

Cisco CallManager: Pesquisando defeitos edições RTMT

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema: Erro de exceção de java RTMT](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Problema: Incapaz de puxar relatórios QRT usando RTMT](#)

[Solução](#)

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

[Solução](#)

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

[Solução](#)

[Erro: RTMT-ALERT: Atraso da fila de DBChangeNotify sobre 2 minutos](#)

[Solução](#)

[Incapaz de transferir o encaixe RTMT](#)

[Solução](#)

[Incapaz de monitorar o base de dados Informix](#)

[Solução](#)

[Incapaz de transferir arquivos PDF](#)

[Solução](#)

[Erro: Excede o limite máximo para pedidos da transferência do arquivo de rastreamento](#)

[Solução](#)

[Nenhuma opção disponível quando a chave macia QRT for pressionada](#)

[Solução](#)

[Erro: CDRFileDeliveryFailed BillingServerAddress](#)

[Solução](#)

[Atendimentos excessivos do misturador](#)

[Solução](#)

[Como obter a informação de uso na conferência do hardware](#)

[Recolha dados crus CDR usando RTMT](#)

[Puxe o relatório para os PRI usando o RTMT](#)

[Remova o receptor da notificação de Email de RTMT](#)

[RTMT colou no “carregamento por favor espera....”](#)

[Nenhuns linha/dispositivo disponível](#)

[Solução](#)

[Os alertas RTMT enviados através do email não entregam](#)

[Solução](#)

[O usuário CUCM é incapaz de alcançar o RTMT](#)

[Solução](#)

[Obtendo alertas CTI RTMT](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Os endereços deste documento como pesquisar defeitos a ferramenta do monitoramento em tempo real (RTMT) emitem com o gerente das comunicações unificadas de Cisco.

Pré-requisitos

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada em Cisco Unified CallManager 4.x/5.x/6.x/7.x.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema: Erro de exceção de java RTMT

O RTMT não trabalha, e estes Mensagens de Erro aparecem: `java.util.MissingResourceException: Não pode encontrar o pacote para o nome baixo org.apache.xerces.msg.XMLMessages`. O Mensagem de Erro aparece quando um usuário tenta alcançar o RTMT, ou após ter promovido o sistema operacional do servidor do CallManager.

Solução 1

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Vá ao menu iniciar do Windows e escolha **programas > gerente das ferramentas administrativas > de serviços de Internet**.
2. Expanda o nome do servidor do CallManager do indicador do **Internet Information Services** e clique a **website padrão**.
3. Clicar com o botão direito o **AST** e selecione a **opção de propriedades** do lado esquerdo do indicador.
4. Selecione a aba do **diretório virtual** da janela de propriedades AST.
5. Verifique que as **permissões da execução** colocam sob as **configurações de aplicativo** que a seção é ajustada **para passar pelo processo de script e executáveis**.
6. Reinicie o IIS através do comando prompt. Use este comando: **>iisreset de C:\utils**.

Solução 2

RTMT não trabalhou após ter promovido o sistema operacional de Windows e indica o mesmo erro.

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Abra o **arquivo urlscan.ini** do lugar de **C:\Winnt\system32\inetrv\URLscan**.
2. Mude o valor de parâmetro de **RemoveServerHeader** de 0 a 1.

Problema: Incapaz de puxar relatórios QRT usando RTMT

Com o gerente 6.x das comunicações unificadas de Cisco, puxar os relatórios da ferramenta do relatório da qualidade (QRT) que usam RTMT falha mesmo que o QRT seja permitido em Telefones IP de Cisco.

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. No servidor do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco, abra a página **unificada Cisco da utilidade**.
2. Vá às **ferramentas > ao Control Center - Caracterize serviços**.
3. Verifique se o serviço **estendido Cisco das funções sob serviços do repórter da Qualidade de voz** é ativado e ser executado. Se não, comece o serviço. Se indica que o serviço está sendo executado, reinicie-o.

