

Cisco CallManager: Resolver problemas RTMT

los problemas

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema: RTMT error de módulo de Java](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Problema: Incapaz de tirar de los informes QRT usando RTMT](#)

[Solución](#)

[Error: \[RTMT-ALERT-StandAloneCluster\] RouteListExhausted](#)

[Solución](#)

[Error: \[RTMT-ALERT-StandAloneCluster\] CriticalServiceDown](#)

[Solución](#)

[Error: RTMT-ALERT: Retardo de la cola de DBChangeNotify durante 2 minutos](#)

[Solución](#)

[Incapaz de descargar RTMT el enchufe](#)

[Solución](#)

[Incapaz de monitorear la base de datos Informix](#)

[Solución](#)

[Incapaz de descargar los archivos en PDF](#)

[Solución](#)

[Error: Excede el límite máximo para las peticiones de la descarga del archivo de traza](#)

[Solución](#)

[Ninguna opción disponible cuando se pulsa la tecla suave QRT](#)

[Solución](#)

[Error: CDRFileDeliveryFailed BillingServerAddress](#)

[Solución](#)

[Llamadas excesivas del mezclador](#)

[Solución](#)

[Cómo conseguir la información de uso en la conferencia del hardware](#)

[Recoja los datos CDR sin procesar usando RTMT](#)

[Tire del informe para los PRI usando RTMT](#)

[Quite al beneficiario de la notificación por correo electrónico de RTMT](#)

[RTMT pegado en "cargar por favor espere...."](#)

[Ninguna línea/dispositivo disponible](#)

[Solución](#)

[RTMT las alertas enviadas vía el correo electrónico no pueden entregar](#)

[Solución](#)

[El usuario CUCM no puede acceder RTMT](#)

[Solución](#)

[Conseguir las alertas CTI RTMT](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Los direccionamientos de este documento cómo resolver problemas la herramienta del monitoreo en tiempo real (RTMT) publican con el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el Cisco Unified CallManager 4.x/5.x/6.x/7.x.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

[Problema: RTMT error de módulo de Java](#)

RTMT no trabaja, y estos mensajes de error aparecen: `java.util.MissingResourceException: No puede encontrar al conjunto para el nombre bajo org.apache.xerces.msg.XMLMessages`. El mensaje de error aparece cuando un usuario intenta **acceder RTMT**, o después de actualizar el sistema operativo del servidor del CallManager.

[Solución 1](#)

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Va al menú Start (Inicio) de Windows y elige los **programas > Administrative Tools > el administrador de servicios de Internet**.
2. Amplíe el nombre del servidor de CallManager de la ventana de los **Servicios de Internet Information Server** y haga clic el **Sitio Web predeterminado**.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón el **AST** y seleccione la **opción Properties (Propiedades)** del lado izquierdo de la ventana.
4. Seleccione la lengüeta del **directorio virtual de la** ventana de pPropiedades AST.
5. Verifique que los **permisos de la ejecución** coloquen bajo **configuraciones de aplicaciones que la sección se fija al script y al ejecutables**.
6. Recomience el IIS a través del comando prompt. Utilice este comando: **>iisreset de C:\utils**.

Solución 2

RTMT no trabajó después de actualizar el sistema operativo Windows y visualiza el mismo error.

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Abra el **archivo urlscan.ini de la ubicación de C:\Winnt\system32\inetsrv\URLscan**.
2. Cambie el Valor de parámetro de **RemoveServerHeader** a partir de la 0 a 1.

Problema: Incapaz de tirar de los informes QRT usando RTMT

Con el administrador 6.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco, la tracción de los informes de la herramienta del informe de la calidad (QRT) usando RTMT falla aunque el QRT se habilita en los Teléfonos IP de Cisco.

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. En el servidor de administración de las Comunicaciones unificadas de Cisco, abra la página **unificada Cisco de la utilidad**.
2. Vaya al **Tools (Herramientas) > Control Center (Centro de control) - Ofrezca los servicios**.
3. Marque si el servicio **ampliado Cisco de las funciones bajo servicios del reportero de la Calidad de voz** se activa y el ejecutarse. Si no, comience el servicio. Si indica que el servicio se está ejecutando, recomiencelo.

Error: [RTMT-ALERT-StandAloneCluster] RouteListExhausted

Este mensaje de error es señalado por RTMT:

```
[RTMT-ALERT-StandAloneCluster] RouteListExhausted
Explanation: An available route could not be found in the indicated route list
```

Solución

Los mensajes de `RouteListExhausted` indican que el CallManager no podía enviar una llamada a

esos Grupos de Routes en una lista de la ruta. Esto está generalmente como resultado de ningunos canales B o puertos que están disponibles en un gateway para rutear una llamada. Si usted tiene una lista de la ruta con un gateway de H.323 como el primer Grupo de Routes, y un segundo Grupo de Routes que deba tomar cualquier desbordamiento, después el primer gateway de H.323 enviará a veces a un usuario ocupado de nuevo al CallManager si todos sus canales o puertos están ocupados. Si ocurre esto, después la llamada no se remite al segundo Grupo de Routes en la lista de la ruta.

