

Cisco CallManager サービスのクラッシュ

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Cisco CallManager サービスのクラッシュ](#)

[クラッシュのタイプを判別して下さい](#)

[Cisco テクニカル サポートに収集し、提供すべき情報](#)

[予想外イベント クラッシュ](#)

[リソース クラッシュの欠如](#)

[高CPU を避けるために Backup ユーティリティの設定をチェックして下さい](#)

[クラスター間ルーティング ループにより高CPU スパイクを引き起こす場合があります](#)

[セットアップ パフォーマンスモニタ カウンター ログ](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco CallManager のクラッシュに関する情報、クラッシュが発生したかどうかの判断方法、情報の収集およびシスコ テクニカル サポートへの提出方法、および存在する Cisco CallManager クラッシュのバグの検索方法について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

[Cisco CallManager サービスのクラッシュ](#)

Cisco CallManagerサービス (ccm.exe) クラッシュが、システム イベント ログのこのメッセージを見る時:

```
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.
```

クラッシュの場合に次のように表示できる他のメッセージは次のとおりです:

```
Timeout 3000 milliseconds waiting for Cisco  
CallManager service to connect.
```

```
The Cisco CallManager failed to start due to the following error.  
The service did not respond to the start or control request in a timely fashion.
```

現時点で、Cisco IP フォンおよびゲートウェイのようなデバイスが Cisco Unified CallManager から登録を解除するとき、ユーザ エクスperiエンスはダイヤルトーン、および/または高CPU による Cisco CallManager サーバ フリーズを遅らせます。ここに含まれていないイベントログメッセージのための [Cisco Unified CallManager イベントログ](#)を参照して下さい。

Cisco CallManager サービスは、次のいずれかの理由でクラッシュする場合があります。

1. Cisco CallManager サービスで予期しないイベントが発生します。このクラッシュは Dr.Watson ログに存在および User.dmp がフォルダ C:\Documents and Settings\All ユーザ \文書\で DrWatson 生成されることエントリを追加します。
2. Cisco CallManagerサービスに機能するために CPU またはメモリのような十分なリソースがありません。通常、サーバの CPU稼働率は 100%にその当時あります。

経験するクラッシュのタイプの依存、必要があります異なるデータ助けるおよびクラッシュの根本的な原因を判別するために Cisco テクニカル サポートを収集する。

クラッシュのタイプを判別して下さい

Cisco Unified CallManager の検索の後 Drwtsn32.log と呼ばれるファイルのためのクラッシュ行つた、開く場合、ccm.exe のためのエントリが追加されたかどうか見るために最近のエントリを最高で検知して下さい。Dr. Watson ログイン Notepad を開き、ファイルの下部のに行き、最新のクラッシュに連れて行く Applicationexception を発生しました捜して下さい。

これは drwtsn32.log のクラッシュ エントリのためのヘッダの例です。

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

クラッシュの日付の隣で Cisco Unified CallManager はクラッシュしたことをそれから確認するその PID が課業 表の ccm.exe のための PID に対応する場合、PID があります。

drwtsn32.log の課業 表はこれに類似したに検知 します:

```
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

注: ccm.exe にリストから、対応するこの例では PID = 680。

PID のリストがない場合、drwtsn32.log の最後のエントリのタイムスタンプおよびイベントログのエラーのタイムスタンプを検知して下さい。 [Cisco CallManager がクラッシュした場合 説明](#) セクションを参照して下さい。それらが正確同じ時間である場合、予想外イベント Cisco Unified CallManager クラッシュが生じた可能性が高いといえます。

スタックトレースは [Cisco テクニカル サポートに収集し、提供するべき情報](#) の drwtsn32.log 全体のファイルがなぜ請求されるかであるクラッシュを固有のものにします。

クラッシュの日の PID が ccm.exe ではないかまたはタイムスタンプが対応しなければ、リソースクラッシュの欠如、か別のプロセスのクラッシュに多分動作しました。

[Cisco テクニカル サポートに収集し、提供するべき情報](#)

[予想外イベント クラッシュ](#)

予想外イベント クラッシュが生じる場合、情報を Cisco テクニカル サポートに提供するために収集するためにこれらのステップを完了して下さい。

1. 少なくとも、クラッシュが発生する 30 分前から、発生後 15 分までの Cisco CallManager トレースをキャプチャします。トレースは C:\Program Files\cisco\trace\ccm にあります。
2. 少なくとも、クラッシュが発生する 15 分前から、発生後 15 分までの Signal Distribution Layer (SDL) トレースをキャプチャします。トレースは C:\Program

Files\cisco\trace\sd\lccm にあります。

3. イベント ビューアからのシステムおよびアプリケーション イベントログ ログ・ ファイルを収集するために > **Event Viewer** を Start > Programs > Administrative Tools の順に選択して下さい。
4. システムログをクリックし、> **保存ログ**ように『Action』 を選択し、ログを保存して下さい。アプリケーションログの同じをして下さい。
5. Cisco CallManager ごとに SdlMaxUnhandledExceptions パラメータが 0 (ゼロ) に設定されていることを確認します。
6. C:\Documents and Settings\All ユーザ\文書\に DrWatson ある Dr. Watson ログを集めて下さい。ファイルの名前は Drwtsn32.log です。
7. C:\Documents and Settings\All ユーザ\文書\に DrWatson ある User.dmp ファイルを集めて下さい。注: これらのファイルは非常に大きい場合もあります。Cisco テクニカル サポートにそれらを送信 する前にそれらを ZIP にすることを忘れないでいて下さい。これらのファイルが情報を Cisco テクニカルサポート エンジニア保持し、クラッシュの原因を判別する開発者が必要があることに注意することもまた重要です。
8. Dr. Watson ログイン Notepad を開き、判別にクラッシュが既知の問題であるかどうか調べるためにクラッシュのタイプ セクション進んで下さい。

リソース クラッシュの欠如

リソース クラッシュの欠如を経験する場合、情報を Cisco テクニカル サポートに提供するために収集するためにこれらのステップを完了して下さい。

1. 少なくとも、クラッシュが発生する 30 分前から、発生後 15 分までの Cisco CallManager トレースをキャプチャします。トレースは C:\Program Files\cisco\trace\lccm にあります。
2. 少なくとも、クラッシュが発生する 15 分前から、発生後 15 分までの Signal Distribution Layer (SDL) トレースをキャプチャします。トレースは C:\Program Files\cisco\trace\sd\lccm にあります。
3. perfmon トレースをもし可能であれば収集して下さい。それらが利用可能ではない場合、各プロセスのためのこれらのおよびサーバで動作する CPU使用およびトラック メモリ使用量 集め始めて下さい。 パフォーマンスモニタ カウンター ログを perfmon トレースを設定するために区分するように設定するために参照して下さい。これらはリソースの別の欠如の場合にクラッシュを助けます。

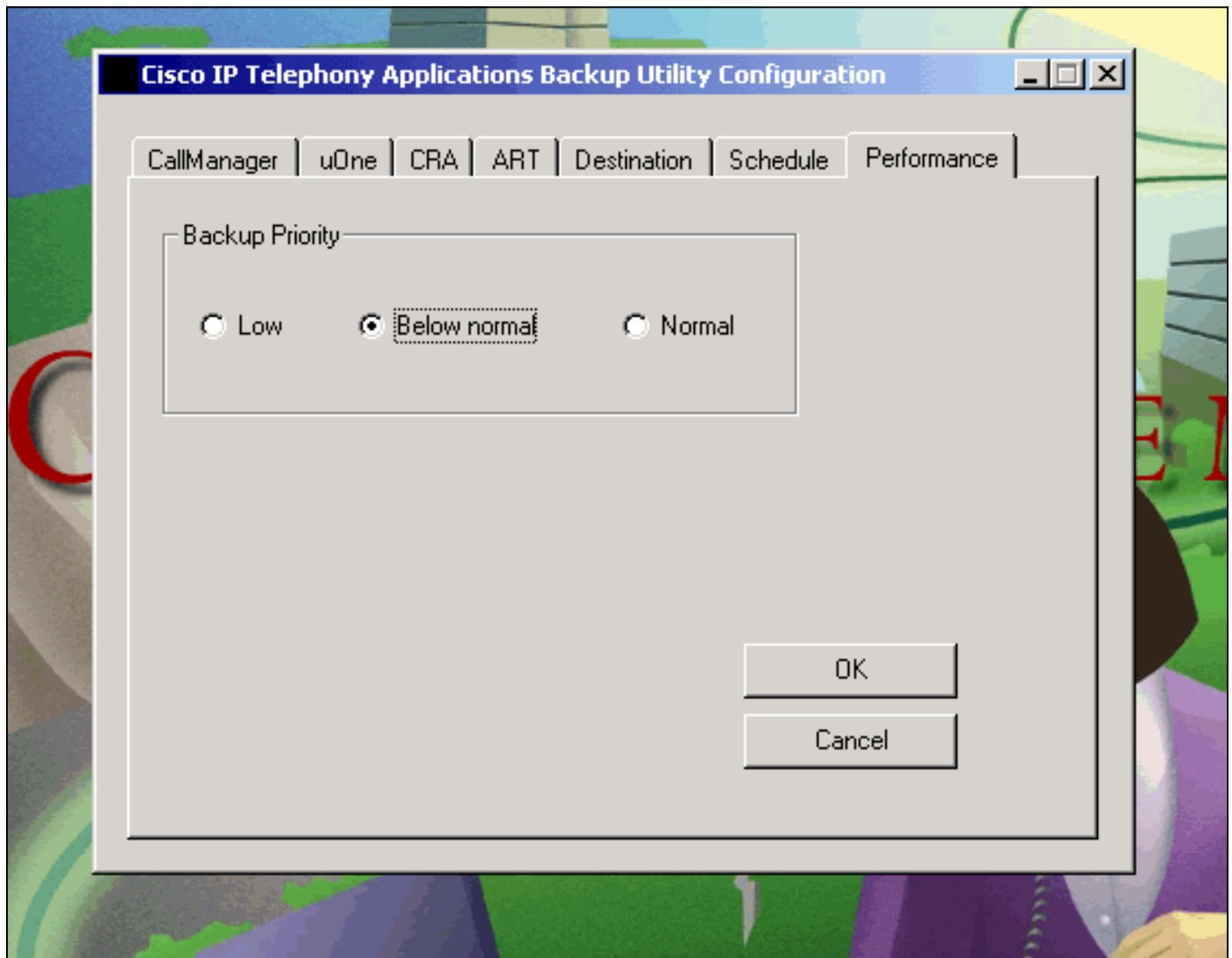
高CPU を避けるために Backup ユーティリティの設定をチェックして下さい

CPU使用率が高い状態で長時間にわたって動作できる Cisco IP Telephony アプリケーション バックアップによるシステム クラッシュを避けるために最新の Cisco IP Telephony アプリケーションをバックアップする実行するようにして下さい。動作すれば Cisco Unified CallManager 3.1(3a)spC およびそれ以降か Cisco CallManager 3.2(1)spA およびそれ以降は、Cisco バグ ID CSCdt91655 (登録ユーザのみ) などの低い優先順位で、新しい Backup ユーティリティ デフォルトで動作します。

Cisco Unified CallManager の下で (登録ユーザのみ) Download ページ 音声ソフトウェアからバックアップします Cisco IP Telephony アプリケーションの最新バージョンをダウンロードできます。

注: バックアップを実行するときディレクトリ C:\STI を上演するバーのウイルス スキャンを行えば、により CPU スパイクを引き起こす場合があります。 C:\STI のディセーブル ウィルス スキャン 高CPU 利用を避けるため。

この変更前に、前のバージョンは Performance と呼ばれた Cisco IP Telephony アプリケーションバックアップ アプリケーションを実行するプロセスの基本優先順位を変更するためにタブを使用しました。、このプロセスが正常な基本優先順位で動作する他のプロセスと競わない CCM.exe のような CPU のためによくするために下記の標準か下位にパフォーマンスを変更して下さい



[クラスタ間ルーティング ループにより高CPU スパイクを引き起こす場合があります](#)

クラスタ間トランク ループは不適切に設定されたルート パターンによって引き起こされる場合があります。これにより Cisco Unified CallManager は時間の長時間のための高CPU を実行するか、またはサーバをクラッシュします場合があります。Cisco Unified CallManager はこの問題を解決するために顕著な中継呼び出しの数を監察するために H.225 デバイスのロジックを (トランク デバイスだけのために) 追加しました。中継コールは Cisco Unified CallManager がセットアップ要求をののための (またはセットアップ要求をののための送信 します) 受け取り、まだ最初の後方メッセージを受け取らなかつたりまたは送信 しないことコールです。たとえば、コール設定受付は、コールプログレス、アラート、接続するか、または完全リリースします。Cisco Call Manager は H.225 トランク デバイスのための中継コール キューを監察するために 5秒間 タイマーを実行します。中継コール キュー エントリの数があらかじめ定義されたしきい値より大きければ、しばらく (デフォルト 30 秒)、それへのすべての新しい着信/発信コール 要求は原因コー

ドスイッチシステム 輻輳のリリースメッセージ全体の送信によって H225 トランク デバイス拒否されます。