Erro: [RTMT-ALERT-StandAloneCluster] RouteListExhausted

Este Mensagem de Erro é relatado por RTMT:

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

Solução

As mensagens de `RouteListExhausted` indicam que o CallManager era incapaz de enviar um atendimento 2 aqueles grupos de rotas em uma lista da rota. Isto é geralmente em consequência de nenhuma canais B ou portas que estão disponíveis em um gateway para distribuir um atendimento. Se você tem uma lista da rota com um gateway de H.323 como o primeiro grupo de rotas, e um segundo grupo de rotas que deva tomar todo o excesso, a seguir às vezes o primeiro gateway de H.323 enviará um usuário ocupado de volta ao CallManager se todas suas canais ou portas são ocupadas. Se isto ocorre, a seguir o atendimento não está encaminhado ao segundo grupo de rotas na lista da rota.

Se isto é como sua própria lista da rota está configurada, a seguir vai à **administração do CallManager da Cisco > ao serviço > aos parâmetros de serviço > seleciona um server > o CallManager da Cisco seletor** e configura o **roteamento da parada** no parâmetro de serviço da **bandeira do usuário ocupado a falso**.

Isto significará que o CallManager tentará outros gateways redistribuir chamar um usuário ocupado antes de alcançar o estado de `RouteListExhausted`. Contudo, se não há nenhum evento de `RouteListExhausted` no log do aplicativo, a seguir as mensagens de `RouteListExhausted` relatadas por RTMT podem ser um resultado de um número Unallocated ou de mensagens do usuário ocupado do PSTN. Neste caso, esta mensagem pode ser ignorada.

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

Este Mensagem de Erro é relatado por RTMT:

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

[Solução](#)

Este erro pode ocorrer quando o valor do proxy do base de dados: O temporizador da parada programada do serviço é ajustado como o valor padrão, que é zero. A fim remover este erro, ajuste o valor do temporizador da parada programada do serviço de proxy do base de dados a um valor entre 0 e 999. Execute estas etapas:

Na página de administração do Cisco Unity Connection, vai às **configurações de sistema > avançou > a administração da conexão**. Incorpore um valor entre 0 e 999.

Nota: Se você reinicia o server, o serviço de proxy remoto do base de dados permanecerá cortado. Após um reinício do sistema, gire sobre o serviço manualmente.

Para ativar o serviço de proxy remoto do base de dados, execute estas etapas:

1. Vá à página do admin da Web da **utilidade do Cisco Unity Connection**.
2. No menu das ferramentas, escolha a página do **Gerenciamento do serviço**.
3. Clique o botão da **ativação** ao lado do artigo do proxy da base de dados de conexão sob **serviços opcionais**.

[Erro: RTMT-ALERT: Atraso da fila de DBChangeNotify sobre 2 minutos](#)

Este Mensagem de Erro é relatado por RTMT:

RTMT alert:

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

[Solução](#)

DBChangeNotifyFailure — Este alerta ocorrer quando os problemas das experiências do serviço de notificação do base de dados de Cisco e pôde precisar de ser parado. Esta circunstância indica que os pedidos da notificação de alteração enfileirados no base de dados “estão colados” e as alterações de sistema não estão tomando o efeito. Se você usa as propriedades do alerta do padrão, o alerta obtém provocado quando o atraso da fila de DBChangeNotify se realiza sobre dois minutos. Um alerta é enviado cada 30 minutos.

Também, o serviço DBL é responsável para retransmitir estas mensagens de DBChangeNotify. A fim resolver a edição, você precisa de reiniciar o serviço do monitor da camada do base de dados de Cisco em todos os server no conjunto. O comando para reiniciar o serviço do monitor da camada do base de dados de Cisco é mostrado aqui:

```
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[NOTRUNNIG]
Service Manager is running
Cisco Database Layer Monitor[STARTED]
admin:
```

Nota: Reiniciar o serviço de Cisco DBL não restaurará nenhuns telefones ou dispositivos. Apenas recarrega o esconderijo de base de dados e força o serviço do CallManager a obter uma cópia atualizada do base de dados.

[Incapaz de transferir o encaixe RTMT](#)

O usuário é incapaz de transferir o encaixe RTMT.

[Solução](#)

Se você está usando o software da terceira da transferência, esta edição pode ocorrer. Desinstalar o software da terceira da transferência resolverá a edição.

