

Cisco CallManager: Устранение неисправностей RTMT

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема: Ошибка исключения Java RTMT](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Проблема: Неспособный Вытянуть отчёты о QRT с помощью RTMT](#)

[Решение](#)

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

[Решение](#)

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

[Решение](#)

[Задержка очереди Ошибка: RTMT Alert: DBChangeNotify более чем 2 минуты](#)

[Решение](#)

[Неспособный загрузить плагин RTMT](#)

[Решение](#)

[Неспособный контролировать базу данных Informix](#)

[Решение](#)

[Неспособный загрузить файлы PDF](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Превышает Max. предел для запросов загрузки файла трассировки](#)

[Решение](#)

[Никакая Опция, Доступная, когда Нажата Функциональная клавиша QRT](#)

[Решение](#)

[Ошибка: CDRFileDeliveryFailed BillingServerAddress](#)

[Решение](#)

[Чрезмерные вызовы микшера](#)

[Решение](#)

[Как получить информацию об использовании на аппаратной конференции](#)

[Соберите Необработанные Данные CDR с помощью RTMT](#)

[Вытяните Отчёт для PRI с помощью RTMT](#)

[Удалите получателя из почтового уведомления RTMT](#)

[RTMT, упорно продолженные "загружающийся, ждите...."](#)

[Никакая доступная линия/устройство](#)

[Решение](#)

[Предупреждения RTMT передали по электронной почте сбой для отправки](#)

[Решение](#)

[ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ CUCM неспособен Обратиться к RTMT](#)

[Решение](#)

[Получение CTI предупреждения RTMT](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ обращается, как решить проблемы устройства контроля в реальном времени (RTMT) с Cisco Unified Communications Manager.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco Unified CallManager 4.x/5.x/6.x/7. x.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема: Ошибка исключения Java RTMT

RTMT не работает, и эти сообщения об ошибках появляются:

```
java.util.MissingResourceException: Can't find bundle for base name
```

```
org.apache.xerces.msg.XMLMessages,..
```

Когда пользователь пытается обратиться к RTMT, или после обновления операционной системы Сервера CallManager, сообщение об ошибках появляется.

Решение 1

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Перейдите к меню Пуск Windows и выберите **Programs> Administrative Tools> Internet Services Manager**.
2. Разверните Имя сервера CallManager из окна **Internet Information Services** и нажмите **Default Web Site**.
3. Щелкните правой кнопкой по **AST** и выберите **Параметр свойств** от левой части окна.
4. Выберите вкладку **Virtual Directory** от Окна свойств AST.
5. Проверьте, что поле **Execute Permissions** под разделом **Прикладных режимов** установлено в **Сценарий и Исполняемые файлы**.
6. Перезапустите IIS через командную строку. Используйте следующую команду: **C : \utils> iisreset**.

Решение 2

RTMT не работал после обновления операционной системы Windows и отображает ту же ошибку.

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Откройте **urlscan.ini** файл от **C:\Winnt\system32\inet\urlscan** местоположения.
2. Измените значение параметра **RemoveServerHeader** от 0 до 1.

Проблема: Неспособный Вытянуть отчёты о QRT с помощью RTMT

С Cisco Unified Communications Manager 6.x, вытягивая отчёты о Качественном программном средстве отчёта (QRT) с помощью RTMT отказывает даже при том, что QRT включен на Cisco IP Phone.

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. В сервере Cisco Unified Communications Manager откройте **Cisco Унифицированная страница Serviceability**.
2. Перейдите к **Tools> Control Center - сервисы функции**.
3. Проверьте, активирована ли **Cisco Расширенный сервис Функций** под **Voice Quality Reporter Services** и выполнение. В противном случае запустите сервис. Если это указывает, что сервис работает, перезапустите его.

