

Falha no serviço Cisco CallManager

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Descrição de travamento de serviço do Cisco CallManager](#)

[Determine o tipo de travamento](#)

[Informação a recolher e fornecer ao Suporte técnico de Cisco](#)

[Impacto inesperado do evento](#)

[Falta do impacto do recurso](#)

[Verifique ajustes no utilitário de backup para evitar a alta utilização da CPU](#)

[Os laços do roteamento intercluster podem causar pontos de alta utilização da CPU](#)

[Logs estabelecidos do contador do monitoramento de desempenho](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento fornece a informação sobre um impacto do CallManager da Cisco, como determinar se você experimentou um impacto, a informação para recolher e fornecer ao Suporte técnico de Cisco, e como procurar pelos erros do impacto do CallManager da Cisco que existem.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

[Convenções](#)

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

[Descrição de travamento de serviço do Cisco CallManager](#)

Quando os impactos do serviço do CallManager da Cisco (ccm.exe), você considerarem esta mensagem no log de evento do 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.
```

Outras mensagens que você pode ver no caso de um impacto são:

```
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.
```

Neste tempo, quando os dispositivos como Telefones IP e gateways de Cisco removem registro do CallManager da Cisco, a experiência dos usuários atrasou o tom de discagem, e/ou os gelos do servidor do CallManager da Cisco devido à alta utilização da CPU. Refira [log de eventos do CallManager da Cisco](#) para as mensagens de Log de evento não incluídos aqui.

O serviço do CallManager da Cisco pode causar um crash devido a uma destas razões:

1. Um evento inesperado ocorre no serviço do CallManager da Cisco. Este impacto adiciona uma entrada ao log Dr.Watson que existe e um user.dmp é gerado nos usuários de C:\Documents and Settings\All do dobrador \ documentos \ DrWatson.
2. O serviço do CallManager da Cisco não tem bastante recursos como o CPU ou a memória a fim funcionar. Geralmente, a utilização CPU no server está em 100 por cento naquele tempo.

Dependente no tipo de travamento que você experimenta, você precisa de recolher os dados diferentes que o ajudam e o Suporte técnico de Cisco para determinar a causa de raiz do impacto.

[Determine o tipo de travamento](#)

Se você executa uma busca em seu CallManager da Cisco depois que o impacto para um arquivo chamado Drwtsn32.log e a abre, olhe no máximo a entrada recente a fim ver se uma entrada para o ccm.exe foi adicionada. Abra o bloco de notas do início de uma sessão do Dr. Watson, vá à parte inferior do arquivo e a busca para Applicationexception *ocorreu*, que o toma ao impacto o mais atrasado.

Este é um exemplo de cabeçalho para uma entrada do impacto em drwtsn32.log.

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

Ao lado da data do impacto há um PID, se esse PID corresponde ao PID para o ccm.exe na lista de tarefas então que você sabe que o CallManager da Cisco causou um crash.

A lista de tarefas em drwtsn32.log olha similar a esta:

```
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 cpqningt.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

Nota: Neste exemplo, PID = 680, que da lista, corresponde ao ccm.exe.

Se não há nenhuma lista dos PID, olhe o timestamp da última entrada de drwtsn32.log e o timestamp do erro no log de eventos. Veja a seção da [descrição do travamento de serviço do CallManager da Cisco](#). Se são os exatos a mesma hora, é provável que você experimentou um impacto inesperado do CallManager da Cisco do evento.

O rastreamento de pilha faz um impacto original, que seja porque o arquivo inteiro de drwtsn32.log na [informação recolher e fornecer ao Suporte técnico de Cisco](#) é pedido.

Se o PID para o dia do impacto não é ccm.exe ou o timestamp não corresponde, a seguir você muito provavelmente foi executado em uma falta do impacto do recurso, ou em um impacto de um outro processo.

[Informação a recolher e fornecer ao Suporte técnico de Cisco](#)

[Impacto inesperado do evento](#)

Se você experimenta um impacto inesperado do evento, termine estas etapas a fim recolher a informação para fornecer ao Suporte técnico de Cisco.