Si éste es cómo se configura su propia lista de la ruta, después vaya a la **administración del CallManager de Cisco > al Service (Servicio) > Service Parameters (Parámetros de servicio) > seleccionan un Cisco CallManager selecto del server>** y configuran la **encaminamiento de la parada en el parámetro de servicio del indicador del usuario ocupado a falso**.

Esto significará que el CallManager intentará otros gateways para reencaminar la llamada en un usuario ocupado antes de alcanzar el estado de `RouteListExhausted`. Sin embargo, si no hay eventos de `RouteListExhausted` en el log de aplicaciones, después los mensajes de `RouteListExhausted` señalados por RTMT pueden ser un resultado de un número `Unallocated` o de los mensajes del usuario ocupado del PSTN. En este caso, este mensaje puede ser ignorado.

[Error: \[RTMT-ALERT-StandAloneCluster\] CriticalServiceDown](#)

Este mensaje de error es señalado por RTMT:

```
[RTMT-ALERT-StandAloneCluster] CriticalServiceDown
Service status is DOWN. Connection Database Proxy.
```

[Solución](#)

Este error puede ocurrir cuando el valor del proxy de la base de datos: El servicio apaga el temporizador se fija como el valor predeterminado, que es cero. Para quitar este error, fije el valor del servicio de representación de la base de datos apagan el temporizador a un valor entre 0 y 999. Siga estos pasos:

En la página de administración del Cisco Unity Connection, va a los **ajustes de sistema > avanzó > la administración de la conexión**. Ingrese un valor entre 0 y 999.

Nota: Si usted recomienza el servidor, el servicio de representación de la base de datos remota seguirá apagado. Después de un reinicio de sistema, gire el servicio manualmente.

Para activar el `servicio de representación de la base de datos remota`, realice estos pasos:

1. Vaya a la página del administrador Web de la **utilidad del Cisco Unity Connection**.
2. En el menú Herramientas, elija la página de la **Administración del servicio**.
3. Haga clic el botón del **activar** al lado del elemento del **proxy de la base de datos de conexiones bajo servicios opcionales**.

[Error: RTMT-ALERT: Retardo de la cola de DBChangeNotify durante 2 minutos](#)

Este mensaje de error es señalado por RTMT:

RTMT alert:

DBChangeNotify queue delay over 2 minutes. Current DB ChangeNotify queue delay (150) is over 120-sec threshold.

[Solución](#)

DBChangeNotifyFailure — Esta alerta ocurre cuando los problemas de las experiencias del servicio de notificación de la base de datos de Cisco y pudo necesitar ser parado. Esta condición indica que las peticiones de la notificación de cambio hechas cola en la base de datos “están pegadas” y los sistemas cambia no están tomando el efecto. Si usted utiliza las propiedades alertas predeterminadas, la alerta consigue accionada cuando el retardo de la cola de DBChangeNotify es durante dos minutos. Una alerta se envía cada 30 minutos.

También, el servicio DBL es responsable de retransmitir estos mensajes de DBChangeNotify. Para resolver el problema, usted necesita recomenzar el servicio del monitor de la capa de la base de datos de Cisco en todos los servidores en el cluster. El comando para recomenzar el servicio del monitor de la capa de la base de datos de Cisco se muestra aquí:

```
admin:utils service restart Cisco Database Layer Monitor
Service Manager is running
Cisco Database Layer Monitor[STOPPING]
Cisco Database Layer Monitor[STOPPING]
Cisco Database Layer Monitor[STOPPING]
Cisco Database Layer Monitor[STOPPING]
Commaned Out of Service
Cisco Database Layer Monitor[NOTRUNNIG]
Service Manager is running
Cisco Database Layer Monitor[STARTED]
admin:
```

Nota: El recomienzo del servicio de Cisco DBL no reajustará ningunos teléfonos o dispositivos. Apenas recarga el caché de base de datos y fuerza el servicio de CallManager a conseguir una copia nueva de la base de datos.

[Incapaz de descargar RTMT el enchufe](#)

El usuario no puede descargar RTMT el enchufe.

[Solución](#)

Si usted está utilizando el software de tercera persona de la descarga, este problema puede ocurrir. Desinstalar el software de tercera persona de la descarga resolverá el problema.

