

# Pesquisando defeitos impactos do CallManager da Cisco

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Descrição do impacto do CallManager da Cisco](#)

[Lendo o log Dr.Watson](#)

[O server do editor do CallManager da Cisco não pode enfiar serviços: Erros DBL](#)

[Solução do erro DBL](#)

[Os serviços do CallManager da Cisco não começam após uma interrupção de energia](#)

[Lista de impactos e de reparos conhecidos](#)

[Identificação de bug Cisco CSCdx42096](#)

[Identificação de bug Cisco CSCdx32456](#)

[Identificação de bug Cisco CSCdz69051](#)

[Identificação de bug Cisco CSCea45057](#)

[Identificação de bug Cisco CSCdz25416](#)

[Identificação de bug Cisco CSCea52097](#)

[Identificação de bug Cisco CSCdy19452](#)

[Identificação de bug Cisco CSCtg41510](#)

[Identificação de bug Cisco CSCts29293](#)

[Impacto novo](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento fornece a informação sobre um impacto do CallManager da Cisco e como identificar os Bug conhecido.

## Pré-requisitos

## Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

## Componentes Utilizados

Este documento não é restrito a versões de software ou hardware específicas.

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.

## Descrição do impacto do CallManager da Cisco

Quando os travamentos de serviço do CallManager da Cisco, esta mensagem aparecerem 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.
```

Neste tempo, os dispositivos tais como Telefones IP de Cisco e os gateways que são registrados ao CallManager da Cisco são removidos registro. O serviço do CallManager da Cisco pode causar um crash devido a uma destas razões:

- Um evento inesperado ocorre no serviço do CallManager da Cisco. Este impacto gere um log Dr.Watson e um arquivo do user.dmp nos **usuários de C:\Documents and Settings\All \ documentos \ pasta DrWatson**.
- O serviço do CallManager da Cisco não tem bastante recursos, tais como o CPU ou a memória, a funcionar. Geralmente a utilização CPU no server está em 100 por cento, naquele tempo.

Este documento discute somente aquelas situações em que o impacto ocorre devido a um evento inesperado.

## Lendo o log Dr.Watson

Sempre que há um impacto do aplicativo, o log Dr.Watson é adicionado. Abra o bloco de notas do início de uma sessão do Dr. Watson, enrole-o a parte inferior do arquivo, e a busca para a `exceção de aplicativo` ocorreu. Isto mostra o impacto o mais atrasado:

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

Compare a data e hora com o mensagem de Log de evento a fim assegurar-se de que o impacto mencionado tenha o mesmo tempo. A saída de exemplo anterior indica que o aplicativo que causou um crash teve um identificador do processo (PID) de 680. Este traço alista o todo o dos 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

```

O PID (680) é ccm.exe, que é o serviço do CallManager da Cisco. Depois que você verifica a data e hora no visualizador de eventos e confirma que o impacto está causado pelo ccm.exe, procure pela palavra FAULTIN o log Dr.Watson. Esse mostra o lugar que causou realmente o impacto:

```

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

```

A FALHA é original para tipos de travamento diferentes. A primeira coluna é o local de memória, que pode variar. Neste exemplo, a falha está em 77eab2f0. Contudo, o resto da linha, 5f o PNF o IDE, é sempre o mesmo para este tipo de travamento.

[O server do editor do CallManager da Cisco não pode enfiar](#)

## serviços: Erros DBL

O server do editor do CallManager da Cisco não pode enfiar serviços desde que o base de dados não pode ser alcançado. O serviço do monitor da camada do base de dados igualmente não pode alcançar o base de dados.

### Solução do erro DBL

O monitor da camada do base de dados alcança o DB com uma série de arquivos DLL. A fim resolver este problema, remover registro e registrar novamente então o acesso à base de dados DLL do sistema operacional de Microsoft Windows. Isto permite os aplicativos centrais fazer outra vez atendimentos de base de dados com os DLL fornecidos Cisco.

## Os serviços do CallManager da Cisco não começam após uma interrupção de energia

Os serviços do CallManager da Cisco às vezes não começam após uma repartição ou uma interrupção de energia do server em que houver dois Network Interface Cards (NIC) permitidos e consequentemente dois endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT atribuídos. Assegure-se de que você tenha somente um NIC permitido no server em um momento. Os NIC dual não são apoiados. A recomendação é ter dois NIC e usar um como a tolerância de defeito, mas somente um é operacional em um momento. A falha desabilitar o segundo NIC pode conduzir a dois endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT que são atribuídos ao servidor do CallManager da Cisco. Quando dois endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT são atribuídos ao servidor do CallManager da Cisco, pode causar uma perda de serviço. Você deve ter somente um NIC permitido (esse que é configurado). Desabilite esse que não é usado a fim resolver a edição.

## Lista de impactos e de reparos conhecidos

Esta seção alista impactos conhecidos, com `códigos de falha` e reparos disponíveis. Se um reparo está disponível em um Special da engenharia (ES), abra um caso com Suporte técnico de Cisco com a [ferramenta do pedido do serviço TAC \(clientes registrados somente\)](#) a fim obter uma correção de programa.