1. Colete os rastreamentos do Cisco CallManager 15 minutos antes e depois do travamento. Os traços são ficados situados em C:\Program Files\cisco\trace\ccm.
2. Colete os rastreamentos da SDL 15 minutos antes e depois do travamento. Os traços são ficados situados em C:\Program Files\cisco\trace\sdl\ccm.
3. Escolha o **iniciar > programas > ferramentas administrativas > visualizador de evento** a fim recolher arquivos do sistema e de log de eventos do aplicativo do visualizador de eventos.
4. Clique sobre o **log de sistema** e escolha o **log da ação > da salvaguarda como e salvar o log**. Faça o mesmo do log do aplicativo.
5. Verifique se o parâmetro SdlMaxUnhandledExceptions está configurado como 0 (zero) para cada Cisco CallManager.
6. Recolha o log do Dr. Watson situado em usuários de C:\Documents and Settings\All \ documentos \ DrWatson. O nome do arquivo é Drwtsn32.log.
7. Recolha o arquivo do user.dmp situado em usuários de C:\Documents and Settings\All \ documentos \ DrWatson. **Nota:** Estes arquivos podem ser muito grandes. Seja certo fechá-los antes que você os envie ao Suporte técnico de Cisco. É igualmente importante notar que estes arquivos guardam a informação o engenheiro de suporte técnico de Cisco e os colaboradores precisam a fim determinar a causa do impacto.
8. Abra o bloco de notas do início de uma sessão do Dr. Watson e continue à [determinação a seção do tipo de travamento](#) a fim encontrar se seu impacto é um problema conhecido.

Falta do impacto do recurso

Se você experimenta uma falta do impacto do recurso, termine estas etapas a fim recolher a informação para fornecer ao Suporte técnico de Cisco.

1. Colete os rastreamentos do Cisco CallManager 15 minutos antes e depois do travamento. Os traços são ficados situados em C:\Program Files\cisco\trace\ccm.
2. Colete os rastreamentos da SDL 15 minutos antes e depois do travamento. Os traços são ficados situados em C:\Program Files\cisco\trace\sdl\ccm.
3. Recolha traços do perfmon se disponível. Se não estão disponíveis, comece recolher estes e utilização de memória e USO de CPU da trilha para cada processo que é executado no server. Veja os [logs estabelecidos do contador do monitoramento de desempenho](#) seccionar a fim estabelecer traços do perfmon. Estes ajudam no caso de uma outra falta dos recursos a causar um crash.

Verifique ajustes no utilitário de backup para evitar a alta utilização da CPU

Assegure-se de que você execute o backup de aplicativos o mais atrasado do Cisco IP Telephony a fim evitar um travamento de sistema devido ao backup de aplicativos do Cisco IP Telephony que pode ser executado por um período de tempo prolongado na utilização elevada da CPU. Se você executa o CallManager da Cisco 3.1(3a)spC e mais tarde ou o CallManager da Cisco 3.2(1)spA e mais tarde, pela identificação de bug Cisco [CSCdt91655 \(clientes registrados somente\)](#), o utilitário de backup novo é executado na **prioridade baixa** à revelia.

Você pode transferir a versão a mais atrasada do backup de aplicativos do Cisco IP Telephony da [página da transferência de software de voz \(clientes registrados somente\)](#) sob o CallManager da Cisco.

Nota: Se você executa uma varredura do vírus nas BARRAS que encenam o diretório C:\STI quando você executa o backup, você pode causar aumentos de CPU. Varredura do vírus do desabilitação em C:\STI a fim evitar utilizações elevadas da CPU.

Antes desta mudança, as versões anterior usaram uma aba chamada Desempenho a fim mudar a prioridade baixa do processo que executa o aplicativo de backup de aplicativos do Cisco IP Telephony. Mude o desempenho a **normal abaixo** ou ao **ponto baixo** a fim assegurar-se de que este processo não compita com outros processos, que são executado na **prioridade de base normal**, para o CPU, tal como o `ccm.exe`.