[Incapaz de monitorear la base de datos Informix](#)

[Solución](#)

Si usted tiene ya un destino de la notificación SNMP configurado en el CallManager con para escribir y para notificar el conjunto, usted puede habilitar los desvíos que se enviarán basados en los mensajes de Syslog locales:

1. Usted necesita habilitar **clogNotificationsEnabled (1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2)**. Usted puede utilizar este comando de habilitarlo:

```
snmpset -c <community_string> -v 2c 14.48.46.2 .1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2.0 i 1
```

2. Ahora, en el CallManager, vaya a la **página** > a la **configuración de la utilidad**, eligen su servidor, y entonces el **grupo de servicios** > la **base de datos y el Admin mantiene** > **monitor de la capa de la base de datos**. Asegúrese los Syslog locales **se habilitan** y se fijan al **error**.
3. Para marcar qué alertas están en qué niveles (todos están en el **error** o la **alerta**), vaya a la **alarma** > a las **definiciones**. Elija el **catálogo de la Alarma del sistema**, y entonces el **DBAlarmCatalog**. Con tal que haya todas las alertas de la base de datos tenemos y podemos atrapar encendido.

[Incapaz de descargar los archivos en PDF](#)

Con CUCM 6.x, los archivos en PDF no se pueden descargar del archivo de los informes de la utilidad. Se recibe este mensaje de error:

```
snmpset -c <community_string> -v 2c 14.48.46.2 .1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2.0 i 1
```

[Solución](#)

Para resolver el problema, **reportero de la utilidad de Cisco del reinicio del Tools (Herramientas) > Control Center (Centro de control) - servicios de la característica**.

[Error: Excede el límite máximo para las peticiones de la descarga del archivo de traza](#)

Este mensaje de error aparece adentro RTMT:

```
snmpset -c <community_string> -v 2c 14.48.46.2 .1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2.0 i 1
```

[Solución](#)

Recomience estos [servicios del sistema](#) para resolver el problema:

1. Servlet de la colección de la traza de Cisco
2. Servicio de la colección de la traza de Cisco

[Ninguna opción disponible cuando se pulsa la tecla suave QRT](#)

Cuando el usuario pulsa la tecla suave QRT, nada sucede.

[Solución](#)

Recomience el servicio del CTIManager para resolver el problema.

[Error: CDRFileDeliveryFailed BillingServerAddress](#)

Esta alerta se recibe encendido RTMT:

```
snmpset -c <community_string> -v 2c 14.48.46.2 .1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2.0 i 1
```

Solución

Recomience estos servicios para resolver el problema:

- **Administrador repositorio CDR** Este servicio mantiene y mueve los CDR generados que se obtienen del servicio del agente de Cisco CDR. En un sistema que soporte los clusteres (administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco solamente), el servicio existe en el primer servidor.
- **JABÓN de Cisco - CDRonDemand** Este es un servicio SOAP/HTTPS-based que se ejecuta en el servidor repositorio CDR. Recibe las solicitudes SOAP las listas de nombre del archivo CDR que se basan en un intervalo de tiempo definido por el usuario (hasta un máximo de 1 hora) y devuelve una lista de nombres del archivo que quepan la duración del tiempo que se especifica en la petición. Este servicio también recibe los pedidos la salida de un archivo específico CDR/CMR con el nombre del archivo y el método de la transferencia (SFTP/FTP, Nombre del servidor, información del login, directorio) que se especifica en la petición.

Llamadas excesivas del mezclador

Con el administrador 7.0 de las Comunicaciones unificadas de Cisco, el driver del servicio de la aplicación de flujo continuo de las medias de voz IP muestra este error del registro del sistema:

```
Llamadas excesivas del mezclador.
```

