

مادختساب UCCE نم رداصلال بلطلا ل طعتي WinDump ةي لمع

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)

المقدمة

يصف هذا المستند مشكلة تمت مصادفتها عند استخدام عملية WinDump مع المتصل الخارجي Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco UCCE
- إصدار طالب بروتوكول بدء جلسة عمل (SIP.8) (x) أو بروتوكول Skinny للتحكم في العملاء (SCCP)

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى المتصل الصادر Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

المشكلة

عند عرض سجلات عملية المتصل الصادر، تلاحظ أن عملية WinDump تتعطل كل 15 ثانية:

```
-----  
...dialer-baDialer Trace: WinDump process has crashed, restarting 13:00:12:615  
dialer-baDialer Trace: CreateProcess succeeded with szCmdline = windump -I 1 13:00:12:617  
tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture udp port 58800-  
dwProcessId= 262600 hProcess = 256784  
...dialer-baDialer Trace: WinDump process has crashed, restarting 13:00:28:843
```

```
dialer-baDialer Trace: CreateProcess succeeded with szCmdline = windump -I 1 13:00:28:844
tt -C 20 -s 0 -W 20 -w DialerCapture udp port 58800-
dwProcessId= 262412 hProcess = 256792
...dialer-baDialer Trace: WinDump process has crashed, restarting 13:00:45:069
-----
```

عند تعطل WinDump بشكل متكرر، يؤدي ذلك إلى حالة تسريب للذاكرة ينتج عنها تعطل خدمة Dialer الصادرة.

الحل

هناك بعض السيناريوهات التي قد تؤدي إلى هذه المشكلة:

- لم يتم تعيين مفتاح تسجيل المتصل الصادر لخيارات الالتقاط بشكل صحيح. انتقل إلى
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\Dialer \ وتأكد من تعيين مفتاح تسجيل Capture Options على -W 20 -s 0 -C 20 -tt i 1
DialerCapture.

- في بعض الحالات، يتم تعيين مفتاح التسجيل على -W 20 -s 0 -C 20 -tt i 1 | التقاط المتصل، مما ينتج عنه
عطل. غالباً ما يظهر ذلك عند ترقية "المتصل الصادر" من إصدار سابق. لمزيد من التفاصيل، ارجع إلى معرف
تصحيح الأخطاء من Cisco [CSCUh16754](https://www.cisco.com/c/enr/bugtools/bugtools/CSCUh16754.html) (أعطال عملية WinDump في المتصل).
- قد يؤثر برنامج Wireshark على ملفات المكتبة المرتبطة ديناميكياً (DLLs) الملتقطة. إذا تم تثبيت Wireshark
على الخادم لاستكشاف أخطاء هذه المشكلة وإصلاحها، ثم إزالة WinPCAP لاحقاً، يمكن أن تؤدي إزالة
WinPCAP بواسطة إزالة التثبيت إلى هذه المشكلة. تقوم عملية إزالة تثبيت Wireshark بإزالة DLLs
wpcap.dll و packet.dll، التي يتطلبها WinDump.

لتأكيد وجود الملفات المطلوبة وعمل WinDump بشكل صحيح، أكمل الخطوات التالية:

1. تأكد من أن ملفات wpcap.dll و Packet.dll موجودة في هذه المواقع:
C:\Windows\SysWOW64\C:\Windows\System32
المساعدة التقنية (TAC) من Cisco للحصول على الإصدارات المناسبة من ملفات DLL.
2. لتأكيد تثبيت عملية WinDump بشكل صحيح والتقاط البيانات بشكل صحيح، اختبر الإخراج من هذه الأوامر:

```
C:\>windump -v
```

```
windump version 3.9.5, based on tcpdump version 3.9.5
```

```
WinPcap version 4.1.2 (packet.dll version 4.1.0.2001), based on libpcap version 1.0 branch  
(rel10b (20091008_0_1
```

```
C:\>windump
```

```
{windump: listening on \Device\NPF_{5A01EA28-AF57-4456-A653-DD785A20853F
```

```
IP PG2B.43005 > PG2A.domain.net.49220: .3075400616:3075400617(1) ack 13:06:20.596189  
1040704317 win
```

```
IP PG2A.domain.net.49220 > PG2B.43005: .ack 1 win 255 <nop,nop,sack 1 13:06:20.596222  
<{{0:1
```

```
IP PG2A.domain.net.49208 > PG2B.45005: .1242670277:1242670278(1) ack 13:06:20.606477  
357439054 win 2
```

```
IP PG2B.45005 > PG2A.domain.net.49208: .0:1(1) ack 1 win 251 13:06:20.607219
```

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا