

Экземпляр службы приемника Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager версии 4.2(4) зависает при запуске

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Экземпляр службы приемника Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager версии 4.2(4) зависает при запуске. Этот документ объясняет, как решить эту проблему.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Cisco рекомендует ознакомиться с установкой Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager. См. [Установку Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager](#) для получения дополнительной информации.

[Используемые компоненты](#)

Сведения в этом документе основываются на версии 4.2 (4) Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

[Условные обозначения](#)

[Сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических](#)

Проблема

С версией 4.2 (4) Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager экземпляр процесса "зависает" в *Стартовом* режиме при некоторых обстоятельствах. Одним общим примером является экземпляр *Слушателя*, который "зависает" в *Стартовом* режиме, если это не может успешно связаться с определяемым СТИ (СТИ) Server.

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. На файловом сервере CIM откройте **файл %install_dir%\CIM\Service\config\egpl_process_ids.properties**.
2. Обратите внимание на **ID процесса**, который привязан к процессу, экземпляр которого застревает в *Стартовом* режиме.
3. На сервере базы данных CIM откройте **SQL Query Analyzer**.
4. Выполните этот запрос против главной базы данных CIM (по умолчанию названный eGMasterDB):
`SELECT * FROM egpl_dsm_instance WHERE instance_name like '%listener%'`
5. В результатах обратите внимание на **ID экземпляра** (столбец = instance_id) для процесса listener, который находится в *Начальном состоянии*. **Примечание:** Для состояния столбца 3 = **Выполнение**, 4 = **Остановилось**, 6 = **Начало**.
6. Выполните этот запрос для обновления поля состояния в таблице к *Остановленному состоянию*:
`UPDATE egpl_dsm_instance SET state = 4 WHERE instance_id = XXXX`
7. Откройте консоль системы CIM и перейдите к процессу, экземпляр которого ранее застрял в *Начальном состоянии*. Например, перейдите к **Системе>> Services Общих ресурсов> Слушатель> Слушатель> Процесс listener**.
8. Нажмите красный **X** значков, чтобы остановить процесс и проверить, что *Остановлено* состояние.
9. На сервере сервисов CIM, **открытых окнах Task Manager**.
10. Нажмите вкладку **Processes** и проверьте, что **ID процесса**, на который обращают внимание в шаге 1 больше, не показывается в списке выполнения процессов. Если это все еще появляется в списке процессов, нажмите кнопку **End Process** для ручного окончания процесса. **Примечание:** Вам, вероятно, придется добавить столбец Process ID (PID) к показу, если это уже не. (Выберите, **Представление> Выбирают Столбцы> PID (Идентификатор процесса)**.)
11. На консоли системы CIM запустите процесс сначала и затем экземпляр.
Пример: Перейдите к **Системе>> Services Общих ресурсов> Слушатель> Слушатель> Процесс listener**. Нажмите **Кнопку запуска** (зеленый значок воспроизведения) и проверьте, что процесс успешно вводит *Активное состояние*. Перейдите к **Системе> Отделения> <разделение>> Services> Слушатель> Слушатель> экземпляр Слушателя**. Нажмите **Кнопку запуска** (зеленый значок воспроизведения) и проверьте, что экземпляр успешно вводит *Активное состояние*.
12. Если экземпляр продолжает "зависать" в *Начальном состоянии*, собирать применимые журналы и исследовать основную причину для процесса или неспособности экземпляра для начала успешно.

Для *Процесса listener* эта проблема, как правило, относится к этим ситуациям:

- Неправильная конфигурация CTI Server (т.е. `<ip_address>`: `<port>`)
- Несуществующее вторичное определение CTI Server (для симплексных развертываний CTI, одиночный сервер должен быть перечислен и как основной и как вторичный для экземпляра Слушателя),
- Сбой сетевого подключения между сервером сервисов CIM и CTI (CTI) Server

После завершения вышеупомянутой процедуры при получении сообщения `INVALID_MRD rejection` от CTISVR (в журнале), когда *Слушатель* пытается войти, необходимо выполнить команду `exit_opc` на PG, куда CTISVR выполняется для очистки сообщений.

Примечание: [Команда exit_opc](#) дает процессу OPC команду выходить с обеих сторон PG, если дуплексный. Диспетчер Node Manager принудительно перезапускает процесс, который затем принудительно перезагружает конфигурацию для маршрутизатора вызова. Все внутреннее периферийное устройство и состояния агента сброшены (что означает, вышел из системы), и затем OPC и Peripheral Interface Manager (PIM) повторно изучают PG и его конфигурацию.

[Дополнительные сведения](#)

- [Рекомендуемые уровни трассировки для устранения неисправностей IPCC](#)
- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)
- [Использование служебной программы командной строки OPCSTest](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)