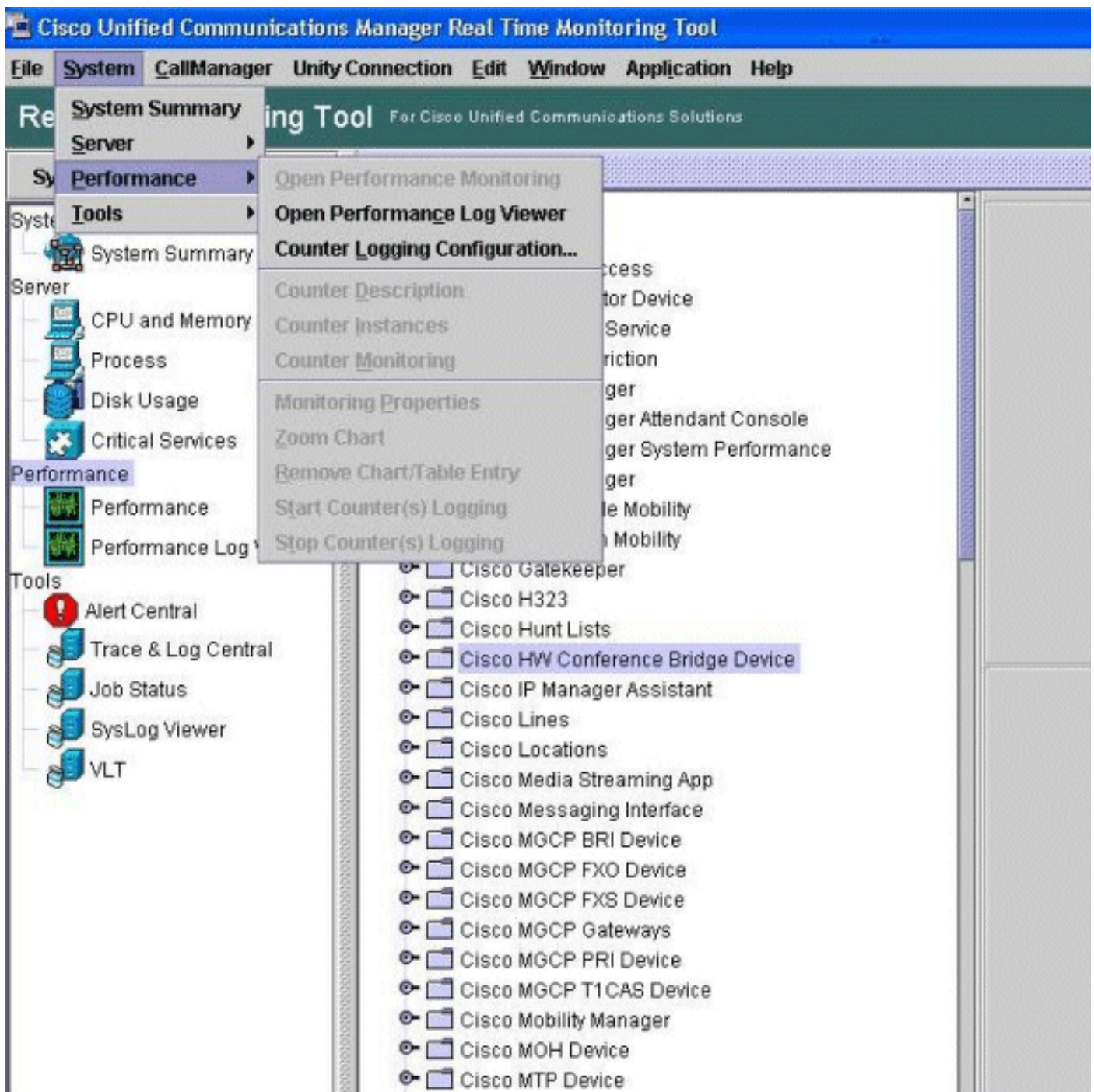
Solución

Porque éste aparece ser un error superficial, usted puede inhabilitar el relacionado RTMT alerta al mensaje de error. O si usted quiere conseguir el problema resuelto permanentemente, usted puede actualizar a su servidor del CallManager a las versiones unas de las mencionadas en el Id. de bug Cisco [CSCte19629](#) ([clientes registrados solamente](#)). Este ID de bug contiene el arreglo para este defecto.

Cómo conseguir la información de uso en la conferencia del hardware

Para monitorear la información de uso en la conferencia del hardware del administrador de la comunicación, realice estos pasos:

1. Inicie sesión a RTMT.
2. Va al **sistema** > al **funcionamiento** > la **supervisión de rendimiento abierta**.
3. Elija el **dispositivo de Brige de la conferencia de Cisco HW**.



[Recoja los datos CDR sin procesar usando RTMT](#)

Para recoger los datos sin procesar de los Registros de los detalles de llamadas (CDR) usando RTMT, realice estos pasos:

1. Inicie sesión a RTMT.
2. Vaya al **sistema** > a las **herramientas** > a la **traza** > a la **traza y al registro centrales** y seleccione el siguiente:

```
snmpset -c <community_string> -v 2c 14.48.46.2 .1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2.0 i 1
```
3. Marque **todos los servidores** para ambos los servicios antedichos.
4. Haga clic **después**, y haga clic otra vez **después**. Dé el rango de momento apropiado para el cual usted quiere recoger los datos CDR sin procesar.
5. Especifique un directorio de archivos de la descarga y comprima los archivos.
6. Haga clic en Finish (Finalizar). Recoja los archivos.

