

排除Cisco简单网络管理协议(SNMP)失败 UCCE故障

Contents

[Introduction](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

Introduction

本文在Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)中描述如何排除Cisco简单网络管理Protocol (SNMP)失败故障。

网络管理系统使用SNMP，一个工业标准的协议，交换在网络设备之间的管理信息。SNMP远程监控网络的/应用程序性能enable (event)管理员，查找并且解决网络问题和计划的网络增长。

SNMP管理的网络包含：可管理的设备、代理程序和Network Management Stations (NMS)。管理信息基础(MIB)用于构造通过在系统的组件之间的信息。

贡献用Sahar Modares，Cisco TAC工程师。

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

UCCE

[问题](#)

SNMP在UCCE服务器的服务失败生成在Windows应用程序事件的此戒备：

“不可能找到事件ID 2000的说明从来源Cisco联系中心SNMP管理。任一产生此事件的componenet在您的本地计算机或安装上没有安装是损坏的。您在本地计算机能安装或修理组件”。

SNMP服务日志表示这些错误信息：

```
"03/07/2018 22:27:51 TID:0x17A0错误- CGeneralInfoEntry : : GetNotificationsEnabled ('软件\Cisco Systems, Inc.\ ICM \ snmp')故障 : [0x80004005]未指定的错误"
```

此错误指示，cccagent服务失败：

“cccagent.exe (CISCO-CONTACT-CENTER-APPS-MIB子代理)。

```
03/07/2018 22:28:15 TID:0x2090 CExceptionHandlerEx : : GenerateMiniDump--一个微型转储文件是可行的atC:\icm\snmp\logfiles\cccAgent.exe_20180307222811200.mdmp
```

```
03/07/2018 22:28:15 TID:0x2090异常代码 : C0000005 ACCESS_VIOLATION
```

出错地址：00140000个67416163:63635C5C ent.exe_20180307222811200.mdmp

注册：

EAX:75393358

EBX:001F0000

ECX:00000000

EDX:00140000

ESI:00000000

EDI:00000000

CS:EIP:0023:00140000

SS:ESP:002B:02F3F8F0 EBP:02F3F8F8

DS:002B ES:002B FS:0053 GS:002B

Flags:00010246

调用栈：

地址帧

00140000个02F3F8EC 0000:00000000

7539336A 02F3F8F8 BaseThreadInitThunk+12

77849902个02F3F938 RtlInitializeExceptionChain+63

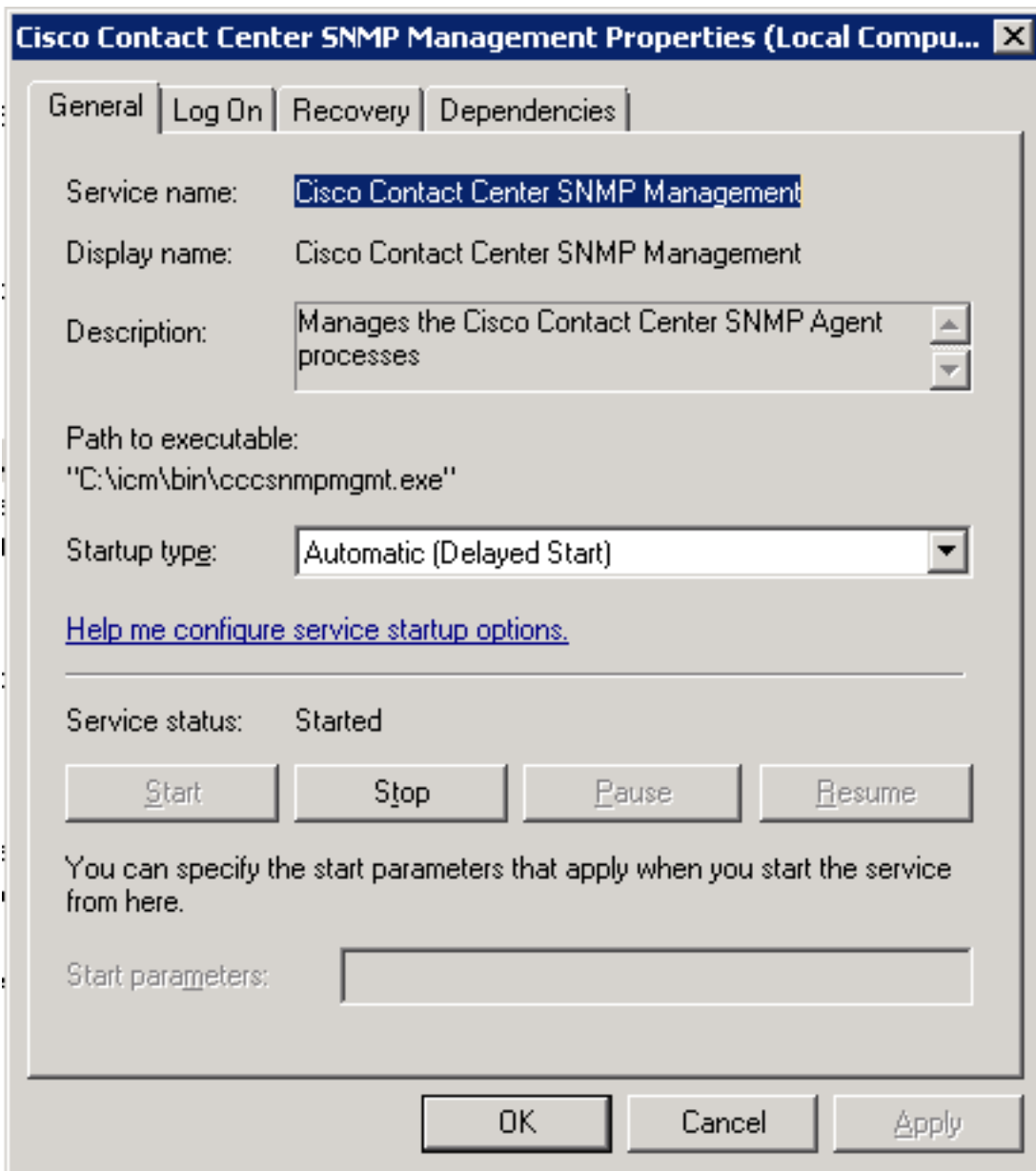
778498D5 02F3F950 RtlInitializeExceptionChain+36"

