

Cisco CallManager : Résolution des problèmes RTMT

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème : Erreur d'exception de Javas RTMT](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Problème : Incapable de tirer des états QRT utilisant RTMT](#)

[Solution](#)

[Erreur : RouteListExhausted \[RTMT-VIGILANT-StandAloneCluster\]](#)

[Solution](#)

[Erreur : CriticalServiceDown \[RTMT-VIGILANT-StandAloneCluster\]](#)

[Solution](#)

[Erreur : RTMT-ALERT : Retard de file d'attente de DBChangeNotify plus de 2 minutes](#)

[Solution](#)

[Incapable de télécharger le périphérique prêt à brancher RTMT](#)

[Solution](#)

[Incapable de surveiller la base de données Informix](#)

[Solution](#)

[Incapable de télécharger des fichiers PDF](#)

[Solution](#)

[Erreur : Dépasse la limite maximum pour des demandes de téléchargement de fichier de suivi](#)

[Solution](#)

[Aucune option disponible quand la touche dynamique QRT est appuyée sur](#)

[Solution](#)

[Erreur : CDRFileDeliveryFailed BillingServerAddress](#)

[Solution](#)

[Appels excessifs de mélangeur](#)

[Solution](#)

[Comment obtenir les informations d'utilisation sur la conférence de matériel](#)

[Collectez les données brutes CDR utilisant RTMT](#)

[Tirez l'état pour le PRIs utilisant le RTMT](#)

[Retirez le destinataire de la notification électronique de RTMT](#)

[RTMT a collé au « chargement s'il vous plaît attend...." »](#)

[Aucun ligne/périphérique disponible](#)

[Solution](#)

[Les alertes RTMT envoyées par l'intermédiaire de l'email manquent aux engagements donnés](#)

[Solution](#)

[L'utilisateur CUCM ne peut pas accéder au RTMT](#)

[Solution](#)

[Obtenir des alertes CTI RTMT](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Les adresses de ce document comment dépanner l'outil de suivi en temps réel (RTMT) émet avec Cisco Unified Communications Manager.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco Unified CallManager 4.x/5.x/6.x/7.x.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème : Erreur d'exception de Javas RTMT

Le RTMT ne fonctionne pas, et ces messages d'erreur apparaissent :

```
java.util.MissingResourceException : Ne peut pas trouver le paquet pour le nom de base  
org.apache.xerces.msg.XMLMessages. Le message d'erreur apparaît quand des tentatives d'un  
utilisateur d'accéder au RTMT, ou après évolution du système d'exploitation du serveur  
CallManager.
```

Solution 1

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Allez à Windows le menu de démarrage et choisissez les **programmes > le gestionnaire d'outils d'administration > de Services Internet**.
2. Développez le nom de serveur CallManager de la fenêtre d'**Internet Information Services** et cliquez sur le **site Web par défaut**.
3. Cliquez avec le bouton droit l'**AST** et sélectionnez l'option de **Propriétés** du côté gauche de la fenêtre.
4. Sélectionnez l'onglet de **répertoire virtuel** de la fenêtre **AST Propriétés**.
5. Vérifiez que les **autorisations d'exécuter** mettent en place sous les **configurations d'application** que la section est placée au **script et à l'Executables**.
6. Redémarrez l'IIS par l'invite de commande. Utilisez cette commande : **>iisreset de C:\utils**.

Solution 2

RTMT n'a pas fonctionné après évolution du système d'exploitation Windows et affiche la même erreur.

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Ouvrez le **fichier urlscan.ini** de l'emplacement de **C:\Winnt\system32\inet\urlscan**.
2. Changez la valeur de paramètre de **RemoveServerHeader** de 0 à 1.

Problème : Incapable de tirer des états QRT utilisant RTMT

Avec Cisco Unified Communications Manager 6.x, tirant les états de l'outil de rapport qualité (QRT) utilisant RTMT échoue quoique QRT soit activé sur des Téléphones IP de Cisco.

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Dans le serveur de Cisco Unified Communications Manager, ouvrez la page d'utilité de **Cisco Unified**.
2. Allez au **Tools > Control Center - Comportez les services**.
3. Vérifiez si le service de **fonctions étendu par Cisco** sous des **services de journaliste de Qualité vocale** est lancé et s'exécute. Sinon, commencez le service. S'il indique que le service s'exécute, redémarrez-le.