Ошибка: [RTMT-ALERT-StandAloneCluster] RouteListExhausted

Об этом сообщении об ошибках сообщает RTMT:

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

Решение

Сообщения `RouteListExhausted` указывают, что CallManager был неспособен передать вызов к тем Группам маршрутов в Списке маршрутов. Это обычно не в результате никаких каналов В или портов, являющихся доступным на шлюзе для того, чтобы направить вызов. Если у вас будет Список маршрутов со шлюзом H.323 как первая Группа маршрутов и вторая Группа маршрутов, которая должна взять любое переполнение, то иногда первый шлюз H.323 будет отсылать Абонента занят назад в CallManager, если все его каналы или порты будут заняты. Если это происходит, то вызов не переведен к второй Группе маршрутов в Списке маршрутов.

Если это - то, как ваш собственный Список маршрутов настроен, то перейдите к **Управлению Cisco CallManager>, Service> Service Parameters> Выбирает server>, Выбирают Cisco CallManager** и настраивают **Маршрутизацию Остановки** на параметре сервиса **Флага Абонента занят** ко Лжи.

Это будет означать, что CallManager попытается другие шлюзы для перенаправления запроса к Абоненту занят прежде, чем достигнуть состояния `RouteListExhausted`. Однако, при отсутствии событий `RouteListExhausted` в Журнале приложения, то сообщения `RouteListExhausted`, о которых сообщает RTMT, могут быть результатом Невыделенного номера или сообщений Абонента занят от PSTN. В этом случае это сообщение может быть проигнорировано.

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

Об этом сообщении об ошибках сообщает RTMT:

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

[Решение](#)

Эта ошибка может произойти когда значение Прокси Базы данных: Сервисный Таймер Завершения установлен как значение по умолчанию, которое является нулем. Для удаления этой ошибки установите значение Таймера Завершения Сервиса проху Базы данных к значению между 0 и 999. Выполните данные действия:

На странице Cisco Unity Connection Administration перейдите к **Системным параметрам> Усовершенствованный> администрирование Соединения**. Введите значение между 0 и 999.

Примечание: При перезапуске сервера удаленный сервис проху базы данных останется отключенным. После перезапуска системы включите сервис вручную.

Для активации `Remote Database Proxy Service` выполните эти шаги:

1. Перейдите к странице веба - администратора **Удобства обслуживания Cisco Unity Connection**.
2. В меню Tools выберите страницу управления службами.
3. Нажмите кнопку **Activate** рядом с элементом Прокси Подключения базы данных под **Optional Services**.

[Задержка очереди Ошибка: RTMT Alert: DBChangeNotify](#)

более чем 2 минуты

Об этом сообщении об ошибках сообщает RTMT:

RTMT alert:

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

Решение

DBChangeNotifyFailure — Когда Сервис уведомлений Базы данных Cisco испытывает проблемы и, возможно, должен был бы быть остановлен, это предупреждение происходит. Это условие указывает, что Запросы Уведомления об изменении, помещенные в очередь в базе данных, застревают, и системные изменения не вступают в силу. Когда задержка очереди DBChangeNotify составляет более чем две минуты, при использовании аварийных свойств по умолчанию предупреждение инициировано. Одно предупреждение передается каждые 30 минут.

Кроме того, DBL сервис ответственен за передачу этих сообщений DBChangeNotify. Для решения вопроса необходимо перезапустить сервис Монитора уровня базы данных Cisco на всех серверах в кластере. Команду для перезапуска сервиса Монитора уровня базы данных Cisco показывают здесь:

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

Примечание: Перезапуск сервиса DBL Cisco не перезагрузит телефонов или устройств. Это просто повторно загружает кэш базы данных и вынуждает Сервис CallManager получить свежую копию базы данных.

Неспособный загрузить плагин RTMT

Пользователь неспособен загрузить плагин RTMT.

Решение

При использовании независимого поставщика, загружают программное обеспечение, эта проблема может произойти. Удаление независимого поставщика загружает программное обеспечение, решит вопрос.

