

Dépannage des pannes Cisco CallManager

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Description de crash de Cisco CallManager](#)

[Lecture du log Dr.Watson](#)

[Le serveur de Cisco CallManager Publisher ne peut pas commencer des services : Erreurs de DBL](#)

[Solution d'erreur de DBL](#)

[Les services de Cisco CallManager ne commencent pas après une panne de courant](#)

[Liste de crash et de difficultés connus](#)

[ID de bogue Cisco CSCdx42096](#)

[ID de bogue Cisco CSCdx32456](#)

[ID de bogue Cisco CSCdz69051](#)

[ID de bogue Cisco CSCea45057](#)

[ID de bogue Cisco CSCdz25416](#)

[ID de bogue Cisco CSCea52097](#)

[ID de bogue Cisco CSCdy19452](#)

[ID de bogue Cisco CSCtg41510](#)

[ID de bogue Cisco CSCts29293](#)

[Nouveau crash](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document fournit des informations au sujet d'un crash de Cisco CallManager et comment identifier les bogues connus.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel ou de logiciel spécifiques.

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](#).

Description de crash de Cisco CallManager

Quand le service de Cisco CallManager tombe en panne, ce message apparaît dans le journal d'événements de système :

```
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.
```

À ce moment, les périphériques tels que des Téléphones IP de Cisco et les passerelles qui sont enregistrés au Cisco CallManager sont non inscrits. Le service de Cisco CallManager peut tomber en panne en raison d'une de ces raisons :

- Un événement inattendu se produit dans le service de Cisco CallManager. Ce crash génère un log Dr.Watson et un fichier User.dmp dans le **répertoire d'utilisateurs \ documents \ DrWatson de C:\Documents and Settings\All**.
- Le service de Cisco CallManager n'a pas assez de ressources, telles que la CPU ou la mémoire, à fonctionner. Généralement l'utilisation du processeur dans le serveur est à 100 pour cent, à ce moment-là.

Ce document discute seulement ces situations dans lesquelles le crash se produit en raison d'un événement inattendu.

Lecture du log Dr.Watson

Toutes les fois qu'il y a un crash d'application, le log Dr.Watson est ajouté. Ouvrez la procédure de connexion Notepad de Dr. Watson, la faites défiler au bas du fichier, et recherchez l'`exception d'application` s'est produit. Ceci affiche le dernier crash :

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

Comparez la date et l'heure au message de journal d'événements afin de s'assurer que le crash mentionné a le même temps. La sortie d'exemple précédent indique que l'application qui est tombée en panne a eu un identifiant de processus (PID) de 680. Ce suivi répertorie le tout les des 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

```

Le PID (680) est ccm.exe, qui est le service de Cisco CallManager. Après que vous vérifiez le visualiseur de date et d'heure en cas et le confirmez que le crash est provoqué par par ccm.exe, recherchez le mot FAULTIN le log Dr.Watson. Ce affiche l'emplacement qui a entraîné réellement le crash :

```

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

```

Le DÉFAUT est seul pour différents types de crash. La première colonne est l'emplacement en mémoire, qui peut varier. Dans cet exemple, le défaut est dans 77eab2f0. Cependant, le reste de la ligne, 5f EDI pop, est toujours identique pour ce type de crash.

[Le serveur de Cisco CallManager Publisher ne peut pas commencer des services : Erreurs de DBL](#)

Le serveur d'éditeur de Cisco CallManager ne peut pas commencer des services puisque la base de données ne peut pas être accédée à. Le service de moniteur de couche de base de données ne peut pas également accéder à la base de données.

[Solution d'erreur de DBL](#)

Le moniteur de couche de base de données accède au DB par une gamme de fichiers dll. Afin de résoudre ces problème, unregister et puis re-registre l'accès aux bases de données DLLs du système d'exploitation de Microsoft Windows. Ceci permet les applications principales de faire des appels de base de données de nouveau par le DLLs fourni par Cisco.

[Les services de Cisco CallManager ne commencent pas après une panne de courant](#)

Les services de Cisco CallManager parfois ne commencent pas après une réinitialisation ou une panne de courant de serveur où il y a deux networks interface cards (NIC) activés et donc deux adresses IP assignées. Assurez que vous avez seulement un NIC activé sur le serveur à la fois. De doubles NIC ne sont pas pris en charge. La recommandation est d'avoir deux NIC et d'utiliser un comme tolérance aux pannes, mais seulement un est opérationnel à la fois. Le manque de désactiver le deuxième NIC peut avoir comme conséquence deux adresses IP qui sont assignées au serveur Cisco CallManager. Quand deux adresses IP sont assignées au serveur Cisco CallManager, il peut entraîner une perte de service. Vous devez faire activer seulement un NIC (celui qui est configuré). Désactivez celui qui n'est pas utilisé afin de résoudre le problème.

[Liste de crash et de difficultés connus](#)

Cette section répertorie des crash connus, avec des codes de DÉFAUT et des difficultés disponibles. Si une difficulté est disponible dans une offre spéciale d'ingénierie (es), ouvrez une valise avec le support technique de Cisco avec l'[outil de demande de service TAC](#) (clients [enregistrés](#) seulement) afin d'obtenir un correctif.

[ID de bogue Cisco CSCdx42096](#)

L'ID de bogue Cisco [CSCdx42096](#) (clients [enregistrés](#) seulement) implique un crash de Cisco CallManager dû aux messages mal formatés de Protocole MGCP (Media Gateway Control Protocol) des passerelles MGCP.

Ceci affiche le défaut dans le log Dr.Watson :

