

Resolver problemas las caídas del Cisco CallManager

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Descripción de la caída del Cisco CallManager](#)

[Lectura del registro del Dr.Watson](#)

[El servidor del editor del CallManager de Cisco no puede comenzar los servicios: Errores DBL](#)

[Solución del error DBL](#)

[Los servicios del Cisco CallManager no comienzan después de una interrupción de la alimentación eléctrica](#)

[Lista de caídas y de arreglos sabidos](#)

[Id. de bug Cisco CSCdx42096](#)

[Id. de bug Cisco CSCdx32456](#)

[Id. de bug Cisco CSCdz69051](#)

[Id. de bug Cisco CSCea45057](#)

[Id. de bug Cisco CSCdz25416](#)

[Id. de bug Cisco CSCea52097](#)

[Id. de bug Cisco CSCdy19452](#)

[Id. de bug Cisco CSCtg41510](#)

[Id. de bug Cisco CSCts29293](#)

[Nueva caída](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona la información sobre una caída del Cisco CallManager y cómo identificar los bug conocido.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento no se limita a una versión específica de software o de hardware.

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.

Descripción de la caída del Cisco CallManager

Cuando las caídas del servicio Cisco CallManager, este mensaje aparecen en el registro de evento del sistema:

```
The Cisco CallManager service terminated unexpectedly.  
It has done this 1 time. The following corrective action  
will be taken in 60000 ms. Restart the service.
```

Ahora, los dispositivos tales como Teléfonos IP de Cisco y los gateways que se registran al Cisco CallManager se desregistran. El servicio CallManager de Cisco puede causar un crash debido a una de estas razones:

- Un Evento inesperado ocurre en el servicio CallManager de Cisco. Esta caída genera un registro del Dr.Watson y un archivo del user.dmp en los **usuarios \ los documentos \ carpeta DrWatson de C:\Documents and Settings\All**.
- El servicio CallManager de Cisco no tiene bastantes recursos, tales como CPU o memoria, a funcionar. La utilización de la CPU en el servidor está generalmente en el 100 por ciento, en aquel momento.

Este documento discute solamente esas situaciones en las cuales la caída ocurra debido a un Evento inesperado.

Lectura del registro del Dr.Watson

Siempre que haya una caída de la aplicación, se añade al final del fichero el registro del Dr.Watson. Abra la libreta del login del Dr.Watson, navegue a la parte inferior del archivo, y la búsqueda para la excepción en la aplicación ocurrió. Esto muestra la última caída:

```
Application exception occurred:  
App: (pid=680)  
When: 3/8/2003 @ 14:01:06.978  
Exception number: e06d7363
```

Compare la fecha y hora con el mensaje de registro de evento para asegurarse de que la caída mencionada tiene el mismo tiempo. La salida de ejemplo anterior indica que la aplicación que causó un crash tenía un identificador de proceso (PID) de 680. Esta traza enumera todo el de los PID:

```

PID  PROCESS
   8  System.exe
  212  SMSS.exe
  240  CSRSS.exe
  264  WINLOGON.exe
  292  SERVICES.exe
  304  LSASS.exe
  424  termsrv.exe
  520  svchost.exe
  560  msdtc.exe
  696  DLLHOST.exe
  736  Ipvmsapp.exe
  752  DLLHOST.exe
  824  AudioTranslator.exe
  848  RisDC.exe
  860  LogoutService.E.exe
  884  DCX500.exe
  936  svchost.exe
  980  LLSSRV.exe
1028  sqlservr.exe
1112  ntpd.exe
1140  rcmdsvc.exe
1172  regsvc.exe
1176  mstask.exe
1204  SNMP.exe
1244  WinMgmt.exe
1260  cpqnimgt.exe
1284  cqmgstserv.exe
1296  cqmgstor.exe
1308  sysdown.exe
1372  cqmgghost.exe
1524  aupair.exe
1552  sqlagent.exe
   276  svchost.exe
2400  inetinfo.exe
2412  explorer.exe
2752  sqlmangr.exe
2700  taskmgr.exe
2704  mmc.exe
   680  ccm.exe
   868  DRWTSN32.exe