Erreur : RouteListExhausted [RTMT-VIGILANT-StandAloneCluster]

Ce message d'erreur est signalé par RTMT :

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

Solution

Les messages de `RouteListExhausted` indiquent que le CallManager ne pouvait pas envoyer un appel à ces groupes d'artère dans une liste de routage. C'est habituellement en raison d'aucun canaux ou de ports B étant disponibles sur une passerelle pour conduire un appel. Si vous avez une liste de routage avec une passerelle H.323 car le premier groupe d'artère, et un deuxième groupe d'artère qui devrait prendre n'importe quel dépassement, alors parfois la première passerelle H.323 enverra un utilisateur occupé de nouveau au CallManager si tous ses canaux ou ports sont occupés. Si ceci se produit, alors l'appel n'est pas expédié au deuxième groupe d'artère dans la liste de routage.

Si c'est comment votre propre liste de routage est configurée, alors allez au **Cisco CallManager Administration** > au **Service** > **Service Parameters** > sélectionnent un serveur > **Cisco CallManager** choisi et configurent le **routage d'arrêt** sur le paramètre de service d'indicateur d'utilisateur occupé à faux.

Ceci signifiera que le CallManager essaiera d'autres passerelles pour rerouter le faire appel à un utilisateur occupé avant d'atteindre l'état de `RouteListExhausted`. Cependant, s'il n'y a aucun événement de `RouteListExhausted` dans le journal d'application, puis les messages de `RouteListExhausted` signalés par RTMT peuvent être un résultat d'un nombre non affecté ou des messages d'utilisateur occupé du PSTN. Dans ce cas, ce message peut être ignoré.

[Erreur : CriticalServiceDown \[RTMT-VIGILANT-StandAloneCluster\]](#)

Ce message d'erreur est signalé par RTMT :

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

[Solution](#)

Cette erreur peut se produire quand la valeur du proxy de base de données : Le temporisateur d'arrêt de service est placé comme valeur par défaut, qui est zéro. Afin d'éliminer cette erreur, placez la valeur du temporisateur d'arrêt de service proxy de base de données à une valeur entre 0 et 999. Effectuez les étapes suivantes :

Dans la page de gestion de Cisco Unity Connection, allez aux **paramètres système** > **a avancé** > **gestion de connexion**. Écrivez une valeur entre 0 et 999.

Remarque: Si vous redémarrez le serveur, le service proxy de base de données distante demeurera coupé. Après un redémarrage du système, activez le service manuellement.

Pour lancer le `service proxy de base de données distante`, exécutez ces étapes :

1. Allez à la page d'admin de Web d'utilité de **Cisco Unity Connection**.
2. Sur le menu Tools, choisissez la page de **gestion des services**.
3. Cliquez sur le bouton de **lancement** à côté de l'élément de **proxy de base de données de connexion** sous des **services en option**.

[Erreur : RTMT-ALERT : Retard de file d'attente de DBChangeNotify plus de 2 minutes](#)

Ce message d'erreur est signalé par RTMT :

RTMT alert :

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

[Solution](#)

DBChangeNotifyFailure — Cette alerte se produit quand les problèmes d'expériences de service de notification de Cisco Database et pourrait devoir être arrêtée. Cette condition indique que des demandes de notification de modification alignées dans la base de données « sont coincées » et les évolutions des systèmes ne les prennent pas effet. Si vous utilisez les propriétés vigilantes par défaut, l'alerte obtient déclenché quand le retard de file d'attente de DBChangeNotify a lieu plus de deux minutes. Une alerte est envoyée toutes les 30 minutes.

En outre, le service de DBL est responsable de transmettre par relais ces messages de DBChangeNotify. Afin de résoudre le problème, vous devez redémarrer le service de moniteur de couche de Cisco Database sur tous les serveurs dans la batterie. La commande pour redémarrer le service de moniteur de couche de Cisco Database est affichée ici :

```
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]
Commanded Out of Service
Cisco Database Layer Monitor[NOTRUNNING]
Service Manager is running
Cisco Database Layer Monitor[STARTED]
admin:
```

Remarque: Redémarrer le service de DBL de Cisco ne remettra à l'état initial aucuns téléphones ou périphérique. Il juste recharge le cache de base de données et force le service de CallManager pour obtenir une copie fraîche de la base de données.

[Incapable de télécharger le périphérique prêt à brancher RTMT](#)

L'utilisateur ne peut pas télécharger le périphérique prêt à brancher RTMT.

[Solution](#)

Si vous utilisez le tiers logiciel de téléchargement, cette question peut se produire. Désinstallant le tiers logiciel de téléchargement résoudra le problème.