Os laços do roteamento intercluster podem causar pontos da alta utilização da CPU

Dar laços do tronco intercluster pode ser causado por um teste padrão da rota desconfigurada. Isto pode fazer com que o CallManager da Cisco execute a alta utilização da CPU durante um longo período do tempo ou cause um crash o server. O CallManager da Cisco adicionou a lógica no dispositivo H.225 (para o dispositivo do tronco somente) a fim monitorar o número de atendimentos de trânsito proeminentes a fim resolver este problema. O atendimento de trânsito é o atendimento que o CallManager da Cisco recebe a requisição de instalação para (ou envia a requisição de instalação para) e ainda não recebe nem envia a primeira mensagem inversa. Por exemplo, a *continuação do atendimento, andamento da chamada, alerta, conecta, ou libera completo*. O Cisco Call Manager executa um cinco-segundo temporizador a fim monitorar a fila do atendimento de trânsito para o dispositivo do tronco H.225. Se o número das entradas da fila do atendimento de trânsito é maior do que um ponto inicial predefinido, a seguir, por um período de tempo (padrão 30 segundos), todo o pedido novo da chamada ou feita a esse dispositivo do tronco de H225 está rejeitado enviando mensagens *terminadas da liberação com congestão do sistema do interruptor* do código de causa.

Devido a este comportamento do CallManager da Cisco, estes erros podem ser considerados no log do aplicativo do CallManager da Cisco.

- **O erro** – O Mensagem de Erro de `ICTCallThrottlingStart` indica que o CallManager da Cisco não pode segurar atendimentos para o dispositivo indicado de H.323 devido a um laço da rota sobre o tronco de H.323.
- **O erro** – O Mensagem de Erro de `ICTCallThrottlingEnd` indica que o CallManager da Cisco recomeçou o tratamento de chamada para o dispositivo indicado de H.323 (parado devido ao laço da rota criado sobre o tronco de H.323).

Pare o loop de roteamento entre conjuntos a fim evitar estes erros. Refira o [guia da vacância do laço do CallManager da Cisco aos melhores prática](#) para obter mais informações sobre da vacância do laço do CallManager da Cisco.

Estabelecer logs contrários do monitoramento de desempenho

Termine estas etapas a fim recolher contadores para o impacto a fim verificar os processos que são executado e a quantidade de CPU e de memória que são consumidos.

1. Escolha o **Iniciar > Programas > Ferramentas Administrativas > Desempenho**.
2. Do monitoramento de desempenho, escolha **logs > alertas do desempenho > logs contrários**.
3. Escolha a **ação > configurações de registro novas** e dê entrada com um nome para o log contrário.

4. Sob contadores, escolha **adicionam**. Use os contadores do computador local e certifique-se de que você configura este diretamente no CallManager da Cisco que experimenta o impacto.
5. Sob o objeto do desempenho, escolha o **processo**.
6. Sob contadores seletos, destaque a **lista > exemplos seletos**, e escolha estes contadores e exemplos associados: **% Tempo do processador / Todas as instâncias Processo de Identificação / Todas as Instâncias Bytes Virtuais / Todas as Instâncias Bytes Privados / Todas as Instâncias**
7. Sob os dados da amostra cada, ajuste o intervalo a **2** e as unidades como **segundos**.
8. Na guia Log Files (Arquivos de Registro), verifique se o tipo de arquivo de registro é Text File - CSV (Arquivo de Texto - CSV). Observe também onde eles estão localizados. O padrão é C:\PerfLogs.
9. Escolha um limite de arquivo de registro do **Kb 20,000**.
10. Execute estas ações da **programação**: Escolha o **log do começo manualmente** a fim começar o log. Escolha **quando o arquivo de registro de 20,000 Kb estiver completo** a fim parar o log. Quando o log se fecha, escolha o **começo um arquivo de registro novo** e clique então a **APROVAÇÃO**.
11. Escolha a ordem contrária criada do início de uma sessão começar registrar. Escolha então a **ação > o começo**. **Nota:** Ao longo do tempo, se você permite estes logs do monitoramento de desempenho, gerencie um grande número arquivos e utiliza uma grande quantidade do espaço de disco. Consequentemente, é necessário manter um olho neste e, se é, fecha acima os logs mais velhos e/ou move-os da unidade local.

[Informações Relacionadas](#)

- [Traços estabelecidos do CallManager da Cisco para o Suporte técnico de Cisco](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)