Tire del informe para los PRI usando RTMT

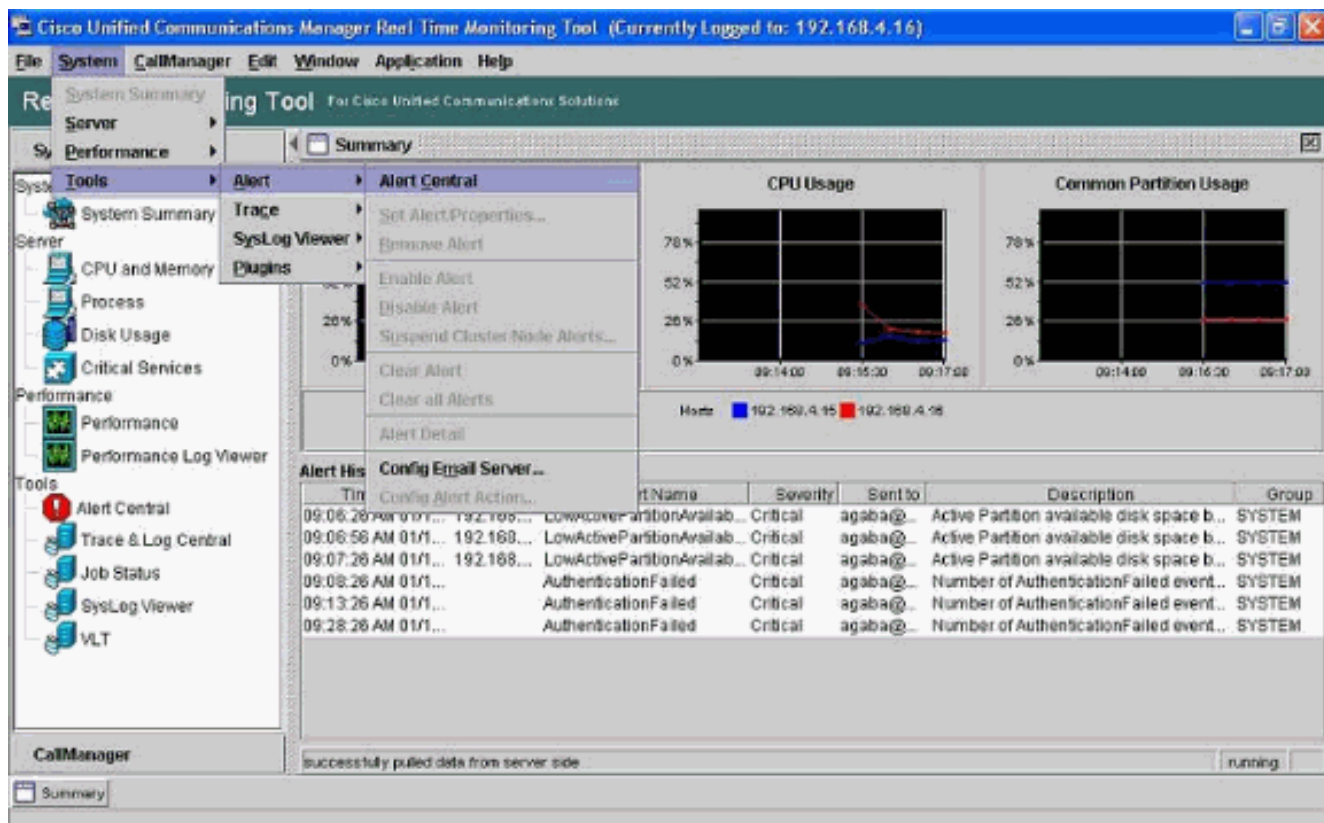
Realice estos pasos para tirar del informe para la interfaz de la velocidad primaria (PRI) usando RTMT:

1. Va a **RTMT > el estatus del sistema > del funcionamiento > de Cisco MGCP PRI, de las llamadas Active o del canal XX.**
2. Arrastre el objeto (**Active de las llamadas**) al panel derecho (si es posible, seleccione el último PRI en los Grupos de Routes).
3. Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione la **alerta > la gravedad: Advirtiendo, valor absoluto 20.**
4. Si usted hace ya la alerta del correo electrónico habilitar, elija el perfil para el correo electrónico de la acción. Haga clic en Save (Guardar).
5. Si usted no hace la alerta del correo electrónico habilitar, usted necesita configurar esta alarma en RTMT. Siga estos pasos: Inicie sesión al RTMT y elija el **centro alerta.** Haga clic con el botón derecho del ratón en la alerta, y elija la **alerta del conjunto/las propiedades....** Configure el siguiente y el tecleo **después:** Se habilita la alerta. Seleccione la gravedad de la alerta. Seleccione el servidor que usted quiere hacer el informe. De esta ventana, elija la **duración: Accione la alerta inmediatamente** y haga clic **después.** De esta ventana, configure el siguiente y el tecleo **después:** **Frecuencia: alerta del activador en cada encuesta** **Horario: alerta del activador cuando ocurre** Configure la **AUTORIZACIÓN** siguiente y del tecleo: Marque la casilla de verificación del **correo electrónico del permiso.** Vaya a la **configuración > Add > ingresan el nombre y la descripción.** Bajo los beneficiarios, el tecleo **agrega** e inserta el correo electrónico a donde usted quiere enviar la información alerta.