[Incapaz de monitorar o base de dados Informix](#)

[Solução](#)

Se você já tem um destino da notificação de SNMP configurado no CallManager com para escrever e notificar o grupo, você pode permitir armadilhas de ser enviado baseadas em mensagens do syslog locais:

1. Você precisa de permitir **clogNotificationsEnabled (1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2)**. Você pode usar

este comando permiti-lo:

```
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. Agora, no CallManager, vá à **página > à configuração da utilidade**, escolhem seu server, e então o **grupo de serviço > o base de dados e o Admin prestam serviços de manutenção > monitor da camada do base de dados**. Certifique-se que os Syslog locais **estão permitidos e ajustados ao erro**.
3. Para verificar que alertas estão a que níveis (todo estão no **erro** ou no **alerta**), vá ao **alarme > às definições**. Escolha o **catálogo do alarme de sistema**, e então o **DBAlarmCatalog**. Desde que há todos os alertas do base de dados nós temos e podemos prender sobre.

Incapaz de transferir arquivos PDF

Com CUCM 6.x, os arquivos PDF não podem ser transferidos do arquivo dos relatórios da utilidade. Este Mensagem de Erro é recebido:

```
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
```

Solução

A fim resolver a edição, **repórter da utilidade de Cisco do reinício das ferramentas > do Control Center - serviços da característica**.

Erro: Excede o limite máximo para pedidos da transferência do arquivo de rastreamento

Este Mensagem de Erro aparece em 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
```

Solução

Reinicie estes [serviços de sistema](#) a fim resolver a edição:

1. Cisco segue o servlet da coleção
2. Cisco segue o serviço da coleção

Nenhuma opção disponível quando a chave macia QRT for pressionada

Quando o usuário pressiona a chave macia QRT, nada acontece.

Solução

Reinicie o serviço do CTIManager a fim resolver a edição.

