolher os logs aplicáveis e a investigar a causa de raiz para o processo ou a citar como exemplo ser incapaz de começar com sucesso.

Para o *processo de ouvinte*, esta edição é relacionada tipicamente a estas situações:

- Configuração incorreta do CTI Server (isto é, <ip_address >: <port>)
- Definição secundária inexistente do CTI Server (para um desenvolvimento simples CTI, o servidor único deve ser alistado como preliminar e secundário para o exemplo do ouvinte)
- A falha de conectividade de rede entre o CIM presta serviços de manutenção ao server e aos server CTI

Depois que você termina o procedimento acima, se você recebe a mensagem da *rejeção* `INVALID_MRD` do CTISVR (no log) quando o *ouvinte* tenta entrar, você deve executar o **comando `exit_opc`** no PG aonde o CTISVR é executado a fim cancelar as mensagens.

Nota: [O comando `exit_opc`](#) instrui o processo OPC para retirar em ambos os lados do PG, se duplexed. Node Manager força o processo a reiniciar, que força uma reinicialização da configuração para o roteador de chamada. Todo o periférico interno e estados de agente são nivelados (que significa registrado para fora), e então o OPC e o Peripheral Interface Manager (PIM) relearn o PG e sua configuração.

[Informações Relacionadas](#)

- [Níveis de Rastreamento Recomendados para Troubleshooting de Problemas Relacionados a IPCC](#)
- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Utilização do Utilitário de Linha de Comando OPCTest](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)