[Incapable de surveiller la base de données Informix](#)

[Solution](#)

Si vous avez déjà une destination de notification SNMP configurée sur le CallManager avec pour écrire et informer le positionnement, vous pouvez permettre à des dérouterments d'être envoyé basés sur les messages locaux de Syslog :

1. Vous devez activer **clogNotificationsEnabled (1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2)**. Vous pouvez utiliser

cette commande de l'activer :

```
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. Maintenant, dans le CallManager, allez à la **page >** à la **configuration d'utilité**, choisissez votre serveur, et puis le **groupe >** la **base de données et l'admin de service entretien >** **moniteur de couche de base de données**. Assurez-vous que des Syslog locaux **sont activés** et placés à **l'erreur**.
3. Pour vérifier quelles alertes sont à quels niveaux (tous sont à **l'erreur** ou à **l'alerte**), allez à **l'alarme >** aux **définitions**. Choisissez le **catalogue d'alarme de système**, et puis le **DBAlarmCatalog**. S'il y a toutes les alertes de base de données nous avons et pouvons emprisonner en fonction.

Incapable de télécharger des fichiers PDF

Avec CUCM 6.x, des fichiers PDF ne peuvent pas être téléchargés des archives d'états d'utilité. Ce message d'erreur est reçu :

```
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
```

Solution

Afin de résoudre le problème, **journaliste d'utilité de Cisco de reprise de Tools > Control Center - compotez les services**.

Erreur : Dépasse la limite maximum pour des demandes de téléchargement de fichier de suivi

Ce message d'erreur apparaît dans 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
```

Solution

Redémarrez ces [services système](#) afin de résoudre le problème :

1. Cisco tracent le servlet de collecte
2. Cisco tracent le service de collecte

Aucune option disponible quand la touche dynamique QRT est appuyée sur

Quand l'utilisateur appuie sur la touche dynamique QRT, rien ne se produit.

Solution

Redémarrez le service de CTIManager afin de résoudre le problème.

Erreur : CDRFileDeliveryFailed BillingServerAddress

Cette alerte est reçue sur 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
```

Solution

Redémarrez ces services afin de résoudre le problème :