Erro: CDRFileDeliveryFailed BillingServerAddress

Este alerta é recebido em 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
```

Solução

Reinicie estes serviços a fim resolver a edição:

- **Gerenciador de repositório CDR** Este serviço mantém e move os CDR gerados que são obtidos do serviço do agente de Cisco CDR. Em um sistema que apoie conjuntos (gerente das comunicações unificadas de Cisco somente), o serviço existe no primeiro server.
- **Cisco ENSABOA - CDRonDemand** Este é um serviço SOAP/HTTPS-based que seja executado no servidor de repositório CDR. Recebe pedidos do SABÃO para as lista de nome de arquivo CDR que são baseadas em um intervalo de tempo especificado pelo utilizador (até um máximo de 1 hora) e retorna uma lista de nomes de arquivo que cabem a duração do tempo que é especificada no pedido. Este serviço igualmente recebe pedidos para a entrega de um arquivo específico CDR/CMR com o nome de arquivo e o método de transferência (SFTP/FTP, nome do servidor, informação do início de uma sessão, diretório) que é especificado no pedido.

Atendimentos excessivos do misturador

Com o gerente 7.0 das comunicações unificadas de Cisco, o direcionador do serviço do aplicativo fluente das mídias de voz IP mostra este erro do log de sistema: `Atendimentos excessivos do misturador.`

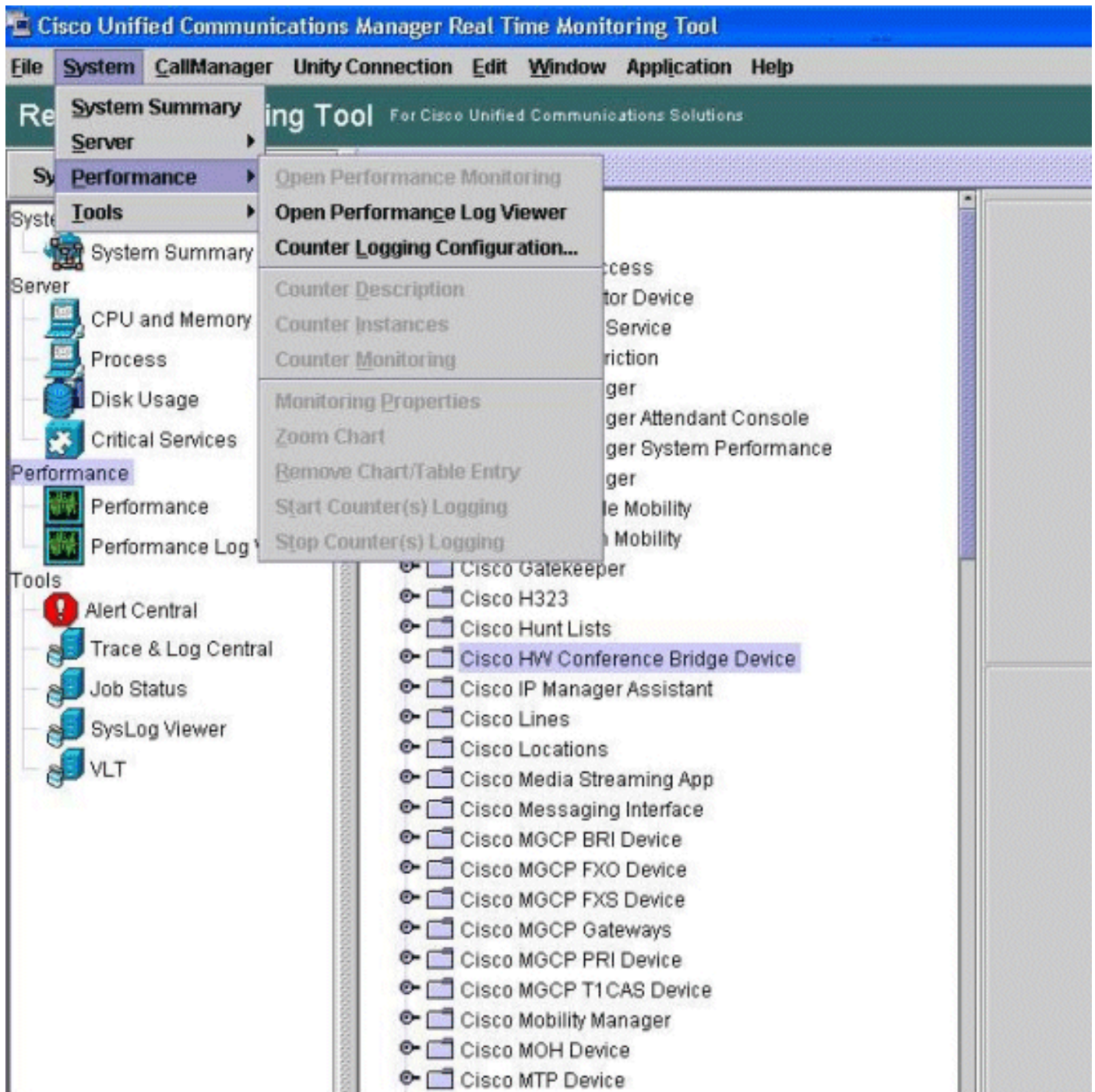
Solução

Porque este parece ser um erro cosmético, você pode desabilitar o relacionado alerta RTMT ao Mensagem de Erro. Ou se você quer obter a edição resolvida permanentemente, você pode promover seu servidor do CallManager a algumas das liberações mencionadas na identificação de bug Cisco [CSCte19629](#) ([clientes registrados somente](#)). Este Bug ID contém o reparo para este defeito.

Como obter a informação de uso na conferência do hardware

A fim monitorar a informação de uso na conferência do hardware do gerente de uma comunicação, execute estas etapas:

1. Entre a RTMT.
2. Vai ao **sistema** > ao **desempenho** > o **monitoramento de desempenho aberto**.
3. Escolha o **dispositivo de Brige da conferência do HW de Cisco**.



Recolha dados crus CDR usando RTMT

A fim recolher dados crus do Call Detail Records (CDR) usando RTMT, execute estas etapas:

1. Entre a RTMT.
2. Vá ao **sistema** > às **ferramentas** > ao **traço** > ao **traço & registre a central** e selecione o seguinte:

```
smpset -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. Verifique **todos os server** para ver se há ambos os serviços acima.
4. Clique **em seguida**, e clique outra vez **em seguida**. Dê a escala de período apropriado para que você quer recolher dados crus CDR.
5. Especifique um diretório de arquivos da transferência e feche os arquivos.
6. Clique em Finish. Recolha os arquivos.