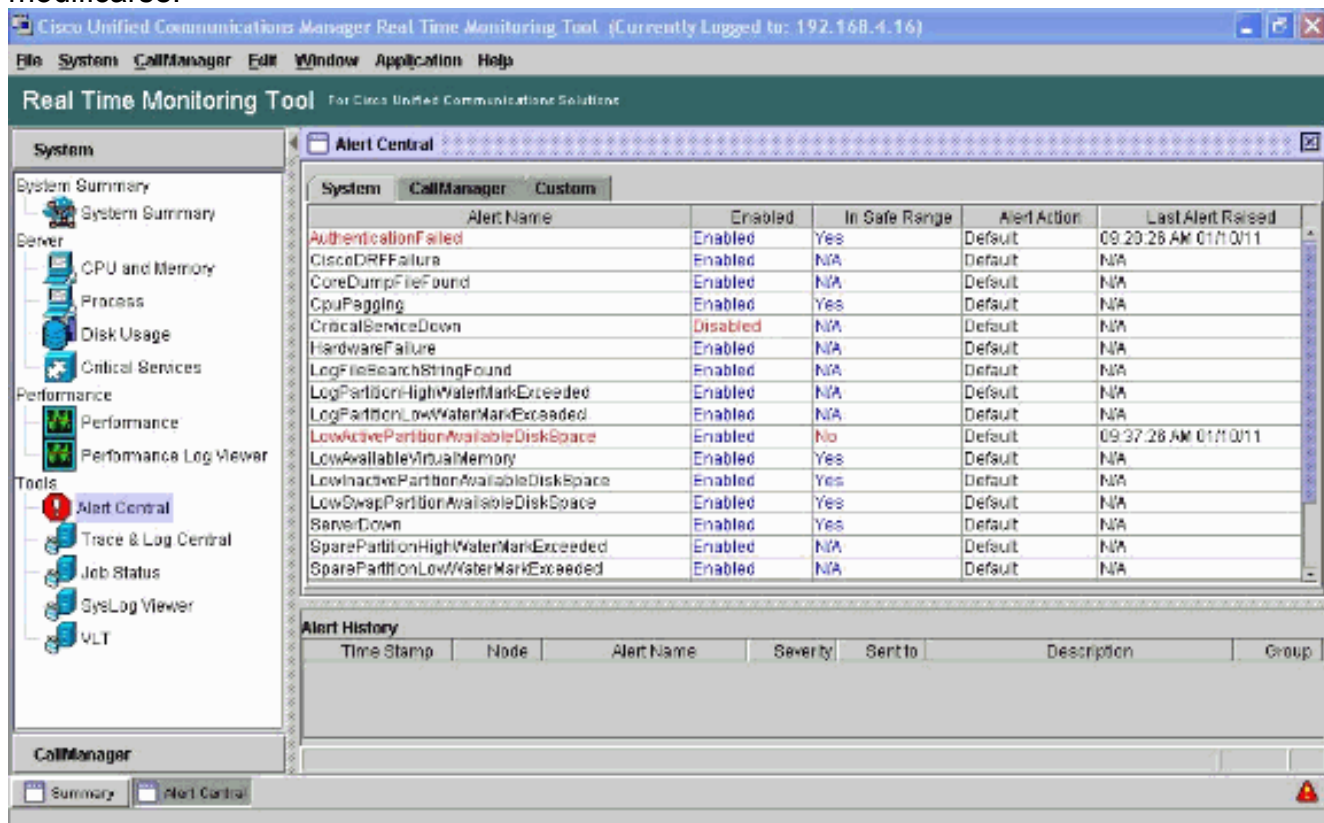
Quite al beneficiario de la notificación por correo electrónico de RTMT

Para quitar a un beneficiario de la notificación por correo electrónico de RTMT, realice estos pasos:

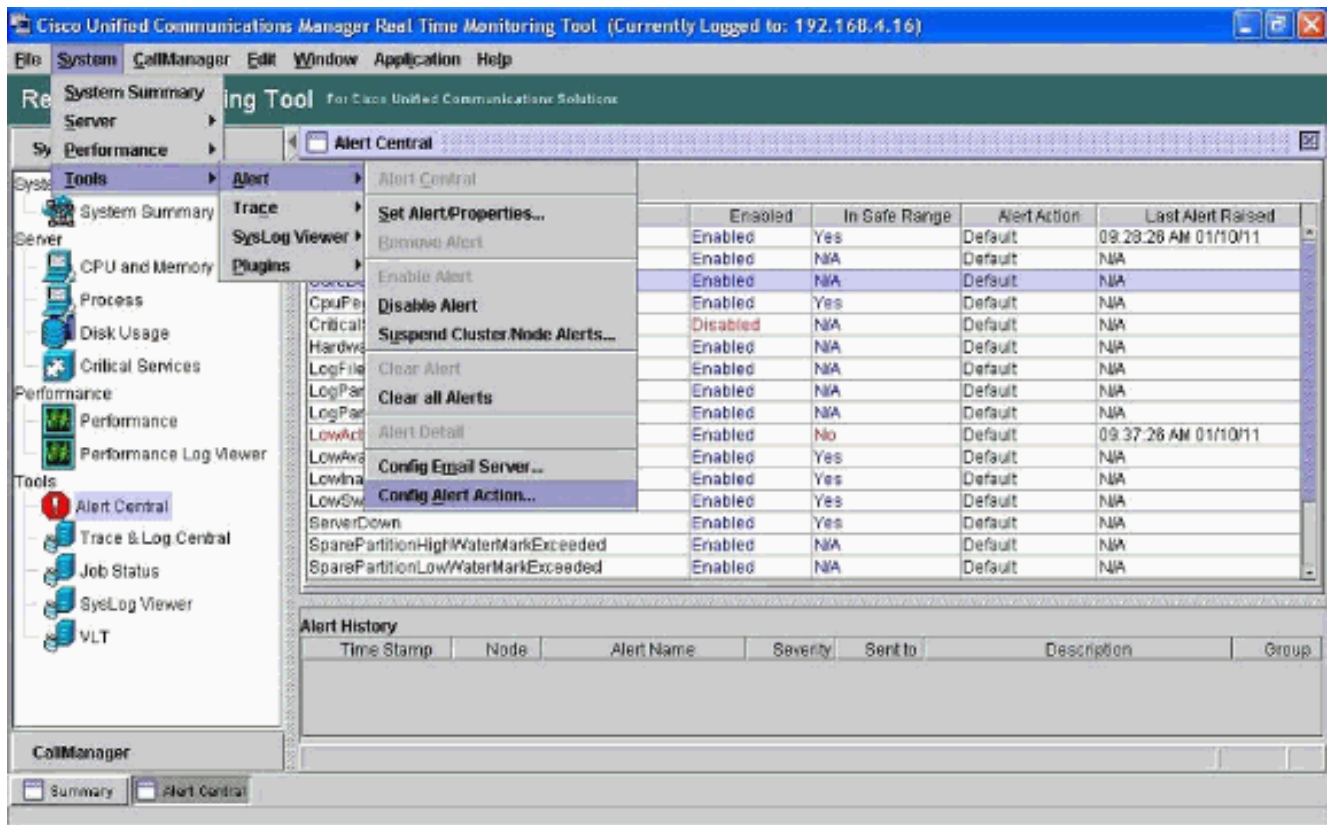
1. Van a **RTMT > el sistema > las herramientas > la alerta > la central de la alerta.**



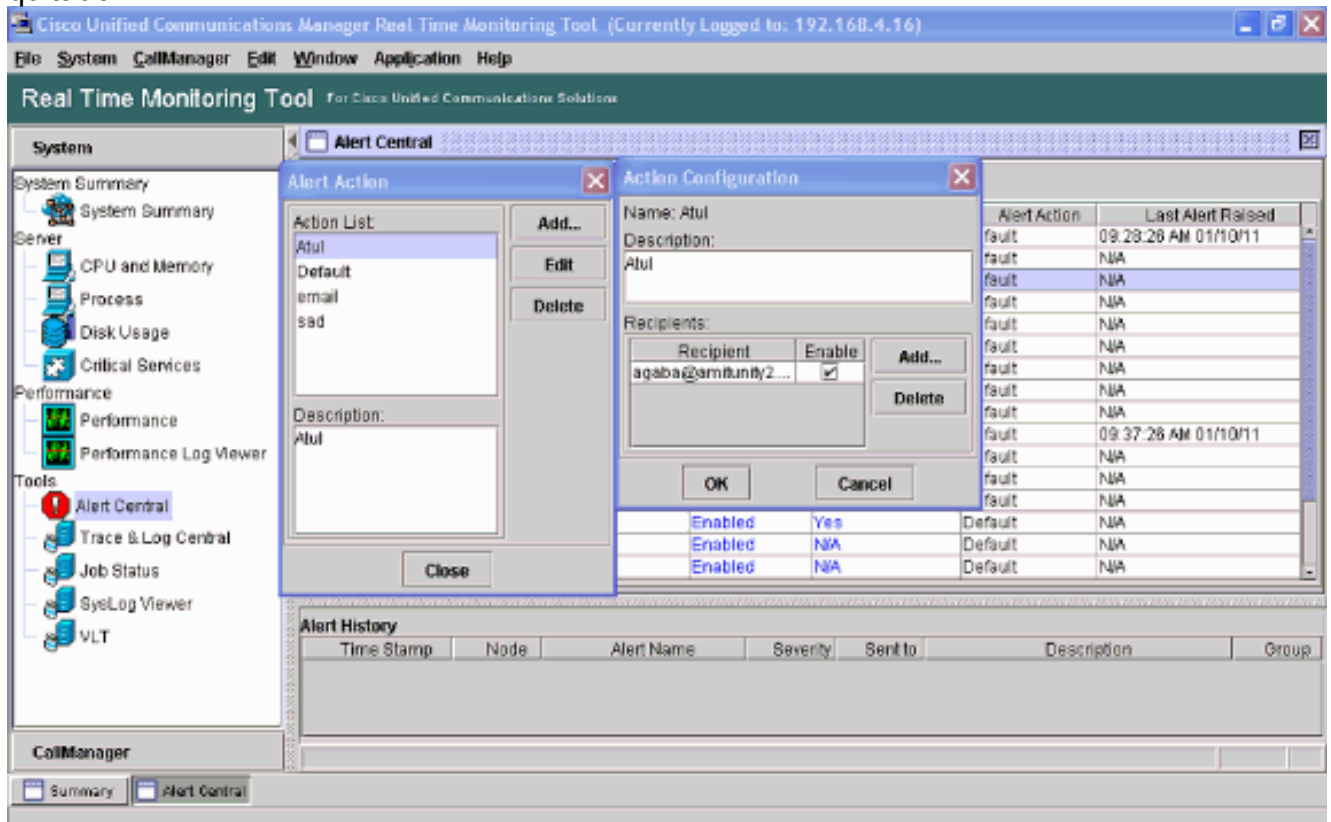
2. Elija el nombre alerta para modificarse.



