

# Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager version 4.2(4) Listener Service 实例在启动过程中暂停

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## [简介](#)

Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager版本4.2(4)监听程序服务实例暂停，当开始时。本文解释如何发现并解决此问题。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

思科建议您有安装Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager知识。参考[安装Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager](#) 欲知更多信息。

### [使用的组件](#)

本文档中的信息根据Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager版本4.2(4)。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### [规则](#)

有关文档规则的信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## [问题](#)

使用Cisco Unified Web and E-Mail Interaction Manager版本4.2(4)，进程实例在某些情况下开始暂停模式。一普通的示例是在开始暂停模式的监听程序实例，如果不能用指定CTI服务器成功通信。

## 解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 在CIM文件服务器上，请打开文件%install\_dir%\CIM\ eService \设置\ egpl\_process\_ids.properties。
2. 采取关联与进程实例在开始被滞留模式进程ID的注意。
3. 在CIM数据库服务器上，请打开SQL查询分析器。
4. 运行此查询CIM主数据库(默认情况下呼叫eGMasterDB)：

```
SELECT * FROM egpl_dsm_instance WHERE instance_name like '%listener%'
```
5. 在结果，请采取实例ID (列= instance\_id)的注意在开始的状态的监听程序进程的。注意：对于列状态，3 =运行，4 =终止，6 =开始。
6. 运行此查询更新State字段在表里到中止状态：

```
UPDATE egpl_dsm_instance SET state = 4 WHERE instance_id = XXXX
```
7. 打开CIM系统控制台，并且导航对实例在开始的状态以前被滞留的进程。例如，请导航对系统 >共享资源> Services >监听程序>监听程序>监听程序进程。
8. 点击红色x图标为了终止进程，并且验证状态被终止。
9. 在CIM服务服务器，打开窗口任务管理器。
10. 点击Processes选项，并且验证在step1注释的进程ID在运行进程列表不再显示。如果在进程列表仍然看起来，请点击End Process按钮为了手工结束进程。注意：您可以必须添加进程ID (PID)列到显示，如果已经不是。(请选择视图>选择列> PID (进程标识符)。)
11. 在CIM系统控制台上，首先然后请开始进程实例。例如：导航对系统>共享资源> Services >监听程序>监听程序>监听程序进程。点击开始按钮(绿色play图标)，并且验证进程顺利地进入运行状态。导航对系统>分区> <partition > > Services >监听程序>监听程序>听众实例。点击开始按钮(绿色play图标)，并且验证实例顺利地进入运行状态。
12. 如果实例继续在开始的状态暂停，收集可适用的日志和调查无法的进程或的实例的根本原因顺利地开始。

对于监听程序进程，此问题与这些情况典型地涉及：

- 不正确CTI服务器配置(即<ip\_address> : <port>)
- 不存在的附属CTI服务器定义(为单工CTI部署，应该列出单个服务器作为主要的和附属监听程序实例的)
- 在CIM服务服务器和CTI服务器之间的网络连通性故障

在您完成上述步骤后，如果收到从CTISVR的INVALID\_MRD消息(在日志)，当监听程序设法登陆时，您必须运行exit\_opc命令在PG其中CTISVR运行为了清除消息。

**注意：** exit\_opc命令指示OPC进程退出在PG的两边，如果用双工制。节点管理器强制进程重新启动，然后强制配置重新加载呼叫路由器的。冲洗所有内部外围和座席状态(含义注销)，然后OPC和外围设备接口管理器(PIM)重学PG和其配置。

## 相关信息

- [做IPCC 故障排除时的推荐的跟踪级别](#)
- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [使用OPCTest命令行实用工具](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)