- **Gestionnaire de référentiel CDR** Ce service met à jour et déplace les CDR générés qui sont obtenus du service d'agent de Cisco CDR. Dans un système qui prend en charge des batteries (Cisco Unified Communications Manager seulement), le service existe sur le premier serveur.
- **Cisco SAVONNENT - CDRonDemand** C'est un service SOAP/HTTPS-based qui fonctionne sur le serveur de référentiel CDR. Il reçoit des demandes de SAVON des listes de nom du fichier CDR qui sont basées sur un intervalle de temps personnalisé par l'utilisateur (jusqu'à un maximum de 1 heure) et renvoie une liste de noms de fichier cette adaptation la durée de temps qui est spécifiée dans la demande. Ce service reçoit également des demandes de la livraison d'un fichier de la particularité CDR/CMR avec le nom du fichier et la méthode de transfert (SFTP/FTP, nom du serveur, information de connexion, répertoire) qui est spécifiée dans la demande.

Appels excessifs de mélangeur

Avec le Cisco Unified Communications Manager 7.0, le gestionnaire de service d'applications de diffusion de supports vocaux IP affiche cette erreur de log système : `Appels excessifs de mélangeur.`

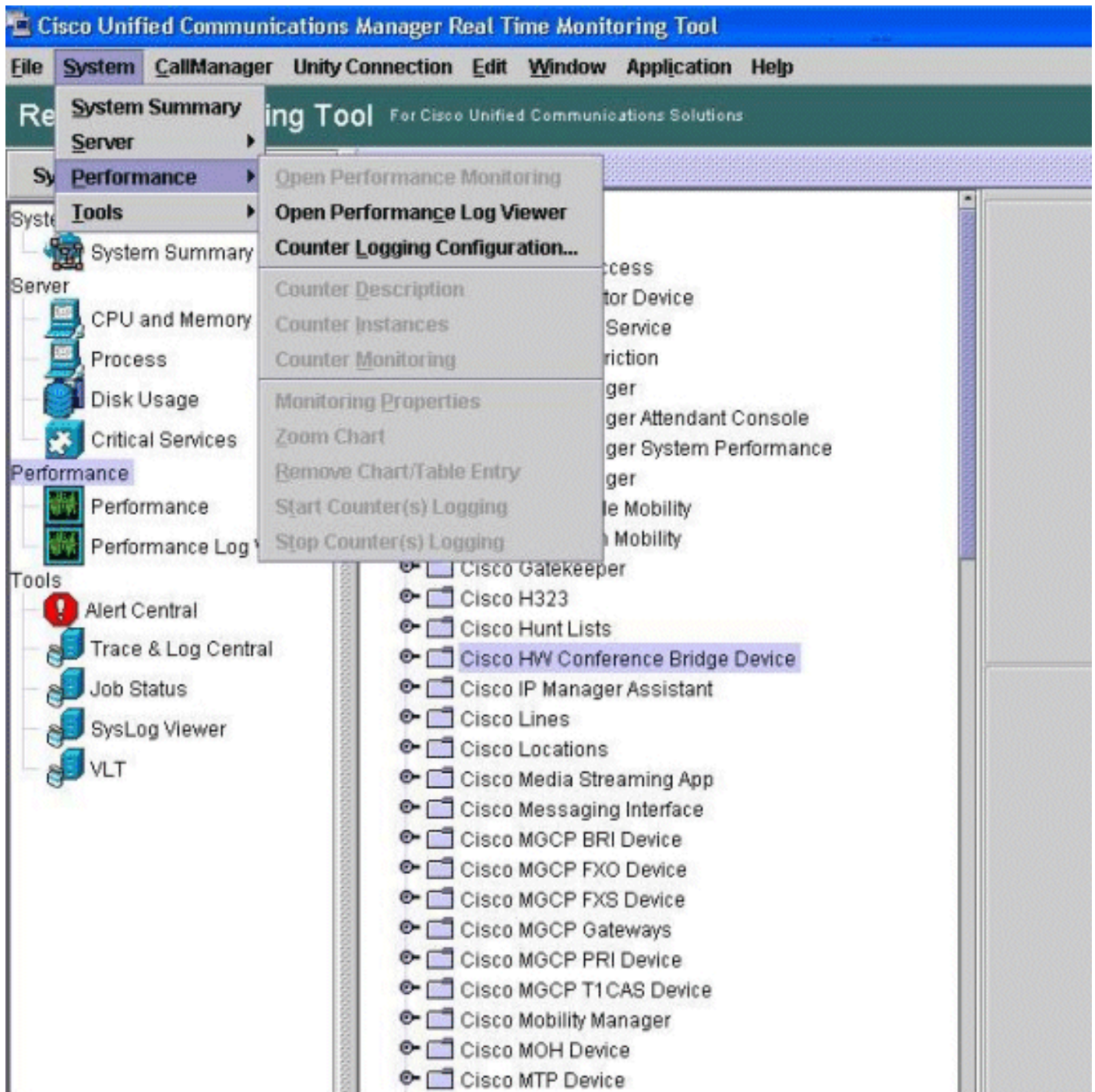
Solution

Puisque ceci semble être une erreur cosmétique, vous pouvez désactiver le connexe vigilant RTMT au message d'erreur. Ou si vous voulez obtenir la question de manière permanente résolue, vous pouvez promouvoir votre serveur CallManager aux releases l'unes des mentionnées dans l'ID de bogue Cisco [CSCte19629](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Cet ID de bogue contient la difficulté pour ce défaut.

Comment obtenir les informations d'utilisation sur la conférence de matériel

Afin de surveiller les informations d'utilisation sur la conférence de matériel de la Communication Manager, exécutez ces étapes :

1. Procédure de connexion à RTMT.
2. Allez au **système** > à la **représentation** > **supervision des performances ouverte**.
3. Choisissez le **périphérique de Brige de conférence de Cisco HW**.



Collectez les données brutes CDR utilisant RTMT

Afin de collecter des données brutes d'Enregistrements détaillés des appels (CDR) utilisant RTMT, exécutez ces étapes :

1. Procédure de connexion à RTMT.
2. Allez au **système** > aux **outils** > au **suivi** > au **suivi et connectez-vous le central** et sélectionnez ce qui suit :