Неспособный контролировать базу данных Informix

Решение

Если вам уже настроили назначение уведомления SNMP на CallManager с Записью и Уведомляете набор, можно позволить trap-сообщениям передаваться на основе локальных сообщений системного журнала:

1. Необходимо включить **clogNotificationsEnabled (1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2)**. Можно использовать эту команду для включения его:
`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. Теперь, в CallManager, перейдите к **странице удобства обслуживания> Конфигурация**, выберите свой сервер, и затем **Группу сервисов> Database and Admin Services> Монитор уровня базы данных**. Удостоверьтесь, что локальные системные журналы **Включены** и установлены в **ошибку**.
3. Для проверки, что предупреждения в который уровень (все они в **ошибке** или **предупреждении**) перейдите к **Сигналу тревоги> Определения**. Выберите **System Alarm Catalog**, и затем **DBAlarmCatalog**. Если существуют все предупреждения базы данных, мы имеем и можем поймать в ловушку на.

[Неспособный загрузить файлы PDF](#)

С CUCM 6.x, файлы PDF не могут быть загружены от архива Отчётов об Удобстве обслуживания. Это сообщение об ошибках получено:

```
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
```

[Решение](#)

Для решения вопроса перезапустите **Генератор отчетов Удобства обслуживания Cisco от Tools> Control Center - Сервисы Функции**.

[Ошибка: Превышает Max. предел для запросов загрузки файла трассировки](#)

Это сообщения об ошибках появляется в 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
```

[Решение](#)

Перезапустите эти [работы системы](#) для решения вопроса:

1. Servlet набора трассировки Cisco
2. Служба инкассации трассировки Cisco

[Никакая Опция, Доступная, когда Нажата Функциональная клавиша QRT](#)

Когда пользователь нажимает функциональную клавишу QRT, ничто не происходит.

Решение

Перезапустите сервис CTIManager для решения вопроса.

Ошибка: CDRFileDeliveryFailed BillingServerAddress

Это предупреждение получено на 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
```

Решение

Перезапустите эти сервисы для решения вопроса:

- **Диспетчер репозитория CDR**Этот сервис поддерживает и перемещает генерируемый CDRs, который получен из сервиса Агента CDR Cisco. В системе, которая поддерживает кластеры (только Cisco Unified Communications Manager), сервис существует на первом сервере.
- **Cisco SOAP - CDRonDemand**Это - сервис SOAP/HTTPS-based, который работает на Сервере - хранилище CDR. Это получает запросы SOAP о списках имени файла CDR, которые основываются на интервале пользовательского заданного времени (максимум до 1 часа), и возвращает список имен файлов, которые соответствуют продолжительности времени, которая задана в запросе. Этот сервис также получает запросы о доставке определенного файла CDR/CMR с именем файла и методом передачи (SFTP/FTP, имя сервера, информация входа в систему, каталог), который задан в запросе.

Чрезмерные вызовы микшера

С Cisco Unified Communications Manager 7.0, драйвер сервиса Программы речевой связи Алгоритмов сжатия голосовых данных средней сложности IP показывает эту ошибку системного журнала: `Excessive mixer calls.`