Cisco Unified CallManager のこの動作が原因で、これらのエラーは Cisco Unified CallManager のアプリケーションログで見られる場合があります。

- **エラー**– ICTCallThrottlingStart エラーメッセージは Cisco Unified CallManager が H.323 トランク上のルート ループが理由で H.323 示されたデバイスのための呼び出しを扱うことができないことを示します。
- **エラー**– ICTCallThrottlingEnd エラーメッセージは Cisco Unified CallManager が H.323 示されたデバイス (H.323 トランクに作成されるルート ループが停止された原因で) のための通話処理を再開したことを示します。

これらのエラーを防ぐためにクラスタ間のルーティンググループを停止して下さい。 CallManager ループ 無効化詳細については [最良の方法に Cisco Unified CallManager ループ 無効化 ガイドを on Cisco](#) 参照して下さい。

パフォーマンスモニタ カウンター ログを設定して下さい

クラッシュのためのカウンターを動作するおよび消費されるメモリおよび CPU の量を完了して下さいプロセス確認するために収集するためにこれらのステップを。

1. [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Performance] の順に選択します。
2. パフォーマンスモニタから、パフォーマンス ログ > アラート > カウンター ログを選択して下さい。
3. > **新しいログ 設定** 『Action』 を選択し、カウンター ログの名前を入力して下さい。
4. カウンターの下で、『Add』 を選択して下さい。ローカル コンピュータ カウンターを使用し、クラッシュが生じる Cisco Unified CallManager でこれを直接設定することを確認して下さい。
5. パフォーマンス オブジェクトの下で、プロセスを選択して下さい。
6. の下でカウンターを選択して下さい、リストを > 選択し例を、選択しますこれらのカウンターおよび関連する例を強調表示して下さい:% Processor Time / すべてのインスタンスID Process / すべてのインスタンスVirtual Bytes / すべてのインスタンスPrivate Bytes / すべてのインスタンス
7. データのサンプル間隔 で、間隔を 2 に、単位を秒にそれぞれ設定します。
8. ログ ファイル タブで、ログ ファイルの種類が テキスト ファイル - CSV であることを確認します。また、ログ ファイルがどこに存在するかも把握しておきます。デフォルトは C:\PerfLogs です。
9. 20,000 Kb のログファイルの制限を選択して下さい。
10. スケジュールからのこれらの操作を行って下さい:ログを開始するために 『Start log manually』 を選択して下さい。ログを停止するため 20,000 Kb ログファイルが完全である時選択して下さい。ログが閉じるとき、『Start a new log file』 を選択し、次に 『OK』 をクリックして下さい。
11. 記録し始めるように作成されたカウンター ログイン順序を選択して下さい。それから Action > Start の順に選択して下さい。注: やがてこれらのパフォーマンスモニタ ログをイネーブルに設定すれば、それは多数のファイルを生成し、多量のディスクスペースを利用します。したがって、この点に注意し、必要に応じて、以前のログを圧縮したりローカルドライブに移動したりする必要があります。

関連情報

- [シスコ テクニカルサポートに提出する Cisco CallManager トレースの設定](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)