Puxe o relatório para os PRI usando o RTMT

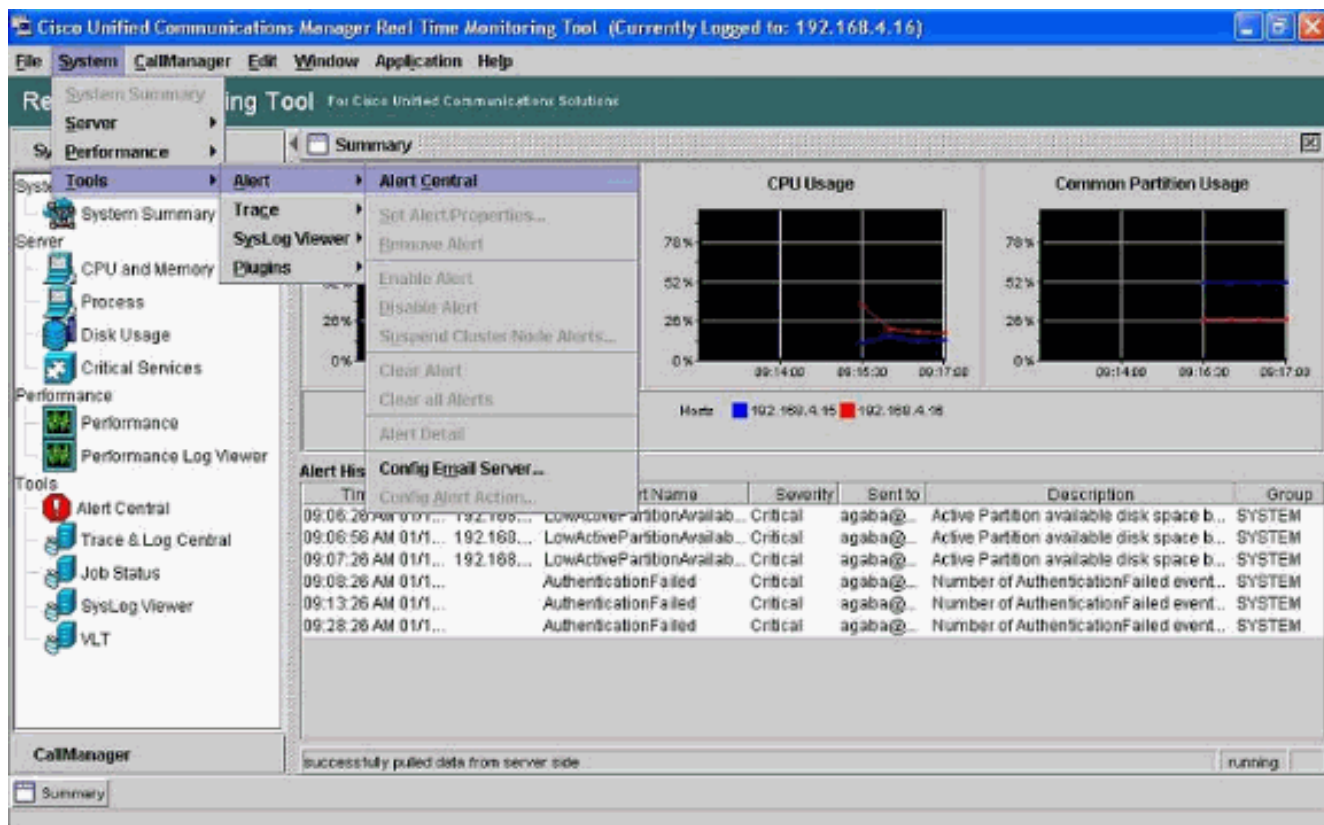
Execute estas etapas a fim puxar o relatório para a relação da taxa principal (PRI) que usa o RTMT:

1. Vão a **RTMT > o estado do sistema > do desempenho > do Cisco MGCP PRI, dos atendimentos Active ou do canal XX.**
2. Arraste o objeto (**Active dos atendimentos**) ao painel direito (se possível, selecione os últimos PRI nos grupos de rotas).
3. Clicar com o botão direito e selecione o **alerta > a severidade: Advertindo, valor absoluto 20.**
4. Se você já tem o alerta do email permitido, escolha o perfil para o email da ação. Clique em Salvar.
5. Se você não tem o alerta do email permitido, você precisa de configurar este alarme no RTMT. Execute estas etapas: Entre ao RTMT e escolha o **centro alerta**. Clicar com o botão direito no alerta, e escolha **alerta/propriedades ajustados....** Configurar o seguinte e o clique **em seguida**: O alerta é permitido. Selecione a severidade do alerta. Selecione o server que você quer fazer o relatório. Deste indicador, escolha a **duração: Provoque o alerta imediatamente** e clique-o **em seguida**. Deste indicador, configurar o seguinte e o clique **em seguida**: **Frequência: alerta do disparador em cada votação** **Programação: alerta do disparador quando ocorrer** Configurar **APROVAÇÃO** a seguinte e do clique: Verifique a caixa de verificação do **email da possibilidade**. Vá ao **> Add da configuração > incorporam o nome e a descrição**. Sob receptores, o clique **adiciona** e introduz o email a onde você quer enviar a informação alerta.

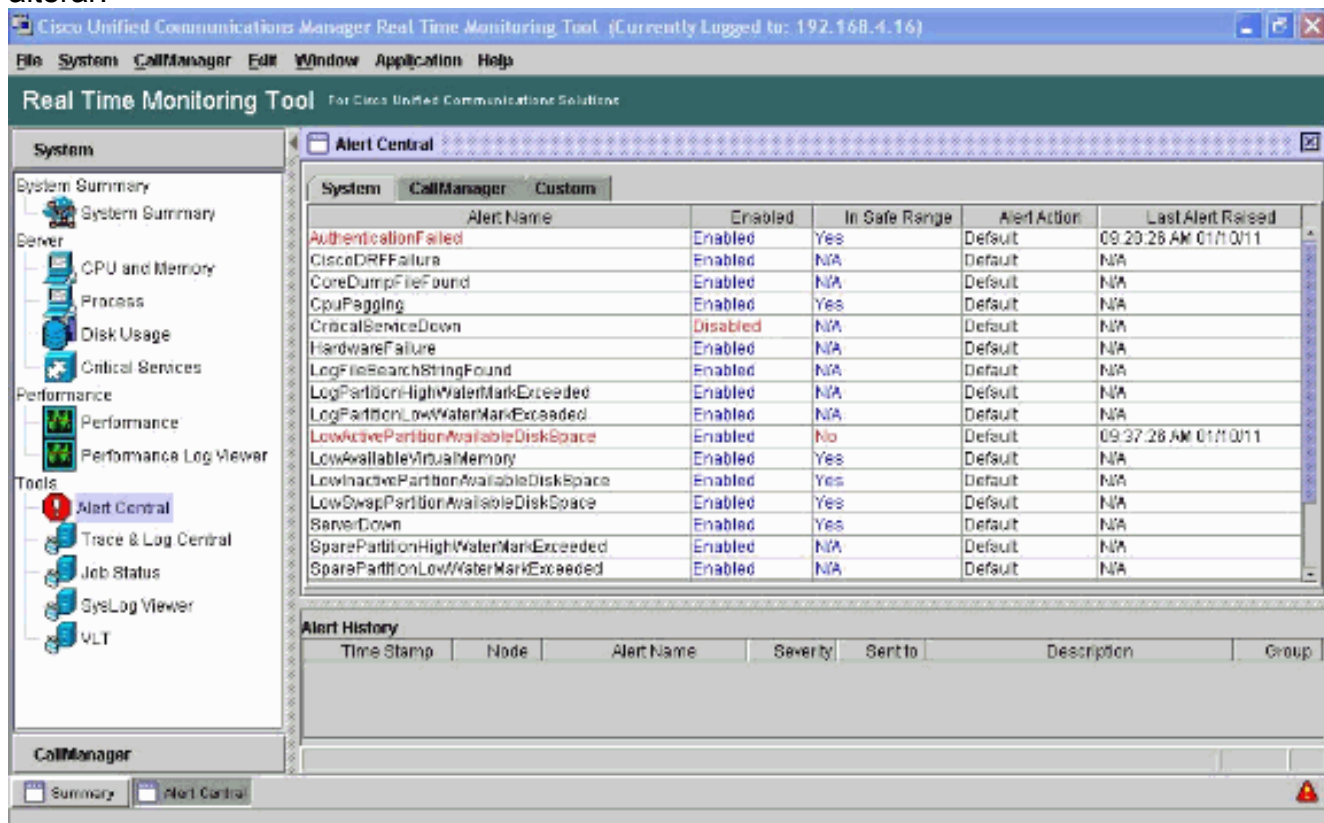
Remova o receptor da notificação de Email de RTMT