```
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. Vérifiez **tous les serveurs** pour chacun des deux les services ci-dessus.
4. Cliquez sur Next, et cliquez sur Next de nouveau. Donnez la plage de temps appropriée pour laquelle vous voulez collecter des données brutes CDR.
5. Spécifiez un répertoire de fichier téléchargé et zippez les fichiers.
6. Cliquez sur **Finish** (Terminer). Collectez les fichiers.

Tirez l'état pour le PRIs utilisant le RTMT

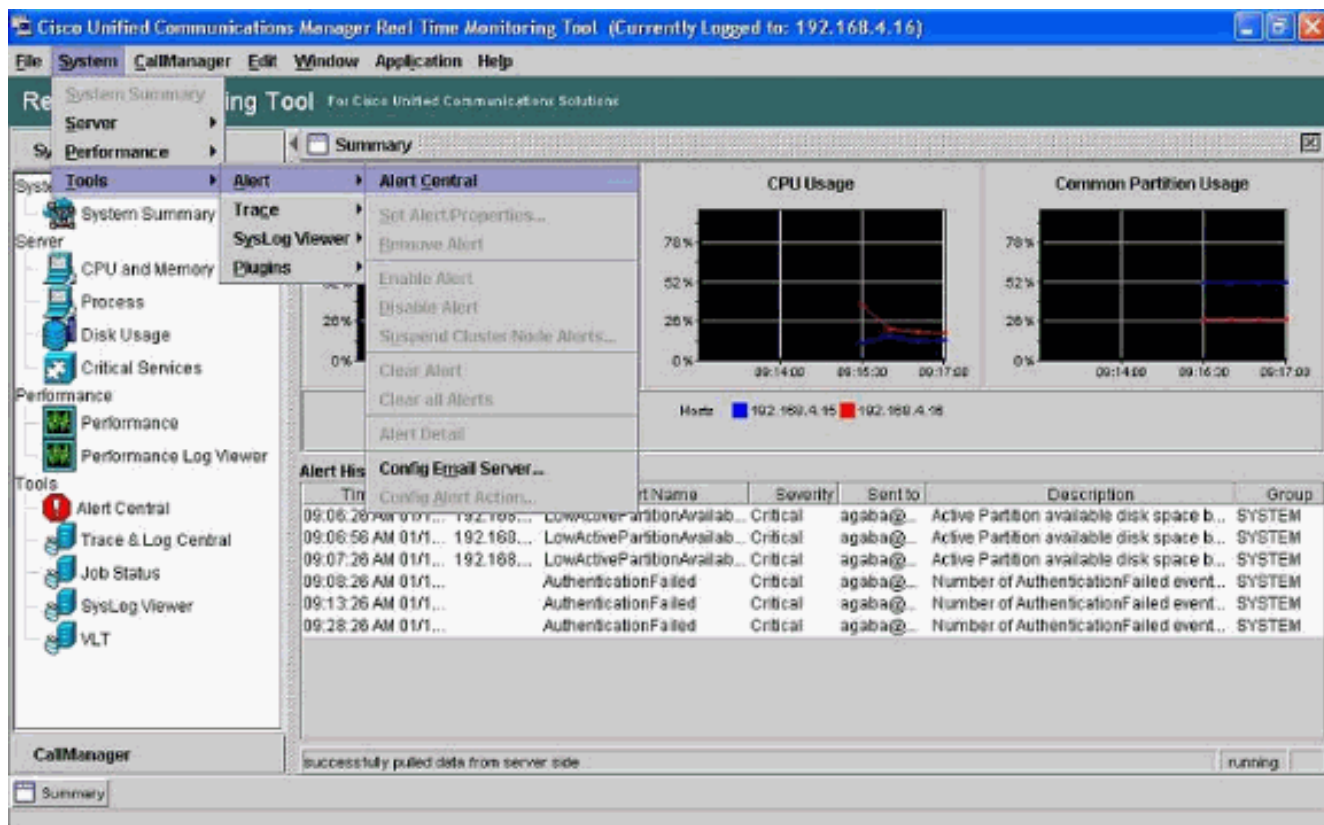
Exécutez ces étapes afin de tirer l'état pour l'accès primaire (PRI) utilisant le RTMT :

1. Allez à **RTMT > système > représentation > état PRI, d'appels Active ou de Manche XX de Cisco MGCP**.
2. Faites glisser l'objet (**Active d'appels**) au panneau de droite (si possible, sélectionnez le dernier PRIs sur les groupes d'artère).
3. Clic droit et **alerte > sévérité** choisies : **Avertissant, valeur absolue 20**.
4. Si vous faites déjà activer l'alerte par courrier électronique, choisissez le profil pour l'email d'action. Cliquez sur **Save**.
5. Si vous ne faites pas activer l'alerte par courrier électronique, vous devez configurer cette alarme sur le RTMT. Effectuez les étapes suivantes :Ouvrez une session au RTMT et choisissez le **centre vigilant**.Cliquez avec le bouton droit sur l'alerte, et choisissez l'**alerte réglée/Propriétés....** Configurez le suivant et cliquez sur Next :L'alerte est activée.Sélectionnez la sévérité de l'alerte.Sélectionnez le serveur que vous voulez pour rédiger l'état.De cette fenêtre, choisissez la **durée : Déclenchez l'alerte immédiatement** et cliquez sur Next.De cette fenêtre, configurez le suivant et cliquez sur Next :**Fréquence : alerte de déclencheur sur chaque balayageProgramme : alerte de déclencheur quand il se produit**Configurez le suivant et cliquez sur OK :Cochez la case d'**email d'enable**.Allez à la **configuration > ajoutent > écrivent le nom et la description**.Sous des destinataires, cliquez sur Add et insérez l'email à où vous voulez envoyer les informations vigilantes.