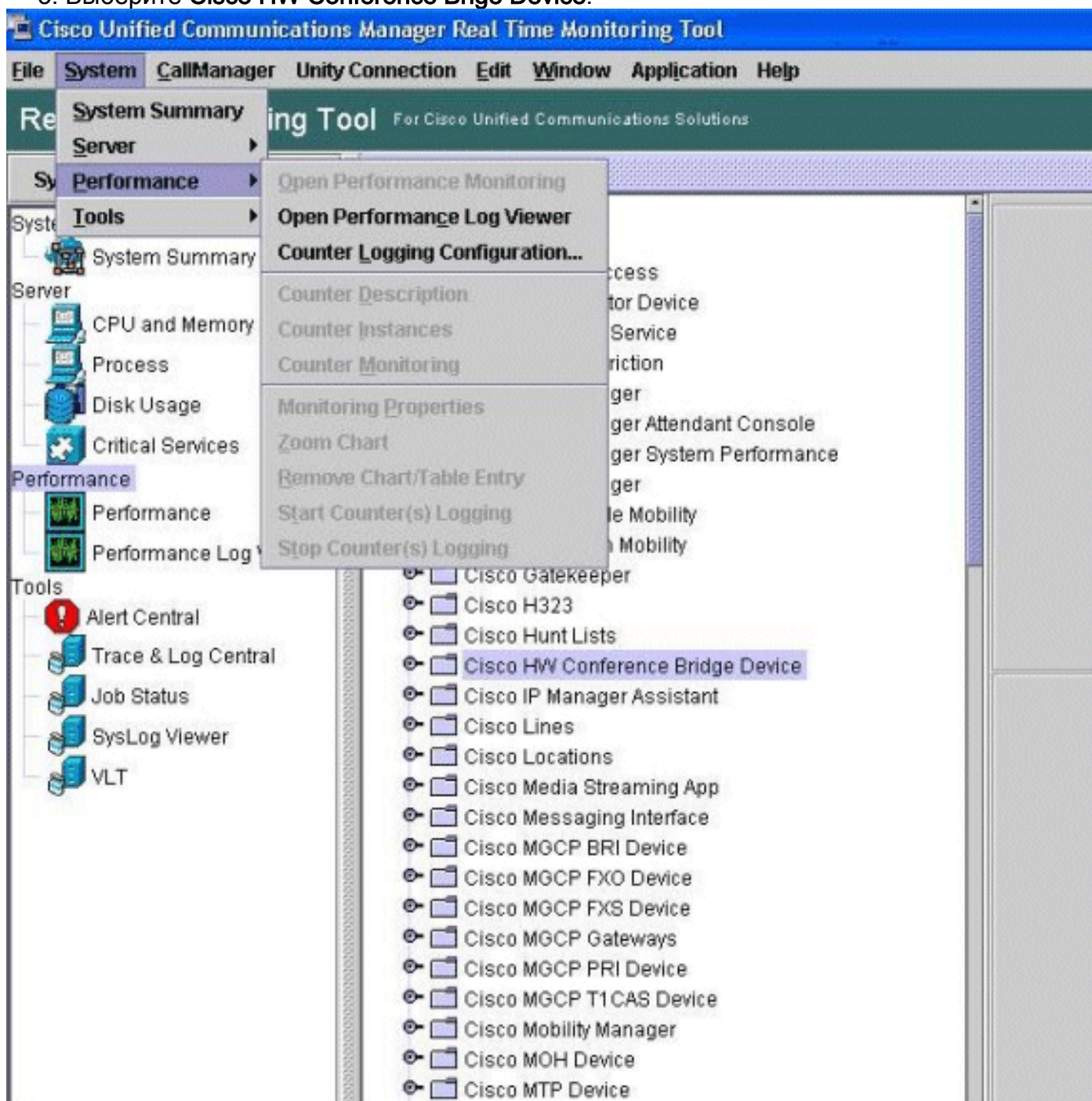
Решение

Поскольку это, кажется, Косметическая (низкоприоритетная) ошибка, можно отключить предупреждение RTMT, отнесенное к сообщению об ошибках. Или если вы хотите решить проблему постоянно, можно обновить Сервер CallManager к любым из версий, упомянутых в идентификаторе ошибки Cisco [CSCte19629 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Этот идентификатор ошибки содержит исправление для этого дефекта.

Как получить информацию об использовании на аппаратной конференции

Для мониторинга информации об использовании на Аппаратной Конференции от Менеджера Связи выполните эти шаги:

1. Войдите в систему RTMT.
2. Перейдите к Системе> Производительность> Открытый Мониторинг производительности.
3. Выберите Cisco HW Conference Brige Device.



[Соберите Необработанные Данные CDR с помощью RTMT](#)

Для сбора необработанных данных Подробных записей о вызовах (CDR) с помощью RTMT выполните эти шаги:

1. Войдите в систему RTMT.
2. Перейдите к Системе> Программные средства> Трассировка> Трассировка и Центральный Журнал и выберите придерживающееся:

```
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
```


3. Проверьте **Все Серверы** для обоих вышеупомянутые сервисы.
4. **Нажмите Next**, и снова нажмите **Next**. Дайте диапазон подходящего времени, для которого вы хотите собрать необработанные данные CDR.
5. Задайте Каталог файлов Загрузки и архивируйте файлы.
6. **Нажмите кнопку Finish**. Соберите файлы.