```

El PID (680) es ccm.exe, que es el servicio CallManager de Cisco. Después de que usted verifique la fecha y hora en el visor de eventos y confirme que la caída sea causada por el ccm.exe, busque para la palabra FAULTIN el registro del Dr.Watson. Ese muestra la ubicación que causó realmente la caída:

```

function: RaiseException
  77eab2d4 85c9      test    ecx,ecx
  77eab2d6 740e      jz     GetVolumePathNameA+0x7e (77eb3fe6)
  77eab2d8 8d4801   lea    ecx,[eax+0x1]          ds:0751c41a=????????
  77eab2db 8d7dc4   lea    edi,[ebp+0xc4]        ss:0751c46a=????????
  77eab2de f3a5     rep   movsd ds:06cfeed8=06cfeef4 es:06cfee68=00000000
  77eab2e0 eb04     jmp   SetVolumeMountPointA+0x172 (77eb35e6)
  77eab2e2 8365c000 and   dword ptr [ebp+0xc0],0x0 ss:0751c46a=????????
  77eab2e6 8d45b0   lea    eax,[ebp+0xb0]        ss:0751c46a=????????
  77eab2e9 50       push   eax
  77eab2ea ff156414e877 call  dword ptr [77e81464]    ds:77e81464=77fb1130
FAULT ->77eab2f0 5f       pop    edi
  77eab2f1 5e       pop    esi
  77eab2f2 c9       leave
  77eab2f3 c21000   ret    0x10

```

El INCIDENTE es único para diversos tipos de caída. La primera columna es la ubicación de memoria, que puede variar. En este ejemplo, el incidente está en 77eab2f0. Sin embargo, el resto de la línea, 5f el estallido IED, es siempre lo mismo para este tipo de caída.

[El servidor del editor del CallManager de Cisco no puede comenzar los servicios: Errores DBL](#)

El servidor del editor del CallManager de Cisco no puede comenzar los servicios puesto que la base de datos no puede ser accedida. El servicio del monitor de la capa de la base de datos también no puede acceder la base de datos.

[Solución del error DBL](#)

El monitor de la capa de la base de datos accede el DB con una serie de archivos DLL. Para resolver este problema, desregistre y después reregistre el acceso a la base de datos DLL del sistema operativo de Microsoft Windows. Esto permite las aplicaciones centrales para hacer las llamadas de base de datos otra vez con los DLL proporcionados Cisco.

[Los servicios del Cisco CallManager no comienzan después de una interrupción de la alimentación eléctrica](#)

Los servicios del Cisco CallManager no comienzan a veces después de una reinicialización o de una interrupción de la alimentación eléctrica del servidor en que hay dos Network Interface Cards (NIC) habilitados y por lo tanto dos IP Addresses asignados. Asegúrese que usted tenga solamente un NIC habilitado en el en un momento del servidor. Los NIC duales no se soportan. La recomendación es tener dos NIC y utilizar uno como tolerancia de fallas, pero solamente uno es en un momento operativo. El error inhabilitar el segundo NIC puede dar lugar a dos IP Addresses que se asigna al Cisco Callmanager server. Cuando dos IP Addresses se asignan al Cisco Callmanager server, puede causar una pérdida de servicio. Usted debe hacer solamente un NIC habilitar (el se configura que). Inhabilite el que no se utiliza para resolver el problema.

[Lista de caídas y de arreglos sabidos](#)

Esta sección enumera las caídas sabidas, con los códigos de la FALLA y los arreglos disponibles. Si un arreglo está disponible en un Special de la ingeniería (ES), abra un caso con el Soporte técnico de Cisco con la [herramienta de la solicitud de servicio de TAC \(clientes registrados solamente\)](#) para obtener una corrección.

[Id. de bug Cisco CSCdx42096](#)

El Id. de bug Cisco [CSCdx42096 \(clientes registrados solamente\)](#) implica una caída del Cisco CallManager debido a los mensajes gravemente formateados del Media Gateway Control Protocol (MGCP) de los gateways MGCP.