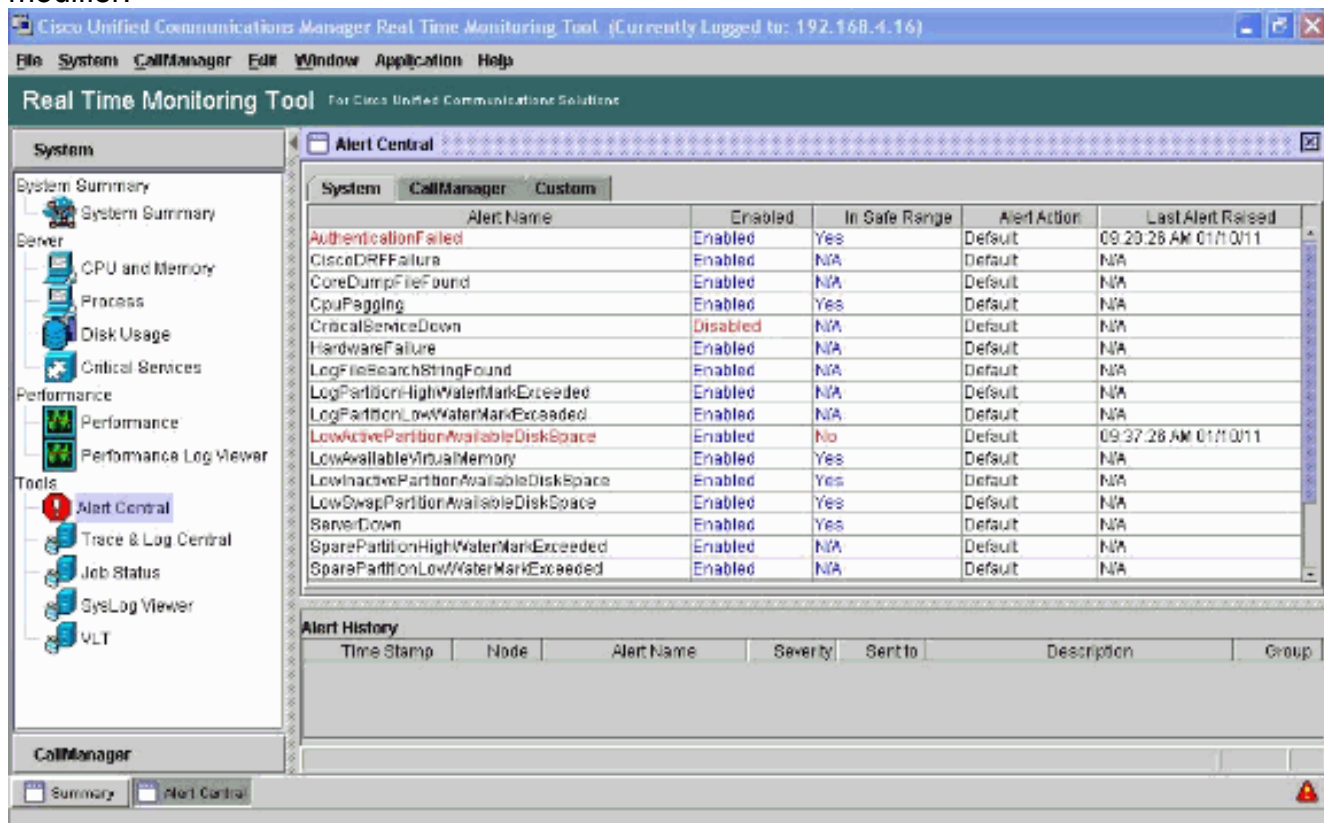
Retirez le destinataire de la notification électronique de RTMT

Afin de retirer un destinataire de la notification électronique de RTMT, exécutez ces étapes :