Вытяните Отчёт для PRI с помощью RTMT

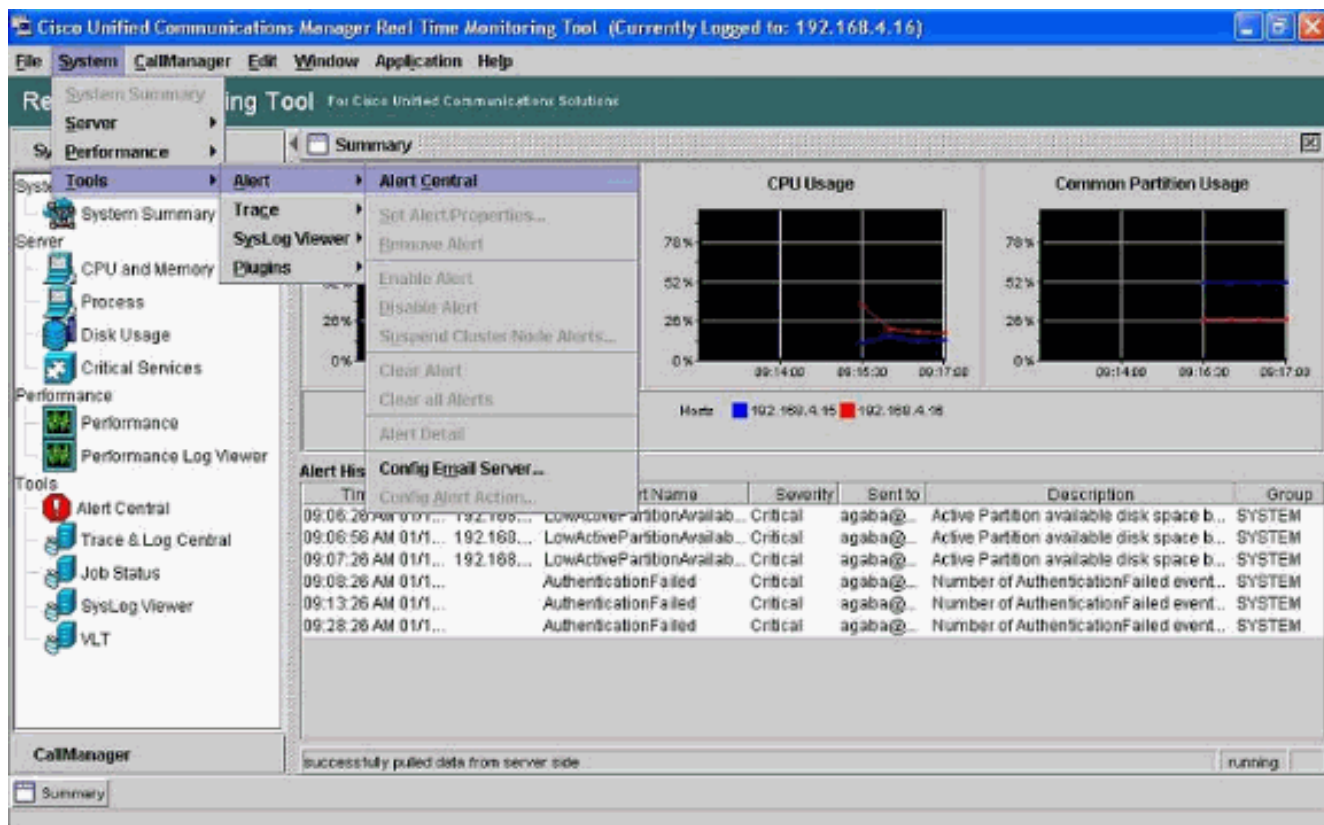
Выполните эти шаги для получения по запросу Отчёта для Primary Rate Interface (PRI) с помощью RTMT:

1. Перейдите к **RTMT> Система> Производительность> PRI MGCP Cisco, Активные Вызовы или статус XX Канала**.
2. Перетащите объект (**Активные Вызовы**) к правой панели (если это возможно, выберите последние PRI на Группам маршрутов).
3. Щелкните правой кнопкой и выберите **Alert> Severity: Предупреждение, Абсолютное значение 20**.
4. Если вам уже включили почтовое предупреждение, выбираете профиль для электронной почты Действия. **Нажмите Save**.
5. Если вам не включили почтовое предупреждение, необходимо настроить этот сигнал тревоги на RTMT. Выполните данные действия: Вход в систему к RTMT и выбирает **Alert Center**. Щелкните правой кнопкой по этим XXXXXX предупреждениям и выберите **Set Alert/Properties....** Настройте следующее и нажмите **Next**: Предупреждение включено. Выберите степени серьезности ошибки предупреждения. Выберите сервер, что вы хотите сделать отчёт. Из этого окна выберите **Duration: Триггерное предупреждение сразу** и нажимает **Next**. Из этого окна настройте следующее и нажмите **Next**: Частота: иницируйте предупреждение на каждом опросе Список: иницируйте предупреждение, когда оно произойдет Настройте следующее и нажмите **OK**: Проверьте флажок **Enable Email**. Перейдите к **Конфигурации>, Добавляют>, Вводят имя и описание**. При получателях нажмите **Add** и вставьте электронную почту туда, где вы хотите передать аварийную информацию.

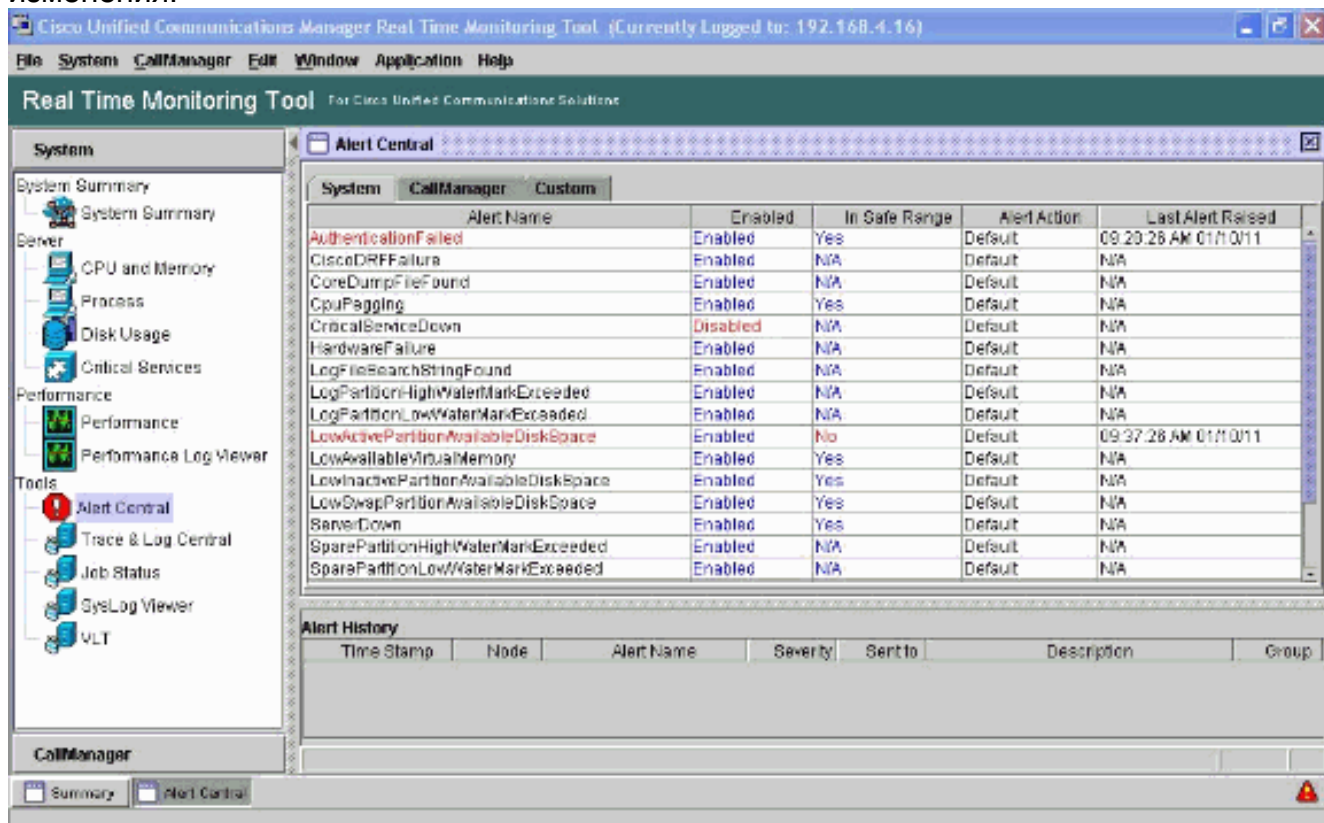
Удалите получателя из почтового уведомления RTMT