A fim remover um receptor da notificação de Email de RTMT, execute estas etapas:

1. Vão a **RTMT > o sistema > as ferramentas > o alerta > a central do alerta.**



- Escolha o nome alerta
alterar.



- Vão a RTMT > o sistema > as ferramentas > a ação alerta do alerta > da configuração.

1. Instale RTMT. À revelia, RTMT é instalado em **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability**.
2. Copie o dobrador **jre1.5.0_14** de **C:\Program Files\Java** a **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability \ JRE**.
3. Vá a **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability \ jrtmt** e abra **run.bat** em um bloco de notas. Então, substitua o índice com: `.\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 -frasco JRtmt.jar`.
4. Fazer duplo clique **run.bat**.
5. Se fazer duplo clique não trabalha, vá ao **Iniciar > Executar** e datilografe o **Cmd**.
6. Datilografe a **utilidade \ jrtmt** de **C:\Program Files\Cisco\CallManager** do **CD** e datilografe então **run.bat**. **Isto** abre a tela de login RTMT. **Nota:** Execute **run.bat** sempre que você quer usar RTMT. Um atalho criado para **run.bat** no desktop não funciona. Refira a identificação de bug Cisco [CSCsu86458](#) ([clientes registrados somente](#)) para mais informação.

Nenhuns linha/dispositivo disponível

Após ter pressionado o seletor no WebDialer estale acima, "nenhuns linha/dispositivo que" o erro disponível é recebido. Este Mensagem de Erro é relatado 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
```

Solução

A fim resolver esta edição, desative/reactivate o serviço de WebDialer.

Os alertas RTMT enviados através do email não entregam

Os alertas do email RTMT não entregam se o DNS não é configurado no servidor do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco. Se o DNS não está configurado nos servidores do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco durante ou o cargo instala, o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) não adicionará ao email enviado por RTMT. Isto faz com que o email seja undeliverable.

Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCsk71330](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

Configurar o DNS do comando line interface(cli) que usa estes comandos:

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

Depois que você incorpora os comandos, recarregue o nó para que as mudanças tomem o efeito.

O usuário CUCM é incapaz de alcançar o RTMT

Após ter criado um novo usuário em comunicações unificadas gerente de Cisco, você não pode fazer a este acesso de usuário o RTMT.

Solução

Para resolver esse problema, siga estas etapas:

1. Encontre o grupo e o clique **padrão de usuários do rastreamento de pacote para adicionar usuários ao grupo**.
2. Adicionar o utilizador final específico que deve alcançar o RTMT a este grupo. Clique em Salvar.

Obtendo alertas CTI RTMT

Problema

Este erro é recebido continuamente no subscritor:

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

Nota: Ao pesquisar o Mensagem de Erro, indica para verificar a conectividade de rede com esse nó. Todos os Nós são vivos e trabalhando, mas este Mensagem de Erro é persistente.

Solução

A fim resolver esta edição, reinicie o serviço do gerenciador de CTI nesse nó.

Informações Relacionadas

- [Ferramenta do monitoramento em tempo real](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)