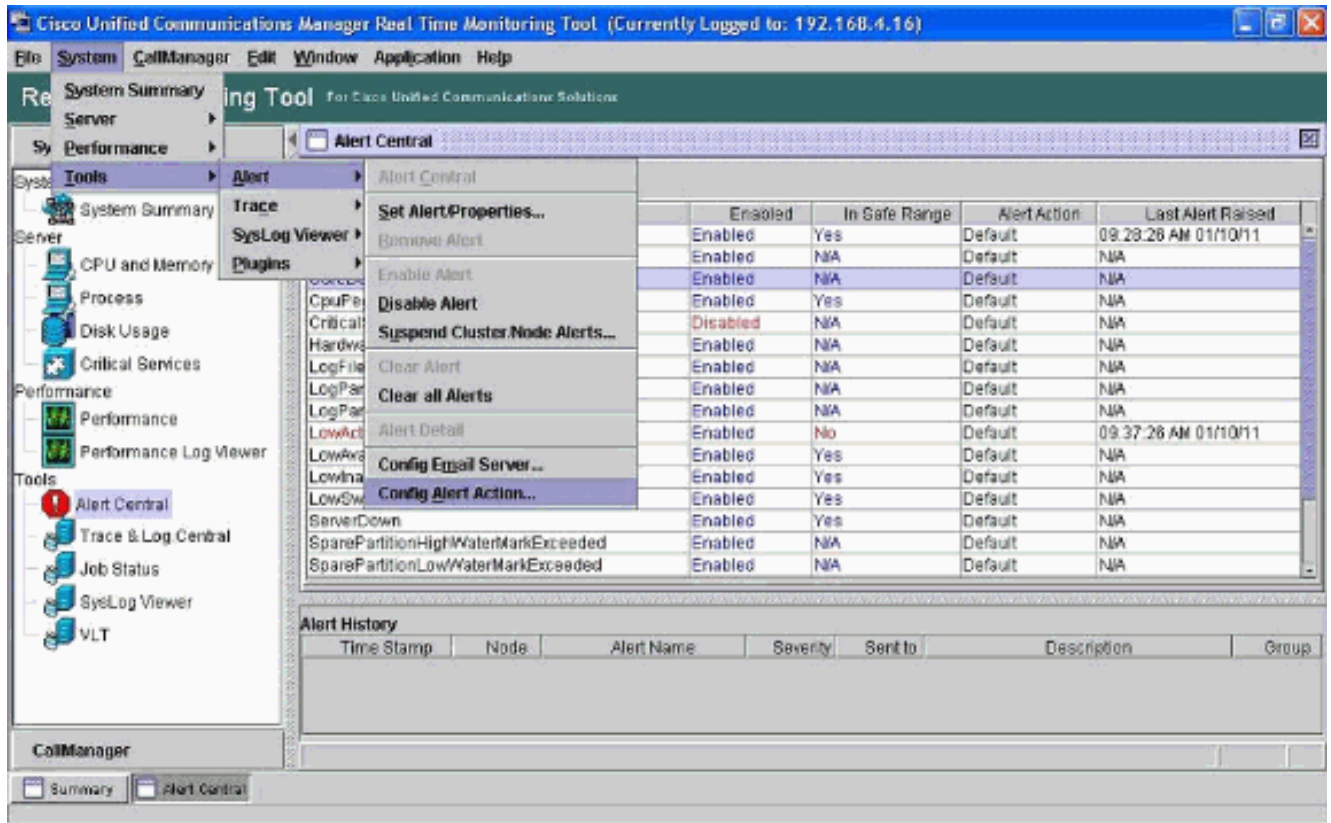
1. Allez à **RTMT > système > outils > alerte > central d'alerte**.



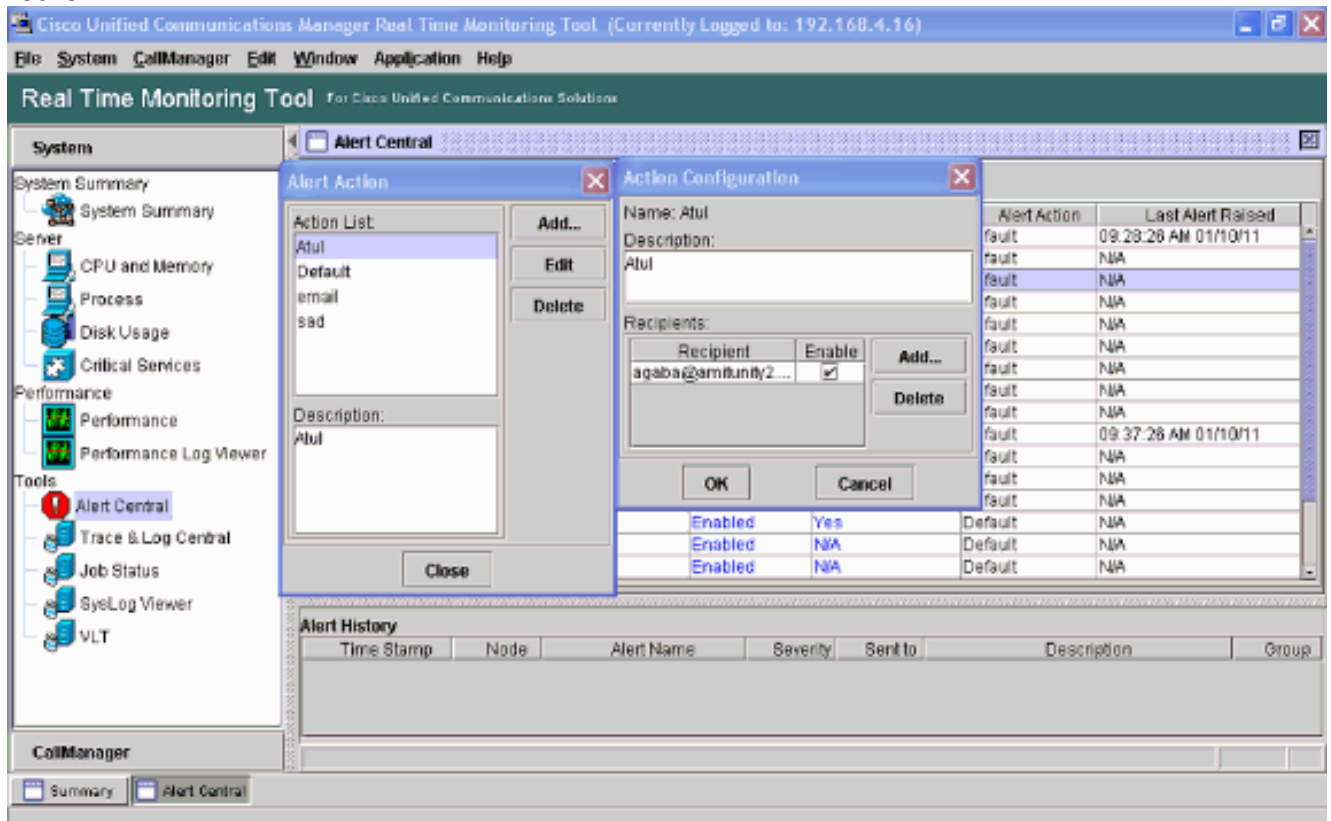
2. Choisissez le nom vigilant pour modifier.