Для удаления получателя (получателей) из почтового уведомления RTMT выполните эти шаги:

1. Перейдите к **RTMT> Система> Программные средства> Предупреждение> Центральное Предупреждение**.



2. Выберите Alert Name для изменения.



3. Перейдите к RTMT> Система> Программные средства> Предупреждение> Действие Предупреждения Config.

кода, и запуск RTMT является другим. Для удаления этой ошибки выполните эти шаги:

1. Установите RTMT. По умолчанию RTMT установлен в **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability**.
2. Скопируйте **jre1.5.0_14** папку от **C:\Program Files\Java** до **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability\JRE**.
3. Перейдите к **C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability\jrtmt and open run.bat** в блокноте. Затем замените содержание `..JRE\jre1.5.0_14\bin\java-Dsun.java2d.d3d=false-Xbootclasspath/a:.;\Lib\xerces.jar;\Lib\log4j.jar;\Lib\jchart45 0J.jar;\Lib\collections.jar` - фляга **JRtmt.jar**.
4. Двойной щелчок **run.bat**.
5. Если двойной щелчок не работает, переходит к **Пуску> Выполнить** и вводит **cmd**.
6. Введите **CD C:\Program Files\Cisco\CallManager Serviceability\jrtmt and then type run.bat**. Это открывает экран входа в систему RTMT. **Примечание:** Выполните **run.bat** каждый раз, когда вы хотите использовать RTMT. Ярлык, созданный для **run.bat** на рабочем столе, не работает. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCsu86458 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения дополнительной информации.

Никакая доступная линия/устройство

После нажима набора на всплывающем окне WebDialer получена ошибка "No line / device available". Об этом сообщении об ошибках сообщает 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
```

Решение

Для решения этого вопроса деактивируйте/повторно активируйте сервис WebDialer.

Предупреждения RTMT передали по электронной почте сбой для отправки

Если DNS не настроен на сервере Cisco Unified Communications Manager, предупреждения электронной почты RTMT не в состоянии поставлять. Если DNS не будет настроен на серверах Cisco Unified Communications Manager во время или почтовой установке, то полное доменное имя (FQDN) не добавит к электронному письму, посланному RTMT. Это заставляет электронную почту быть недоставленной.

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCsk71330 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение

Настройте DNS от Интерфейса командной строки (CLI) с помощью этих команд:

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

После того, как вы вводите команды, перезагружаете узел для изменений для вступления в силу.

[ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ CUCM неспособен Обратиться к RTMT](#)

После создания нового пользователя в Cisco Unified Communications Manager вы не можете заставить этого пользователя обратиться к RTMT.

[Решение](#)

Чтобы решить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Найдите **Стандартного Users group** Анализатора пакетов и нажмите **Add Пользователей Группе**.
2. Добавьте определенного конечного пользователя, который должен обратиться к RTMT этой группе. Нажмите **Save**.

[Получение CTI предупреждения RTMT](#)

[Проблема](#)

Эта ошибка получается постоянно на абоненте:

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

Примечание: При исследовании сообщения об ошибках это сообщает для проверки сетевого подключения с тем узлом. Все узлы живы и работа, но это сообщение об ошибках является персистентным.

[Решение](#)

Для решения этого вопроса перезапустите сервис Диспетчера CTI на том узле.

[Дополнительные сведения](#)

- [Программное средство наблюдения в реальном времени](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)