Esto muestra el incidente en el registro del Dr.Watson:

```

77eab2ea ff156414e877 call dword ptr [77e81464] ds:77e81464=77fb1130
FAULT ->77eab2f0 5f pop edi
77eab2f1 5e pop esi
77eab2f2 c9 leave

```

Este problema se repara en estas versiones del Cisco CallManager:

- 3.3(2)SpC
- 3.2(2c)ES64

[Id. de bug Cisco CSCdx32456](#)

El Id. de bug Cisco [CSCdx32456](#) ([clientes registrados solamente](#)) implica las caídas del Cisco CallManager mientras que se procesa una llamada de H.323.

Esto muestra los cuatro incidentes posibles en el registro del Dr.Watson que puede causar la caída:

```

FAULT ->005783e7 f3a5
FAULT ->005777ea 8b00
FAULT ->0057784a 8b00
FAULT ->005790c7 8b5004

```

Este problema se repara en estas versiones del Cisco CallManager:

- 3.2(2c)
- 3.3(2)

[Id. de bug Cisco CSCdz69051](#)

El Id. de bug Cisco [CSCdz69051](#) ([clientes registrados solamente](#)) implica una caída del Cisco CallManager porque el arsenal está fuera de los límites.

Esto muestra el incidente en el registro del Dr.Watson:

```

77e989ca 50 push eax
77e989cb ff156414e877 call dword ptr [77e81464] ds:77e81464=77fb0f18
FAULT ->77e989d1 e978f80100 jmp SetThreadContext+0x46 (77eb824e)
77e989d6 8b4510 mov eax,[ebp+0x10] ss:06629f32=????????
77e989d9 83f80f cmp eax,0xf

```

Este problema se repara en estas versiones del Cisco CallManager:

- 3.2(2c)ES47
- 3.3(2)SpB

[Id. de bug Cisco CSCea45057](#)

El Id. de bug Cisco [CSCea45057](#) ([clientes registrados solamente](#)) implica un reinicio del Cisco CallManager en una señal inesperada H.225.

Esto muestra el incidente en el registro del Dr.Watson:

```

00b7d363 8b45fc          mov    eax,[ebp+0xfc]          ss:06d8839e=????????
          00b7d366 8b4d08          mov    ecx,[ebp+0x8]         ss:06d8839e=????????
FAULT ->00b7d369 894810          mov    [eax+0x10],ecx       ds:0081d5d2=208d8b52
          00b7d36c 8be5           mov    esp,ebp
          00b7d36e 5d            pop    ebp

```

Este problema se repara en estas versiones del Cisco CallManager:

- 3.2(2c)ES66
- 3.2(3)ES01
- 3.3(2)SpC

[Id. de bug Cisco CSCdz25416](#)

El Id. de bug Cisco [CSCdz25416](#) ([clientes registrados solamente](#)) implica una caída del Cisco CallManager porque las tablas internas no se limpian correctamente.

Esto muestra el incidente en el registro del Dr.Watson:

```

00b598b6 8b45fc          mov    eax,[ebp+0xfc]          ss:0576ca9e=00000000
          00b598b9 8b4d08          mov    ecx,[ebp+0x8]         ss:0576ca9e=00000000
FAULT ->00b598bc 8b5004          mov    edx,[eax+0x4]         ds:0081d5d6=fe808d8d
          00b598bf 3b5104          cmp    edx,[ecx+0x4]         ds:0576cb12=00000000
          00b598c2 753f           jnz    00b62403

```

Este problema se repara en estas versiones del Cisco CallManager:

- 3.1(4b)SpD
- 3.2(2c)SpH
- 3.3(2)

[Id. de bug Cisco CSCea52097](#)

El Id. de bug Cisco [CSCea52097](#) ([clientes registrados solamente](#)) implica una caída del Cisco CallManager que ocurra cuando el campo inesperado en el portero desune.