3. Allez à RTMT > système > outils > action d'alerte d'alerte > de config.



4. Choisissez le profil d'action pour l'email. Cliquez sur Edit et sélectionnez les destinataires à retirer.



5. Cliquez sur Delete. Puis, cliquez sur OK et fermez-vous.

RTMT a collé au « chargement s'il vous plaît attend.... »

Le RTMT s'arrête en raison d'une exception d'UnsupportedClass car le JRE utilisé en compilant le code et en lançant le RTMT est différent. Afin d'éliminer cette erreur, terminez-vous ces étapes :

1. Installez RTMT. Par défaut, RTMT est installé chez **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability**.
2. Copiez le répertoire **jre1.5.0_14** de **C:\Program Files\Java** sur **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability \ JRE**.
3. Allez à **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability \ jrtmt** et ouvrez **run.bat** dans un Notepad. Puis, remplacez le contenu par. `.\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 - pot JRtmt.jar`.
4. Double-cliquer **run.bat**.
5. Si le double-cliquer ne fonctionne pas, allez au **Start > Run** et tapez le **cmd**.
6. Tapez l'utilité **\ jrtmt** de **C:\Program Files\Cisco\CallManager** de **cd** et puis tapez **run.bat**. Ceci ouvre l'écran de connexion RTMT.**Remarque:** Exécutez **run.bat** toutes les fois que vous voulez utiliser RTMT. Un raccourci créé pour **run.bat** sur l'appareil de bureau ne fonctionne pas. Référez-vous au pour en savoir plus de l'ID de bogue Cisco [CSCsu86458](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Aucun ligne/périphérique disponible

Après qu'appuyant sur le cadran sur le WebDialer affichez-vous, la « aucun ligne/périphérique » l'erreur que **disponible** est reçue. Ce message d'erreur est signalé par 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
```

Solution

Afin de résoudre ce problème, désactivez/réactivez le service de WebDialer.

Les alertes RTMT envoyées par l'intermédiaire de l'email manquent aux engagements donnés

Les alertes par courrier électronique RTMT manquent aux engagements donnés si les DN n'est pas configurés sur le serveur de Cisco Unified Communications Manager. Si des DN n'est pas configurés sur les serveurs de Cisco Unified Communications Manager pendant ou le courrier installent, le nom de domaine complet (FQDN) ne s'ajoutera pas à l'email envoyé par RTMT. Ceci rend l'email non livrable.

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCsk71330](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Configurez les DN de l'interface de ligne de commande (CLI) utilisant ces commandes :

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

Après que vous sélectionniez les commandes, redémarrez le noeud pour les modifications pour le prendre effet.

L'utilisateur CUCM ne peut pas accéder au RTMT

Après création d'un nouvel utilisateur dans Cisco Unified Communications Manager, vous ne pouvez pas faire à cet accès client le RTMT.

Solution

Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Trouvez les **users group standard d'analyseur de paquets** et cliquez sur **Add les utilisateurs au groupe**.
2. Ajoutez l'utilisateur final spécifique qui devrait accéder au RTMT à ce groupe. Cliquez sur **Save**.

Obtenir des alertes CTI RTMT

Problème

Cette erreur est reçue continuellement sur l'abonné :

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

Remarque: En recherchant le message d'erreur, il énonce pour vérifier la connexion réseau avec ce noeud. Tous les Noeuds sont actifs et fonctionnants, mais ce message d'erreur est persistant.

Solution

Afin de résoudre ce problème, redémarrez le service de CTI Manager sur ce noeud.

Informations connexes

- [Outil de suivi en temps réel](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)