### Identificação de bug Cisco CSCdx42096

A identificação de bug Cisco [CSCdx42096 \(clientes registrados somente\)](#) envolve um impacto do CallManager da Cisco devido às mensagens ruim formatadas do Media Gateway Control Protocol (MGCP) dos gateways MGCP.

Isto mostra a falha no log Dr.Watson:

```
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
```

Esta edição é fixada nestas versões do CallManager da Cisco:

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

## Identificação de bug Cisco CSCdx32456

A identificação de bug Cisco [CSCdx32456](#) ([clientes registrados somente](#)) envolve impactos do CallManager da Cisco quando um atendimento de H.323 for processado.

Isto mostra as quatro falhas possíveis no log Dr.Watson que pode causar o impacto:

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

Esta edição é fixada nestas versões do CallManager da Cisco:

- 3.2(2c)
- 3.3(2)

## Identificação de bug Cisco CSCdz69051

A identificação de bug Cisco [CSCdz69051](#) ([clientes registrados somente](#)) envolve um impacto do CallManager da Cisco porque a disposição é fora dos limites.

Isto mostra a falha no log do 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
```

Esta edição é fixada nestas versões do CallManager da Cisco:

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

## Identificação de bug Cisco CSCea45057

A identificação de bug Cisco [CSCea45057](#) ([clientes registrados somente](#)) envolve um reinício do CallManager da Cisco em um sinal H.225 inesperado.

Isto mostra a falha no log do 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
```

Esta edição é fixada nestas versões do CallManager da Cisco:

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

- 3.3(2)SpC

## Identificação de bug Cisco CSCdz25416

A identificação de bug Cisco [CSCdz25416](#) ([clientes registrados somente](#)) envolve um impacto do CallManager da Cisco porque as tabelas internas não são limpadas corretamente.

Isto mostra a falha no log do 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
```

Esta edição é fixada nestas versões do CallManager da Cisco:

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

## Identificação de bug Cisco CSCea52097

A identificação de bug Cisco [CSCea52097](#) ([clientes registrados somente](#)) envolve um impacto do CallManager da Cisco que ocorra quando o campo inesperado no porteiro desacopla.

Isto mostra a falha no log do 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
```

Esta edição é fixada nestas versões do CallManager da Cisco:

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

## Identificação de bug Cisco CSCdy19452

A identificação de bug Cisco [CSCdy19452](#) ([clientes registrados somente](#)) envolve um reinício do CallManager da Cisco devido a uma exceção da disposição em StationOutputSetRinger.

Isto mostra a falha no log do 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
```

Esta edição é fixada nestas versões do CallManager da Cisco:

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

- 3.3(2)

## Identificação de bug Cisco CSCtg41510

Um servidor do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco pode causar um crash devido ao pânico do núcleo. Este erro é observado no console.

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

Este problema pode afetar a versão 7.1.3 CUCM e a versão 8.0 CUCM.

Tente estas ações alternativas:

- Desabilite o Origem de áudio de MOH fixo. Isto permite que os serviços IPVMS operem-se, mas naturalmente o MOH fixo não é selecionável como uma fonte de áudio.
- Obstrua dentro dispositivos MOH USB a cada server no conjunto, que fixou o Origem de áudio de MOH permitido.
- Desligue a bandeira da corrida MOH para os servidores MOH que não têm o dispositivo MOH fixo USB. Isto permite que os outros serviços IPVMS tais como o MTP, o CFB e o ANN sejam executado como desejado visto que o MOH é executado somente no server com o dispositivo MOH fixo USB.

## Identificação de bug Cisco CSCts29293

O código de HuntListCdrc incorpora um loop infinito que conduza à falha da linha do roteador SDL e ao núcleo eventual CCM.

Esta linha pôde ser imprimida no arquivo de rastreamento para algum período que conduz ao núcleo:

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

**Nota:** O transactioId não aumenta enquanto conduz ao estado do loop infinito.

Se o server é executado em uma plataforma UCS, desabilite o LRO e atualize ferramentas de VMware. Contudo, o problema foi observado nos sistemas CUCM que têm LRO desabilitado. Daqui, nenhuma ação alternativa confirmada está disponível.

Na plataforma de MCS, não há nenhuma ação alternativa.

## Impacto novo

Se um impacto é encontrado e não combina algumas das falhas previamente descritas, abra um caso com Suporte técnico de Cisco com a [ferramenta do pedido do serviço TAC \(clientes registrados somente\)](#) seja certo fornecer esta informação:

1. O CallManager da Cisco segue de 15 minutos antes e depois do impacto. Você pode encontrar estes traços em C:\Program Files\cisco\trace\ccm.
2. O Signal Distribution Layer (SDL) segue de 15 minutos antes e depois do impacto. Você pode encontrar estes traços em C:\Program Files\cisco\trace\sd\ccm.
3. Arquivos do sistema e de log de eventos do aplicativo. Você pode encontrar estes no **iniciar >**

**programas > ferramentas administrativas > visualizador de evento.**

4. O log do Dr. Watson. Você pode encontrar este log em C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson\Drwtsn32.log.
5. O arquivo do user.dmp. Você pode encontrar este arquivo em usuários de C:\Documents and Settings\All \ documentos \ DrWatson.

## [Informações Relacionadas](#)

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