3. Van a RTMT > el sistema > las herramientas > la acción alerta de la alerta > de los Config.



- Elija el perfil de la acción para el correo electrónico. El teclado **edita** y selecciona a los beneficiarios ser quitado.



- Cancelación del teclado. Entonces, **AUTORIZACIÓN** del teclado y cierre.

[RTMT pegado en "cargar por favor espere...."](#)

RTMT cuelga debido a una excepción de UnsupportedOperationException pues el JRE usado en la compilación

del código y iniciar RTMT es diferente. Para quitar este error, complete estos pasos:

1. Instale RTMT. Por abandono, RTMT está instalado en **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability**.
2. Copie la carpeta **jre1.5.0_14** de **C:\Program Files\Java** a **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability \ JRE**.
3. Vaya a **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability \ jrtmt** y abra **run.bat** en una libreta. Entonces, substituya el contenido con. `.\JRE\jre1.5.0_14\bin\java -Dsun.java2d.d3d=false-Xbootclasspath/a:.;\Lib\xerces.jar;\Lib\log4j.jar;\Lib\jcchart45 0J.jar;\Lib\collections.jar -tarro JRtmt.jar`.
4. Tecleo doble **run.bat**.
5. Si el tecleo doble no trabaja, vaya al **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** y teclee el **cmd**.
6. Teclee la **utilidad \ el jrtmt cd** de **C:\Program Files\Cisco\CallManager** y después teclee **run.bat**. Esto abre RTMT a la pantalla de inicio de sesión. **Nota:** Realice **run.bat** siempre que usted quiera utilizar RTMT. Un acceso directo creado para **run.bat** en el escritorio no trabaja. Refiera al Id. de bug Cisco [CSCsu86458](#) (**clientes registrados solamente**) para más información.

Ninguna línea/dispositivo disponible

Después de presionar el dial en el WebDialer surja, la "ninguna línea/dispositivo que" se recibe el error `disponible`. Este mensaje de error es señalado por RTMT:

```
snmpset -c <community_string> -v 2c 14.48.46.2 .1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2.0 i 1
```

Solución

Para resolver este problema, desactive/reactive el servicio de WebDialer.

RTMT las alertas enviadas vía el correo electrónico no pueden entregar

RTMT las alertas del correo electrónico no pueden entregar si el DNS no se configura en el servidor de administración de las Comunicaciones unificadas de Cisco. Si el DNS no se configura en los servidores de administración de las Comunicaciones unificadas de Cisco durante o el poste instala, el nombre de dominio completo (FQDN) no añadirá al final del fichero al correo electrónico enviado por RTMT. Esto hace el correo electrónico ser inentregable.

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCsk71330](#) (**clientes registrados solamente**).

Solución

Configure el DNS del comando line interface(cli) que usa estos comandos:

```
set network dns primary xxx.xxx.xxx.xxx
set network dns secondary xxx.xxx.xxx.xxx
set network domain yourdomain.com
```

Después de que usted ingrese los comandos, reinicie el nodo para que los cambios tomen el efecto.

[El usuario CUCM no puede acceder RTMT](#)

Después de crear a un usuario nuevo en las Comunicaciones unificadas administrador de Cisco, usted no puede hacer este acceso del usuario RTMT.

[Solución](#)

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Encuentre el grupo y el tecleo **estándar de usuarios del sabueso de paquete para agregar a los usuarios al grupo**.
2. Agregue al usuario final específico que debe acceder RTMT a este grupo. Haga clic en Save (Guardar).

[Conseguir las alertas CTI RTMT](#)

[Problema](#)

Este error se recibe continuamente en el suscriptor:

```
set network dns primary xxx.xxx.xxx.xxx
set network dns secondary xxx.xxx.xxx.xxx
set network domain yourdomain.com
```

Nota: Al investigar el mensaje de error, estado para marcar la conectividad de red con ese nodo. Todos los Nodos son vivos y de trabajos, pero este mensaje de error es persistente.

[Solución](#)

Para resolver este problema, recomience el servicio del Administrador CTI. en ese nodo.

[Información Relacionada](#)

- [Herramienta del monitoreo en tiempo real](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)