Esto muestra el incidente en el registro del Dr.Watson:

```

00b53dd7 b916000000      mov    ecx,0x16
          00b53ddc 8d7530          lea   esi,[ebp+0x30]         ss:0656bece=????????
FAULT ->00b53ddf f3a5           rep movsd ds:05d4e92c=00000008 es:00000010=????????
          00b53de1 8b8d88000000    mov    ecx,[ebp+0x88]         ss:05d4e984=00000002
          00b53de7 51             push   ecx

```

Este problema se repara en estas versiones del Cisco CallManager:

- 3.2(2c)ES67
- 3.3(2)SpC

[Id. de bug Cisco CSCdy19452](#)

El Id. de bug Cisco [CSCdy19452](#) ([clientes registrados solamente](#)) implica un reinicio del Cisco CallManager debido a una excepción del arsenal en StationOutputSetRinger.

Esto muestra el incidente en el registro del Dr.Watson:

```
77e989ca 50          push  eax
          77e989cb ff156414e877  call  dword ptr [77e81464]  ds:77e81464=77fb0f18
FAULT ->77e989d1 e978f80100  jmp   SetThreadContext+0x46 (77eb824e)
          77e989d6 8b4510      mov   eax,[ebp+0x10]        ss:0576bfba=????????
          77e989d9 83f80f      cmp   eax,0xf
```

Este problema se repara en estas versiones del Cisco CallManager:

- 3.1(4b)SpA
- 3.2(2c)SpC
- 3.3(2)

[Id. de bug Cisco CSCtg41510](#)

Un servidor de administración de las Comunicaciones unificadas de Cisco puede causar un crash debido al pánico del corazón. Este error se observa en la consola.

```
<0>Fatal exception: panic in 5 seconds
```

Este problema puede afectar a la versión 7.1.3 CUCM y a la versión 8.0 CUCM.

Intente estas soluciones alternativas:

- Inhabilite la fuente de audio MOH fija. Esto permite que los servicios IPVMS actúen, pero por supuesto el MOH fijo no es a elección como fuente de audio.
- Enchufe los dispositivos MOH USB a cada servidor en el cluster, que ha reparado la fuente de audio MOH habilitada.
- Apague el indicador del funcionamiento MOH para los servidores MOH que no tienen el dispositivo MOH fijo USB. Esto permite que los otros servicios IPVMS tales como MTP, CFB y anuncio se ejecuten según lo deseado mientras que el MOH se ejecuta solamente en el servidor con el dispositivo MOH fijo USB.

[Id. de bug Cisco CSCts29293](#)

El código de HuntListCdrC ingresa un Loop infinito que lleve al incidente del hilo del router SDL y a la base eventual CCM.

Esta línea se pudo imprimir en el archivo de traza para un cierto período que lleva a la base:

```
12:29:49.199 |HuntListCdrC::SendCcNotifyReq with
          transactioId=84180720|5,100,49,1.130009640
```

Nota: El transactioId no aumenta mientras que lleva al estado del Loop infinito.

Si el servidor se ejecuta en una plataforma UCS, inhabilite las herramientas de VMware LRO y de la actualización. Sin embargo, el problema se ha observado en los sistemas CUCM que tienen LRO inhabilitado. Por lo tanto, no hay solución alternativa confirmada disponible.

En la plataforma MCS, no hay solución alternativa.

Nueva caída

Si se encuentra una caída y no hace juego los incidentes previamente descritos uces de los, abra un caso con el Soporte técnico de Cisco con la [herramienta de la solicitud de servicio de TAC \(clientes registrados solamente\)](#) esté seguro de proporcionar esta información:

1. Trazas del Cisco CallManager a partir de 15 minutos antes y después de la caída.Usted puede encontrar estas trazas en C:\Program Files\cisco\trace\ccm.
2. Trazas del Signal Distribution Layer (SDL) a partir de 15 minutos antes y después de la caída.Usted puede encontrar estas trazas en C:\Program Files\cisco\trace\sd\ccm.
3. Archivos del sistema y del registro de eventos de aplicación.Usted puede encontrar éstos en el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Adminsitration Tools (Herramientas administrativas) > Event viewer (Visor de eventos)**.
4. El registro del Dr.Watson.Usted puede encontrar este registro en C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson\Drwtsn32.log.
5. El archivo del user.dmp.Usted puede encontrar este archivo en los usuarios \ los documentos \ DrWatson de C:\Documents and Settings\All.

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)