```

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

```

Cette question est réparée dans ces versions de Cisco CallManager :

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

[ID de bogue Cisco CSCdx32456](#)

L'ID de bogue Cisco [CSCdx32456](#) (clients [enregistrés](#) seulement) implique des crash de Cisco CallManager tandis que H.323 un appel est traité.

Ceci affiche les quatre défauts possibles dans le log Dr.Watson qui peut entraîner le crash :

```

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

```

Cette question est réparée dans ces versions de Cisco CallManager :

- 3.2(2c)
- 3.3(2)

[ID de bogue Cisco CSCdz69051](#)

L'ID de bogue Cisco [CSCdz69051](#) (clients [enregistrés](#) seulement) implique un crash de Cisco CallManager parce que la baie est hors des limites.

Ceci affiche le défaut dans le log de 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

```

Cette question est réparée dans ces versions de Cisco CallManager :

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

[ID de bogue Cisco CSCea45057](#)

L'ID de bogue Cisco [CSCea45057](#) (clients [enregistrés](#) seulement) comporte une reprise de Cisco CallManager sur un signal H.225 inattendu.

Ceci affiche le défaut dans le log de 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

```

Cette question est réparée dans ces versions de Cisco CallManager :

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

[ID de bogue Cisco CSCdz25416](#)

L'ID de bogue Cisco [CSCdz25416](#) (clients [enregistrés](#) seulement) implique un crash de Cisco CallManager parce que les tables internes ne sont pas nettoyées correctement.

Ceci affiche le défaut dans le log de 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

```

Cette question est réparée dans ces versions de Cisco CallManager :

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

[ID de bogue Cisco CSCea52097](#)

L'ID de bogue Cisco [CSCea52097](#) (clients [enregistrés](#) seulement) implique un crash de Cisco CallManager qui se produit quand le champ inattendu dans le garde-porte désengage.

Ceci affiche le défaut dans le log de 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

```

Cette question est réparée dans ces versions de Cisco CallManager :

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

[ID de bogue Cisco CSCdy19452](#)

L'ID de bogue Cisco [CSCdy19452](#) (clients [enregistrés](#) seulement) comporte une reprise de Cisco CallManager due à une exception de baie dans StationOutputSetRinger.

Ceci affiche le défaut dans le log de 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

```

Cette question est réparée dans ces versions de Cisco CallManager :

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

[ID de bogue Cisco CSCtg41510](#)

Un serveur de Cisco Unified Communications Manager peut tomber en panne en raison du kernel panic. On observe cette erreur sur la console.

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

Ce problème peut affecter la version 7.1.3 CUCM et la version 8.0 CUCM.

Essayez ces contournements :

- Désactivez la source audio fixe MOH. Ceci permet aux services IPVMS pour fonctionner, mais naturellement MOH fixe n'est pas sélectionable comme source audio.
- Branchez les périphériques USB MOH à chaque serveur dans la batterie, qui a réparé la source audio MOH activée.
- Arrêtez l'indicateur de passage MOH pour les serveurs MOH qui n'ont pas le périphérique fixe USB MOH. Ceci permet aux autres services IPVMS tels que MTP, CFB et annonce pour fonctionner comme désirée tandis que MOH fonctionne seulement sur le serveur avec le périphérique fixe USB MOH.

[ID de bogue Cisco CSCts29293](#)

Le code de HuntListCdrC écrit une boucle infinie qui mène à la panne de thread de routeur SDL et au noyau CCM certain.

Cette ligne pourrait être imprimée dans le fichier de suivi pour une certaine période qui amène au noyau :

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

Note: Le transactioId n'augmente pas pendant qu'il mène à l'état de boucle infinie.

Si le serveur fonctionne sur une plate-forme UCS, désactivez le LRO et mettez à jour les outils de VMware. Cependant, on a observé le problème sur les systèmes CUCM qui ont LRO désactivé. Par conséquent, aucun contournement confirmé n'est disponible.

Sur la plate-forme MCS, il n'y a aucun contournement.

Nouveau crash

Si un crash est produit et il n'apparie pas les défauts précédemment décrits l'uns des, ouvrez une valise avec le support technique de Cisco avec l'[outil de demande de service TAC](#) (clients [enregistrés](#) seulement) soit sûr de fournir ces informations :

1. Le Cisco CallManager trace de 15 minutes avant et après le crash.Vous pouvez trouver ces suivis dans C:\Program Files\cisco\trace\ccm.
2. La couche de distribution de signal (SDL) trace de 15 minutes avant et après le crash.Vous pouvez trouver ces suivis dans C:\Program Files\cisco\trace\sdl\ccm.
3. Fichiers de consignation de journal d'événements de système et d'application.Vous pouvez trouver ces derniers au **Start > Programs > Administrative tools > au visualisateur d'événements.**
4. Le log de Dr. Watson.Vous pouvez trouver ce log chez C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson\Drwtsn32.log.
5. Le fichier User.dmp.Vous pouvez trouver ce fichier dans des utilisateurs de C:\Documents and Settings\All \ documents \ DrWatson.

Informations connexes

- [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](#)