解决方案

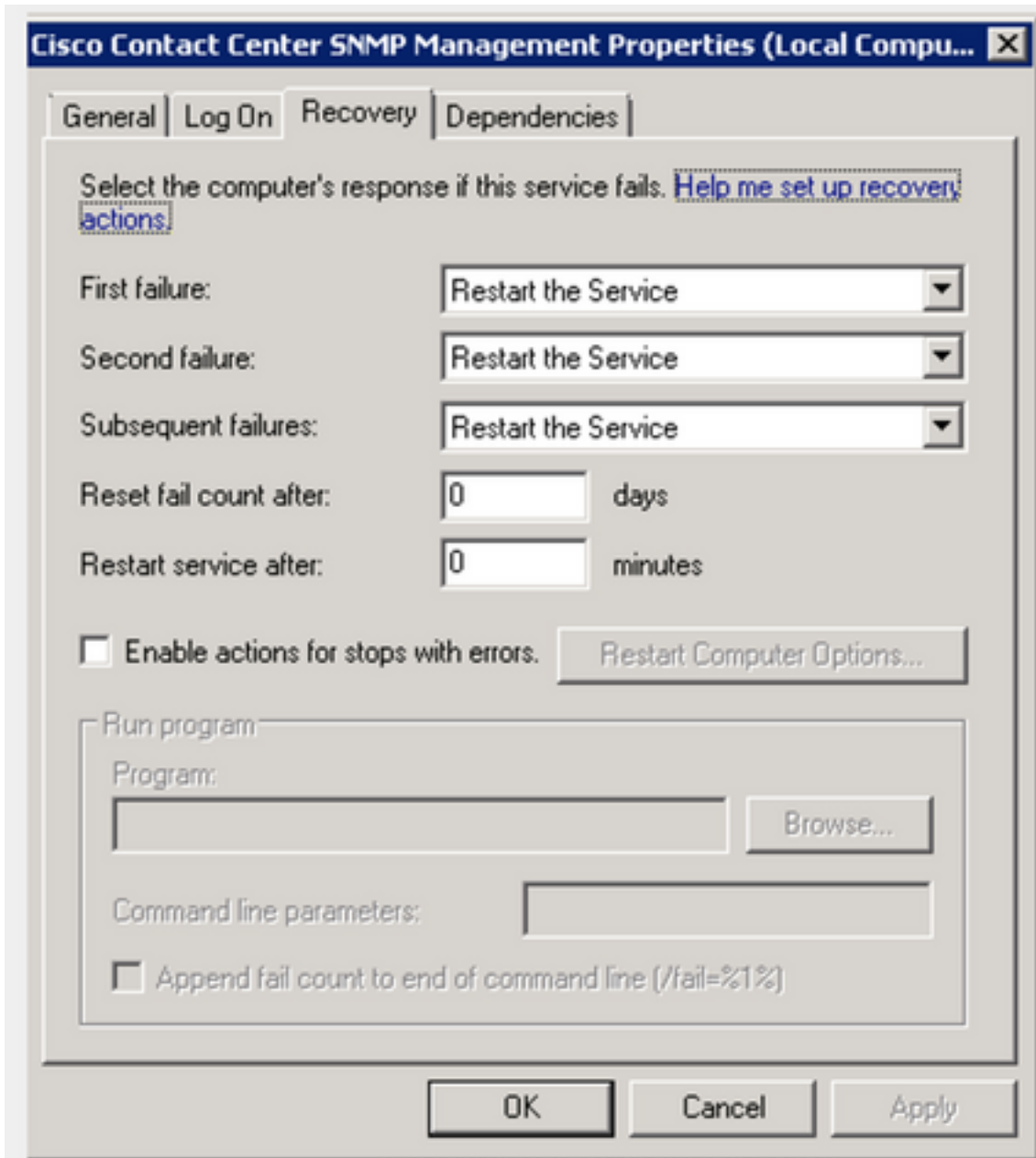
验证运行在ICM服务器的Windows SNMP和Cisco SNMP。

连接对Windows开始->类型服务

查找Cisco联系中心SNMP管理属性并且保证服务状态开始。



从查找Cisco联系中心SNMP管理属性请连接对Recovery选项并且保证，配置如下所示：



如果问题在应用更改以后仍然仍然存在，请重新安装与这些步骤的SNMP：

步骤1.终止联系中心SNMP管理服务。

步骤2.设置起始类型禁用。可以完全地取消服务。类型‘cccsnmpgmt.exe -请去除’

从窗口prompt命令的icm \ bin文件夹。

步骤3.设置Windows SNMP服务类型对‘自动’。

步骤4.开始Windows SNMP服务。

第5.步。一旦Cisco SNMP完全地被卸载，从已知工作的c:\icm\snmp位置请复制文件夹

机器和替换到不工作的机器。

步骤6. Cisco联系中心可以安装SNMP服务，当类型‘cccsnmpgmt.exe -时在icm \ bin上请安装’

从窗口prompt命令的文件夹。

第7.步。一旦服务被重新安装，请设置CCCSNMP服务起始类型对‘自动’并且开始服务。

这自动地禁用Windows SNMP服务。