

# Аварийный отказ службы Cisco CallManager

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Описание аварийного отказа службы Cisco CallManager](#)

[Определите тип аварии](#)

[Информация, чтобы собраться и предоставить технической поддержке Cisco](#)

[Катастрофический отказ непредвиденного события](#)

[Отсутствие катастрофического отказа ресурса](#)

[Проверьте параметры настройки на программе резервирования для предотвращения высокой загрузки CPU](#)

[Петли межкластерной маршрутизации могут вызвать скачки высокой загрузки CPU](#)

[Установите журналы счетчика монитора производительности](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ предоставляет сведения о катастрофическом отказе Cisco CallManager, как определить, испытали ли вы катастрофический отказ, информация, чтобы собрать и предоставить технической поддержке Cisco, и как искать дефекты катастрофического отказа Cisco CallManager, которые существуют.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Для этого документа отсутствуют особые требования.

### **Используемые компоненты**

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

### **Условные обозначения**

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

# Описание аварийного отказа службы Cisco CallManager

Когда Сервис Cisco CallManager (csm.exe) сбои, вы видите это сообщение в журнале Системного события:

```
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.
```

Другие сообщения, которые вы видите в случае катастрофического отказа:

```
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.
```

В это время, когда устройства как Cisco IP Phone и шлюзы отменяют регистрацию от Cisco CallManager, пользователи испытывают задержанный тональный сигнал готовности к набору номера, и/или Cisco CallManager server замораживается из-за высокой загрузки CPU. См. [Журналы событий Cisco CallManager](#) для сообщений журнала регистрации событий, не включенных здесь.

Сервис Cisco CallManager может завершиться катастрофическим отказом из-за одной из этих причин:

1. Непредвиденное событие происходит в Сервисе Cisco CallManager. Этот катастрофический отказ добавляет запись в журнал Dr.Watson, который существует, и User.dmp генерируется в папке C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson.
2. Сервис Cisco CallManager не имеет достаточного количества ресурсов как ЦП или память для функционирования. Обычно загрузка ЦПУ в сервере в 100 процентах в то время.

Зависящий от типа аварии вы испытываете, необходимо собрать другие данные, которые помогают вам, и техническая поддержка Cisco определяют основную причину катастрофического отказа.

## Определите тип аварии

Если вы выполняете поиск на своем Cisco CallManager после катастрофического отказа для файла под названием Drwtsn32 log и открываете его, посмотрели на большую часть последней записи, чтобы видеть, была ли добавлена запись для csm.exe. Откройте Dr.Watson входят в Блокнот, переходят к нижней части файла и ищут *произошедшее Исключение приложения*, который берет вас к последнему катастрофическому отказу.

Это - пример заголовка для записи катастрофического отказа в drwtsn32 log.

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

Рядом с датой катастрофического отказа существует PID, если тот PID соответствует PID для csm.exe в листе задач тогда, вы знаете, что Cisco CallManager завершился катастрофическим отказом.

Лист задач в drwtsn32 log выглядит подобным этому:

```
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
```

**Примечание:** В данном примере PID = 680, который из списка, соответствует ccm.exe.

Если нет никакого списка PIDs, посмотрите на метку времени последней записи drwtsn32 log и метку времени ошибки в конечном счете Журнал. Посмотрите раздел [Описания Отказа сервиса Cisco CallManager](#). Если они - то же самое время, вероятно, что вы испытали Непредвиденное событие катастрофический отказ Cisco CallManager.

Трассировка стека делает катастрофический отказ уникальным, который является, почему запрашивают весь файл drwtsn32 log в [информации, чтобы Собраться и Предоставить технической поддержке Cisco](#).

Если PID в течение дня катастрофического отказа не является ccm.exe, или метка времени не соответствует, то вы, скорее всего, столкнулись с отсутствием катастрофического отказа ресурса или катастрофического отказа другого процесса.

[Информация, чтобы собраться и предоставить технической](#)

## [поддержке Cisco](#)

### [Катастрофический отказ непредвиденного события](#)

Если вы испытываете катастрофический отказ Непредвиденного события, выполняете эти шаги для сбора информации для обеспечения технической поддержке Cisco.

1. Собирайте трассировки программы Cisco CallManager за 15 минут до и через 15 минут после аварийного отказа. Трассировки расположены в C:\Program Files\cisco\trace\ccm.
2. Собирайте трассировки SDL за 15 минут до и через 15 минут после аварийного отказа. Трассировки расположены в C:\Program Files\cisco\trace\sdl\ccm.
3. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Event Viewer** для собирания Системных файлов и Файлов регистрации событий приложений от Просмотра событий.
4. Щелкните по **System Log** и выберите **Action> Save Log** как и сохраните журнал. Сделайте тот же Журнал приложения.
5. **Проверьте, что параметр SdlMaxUnhandledExceptions имеет значение 0 (ноль) для каждого Cisco CallManager.**
6. Соберите журнал Dr.Watson, расположенный в C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson. Названием файла является Drwtsn32 log.
7. Соберите файл User.dmp, расположенный в C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson. **Примечание:** Эти файлы могут быть очень большими. Обязательно архивируйте их, прежде чем вы передадите им к технической поддержке Cisco. Также важно обратить внимание, что эти файлы содержат информацию, в которой инженер технической поддержки Cisco и разработчики нуждаются для определения причины катастрофического отказа.
8. Откройте Dr.Watson в Блокнот и продолжайте к [Определению](#) раздела [Типа аварии](#), чтобы узнать, является ли ваш катастрофический отказ известной неполадкой.

### [Отсутствие катастрофического отказа ресурса](#)

Если вы испытываете Отсутствие катастрофического отказа Ресурса, выполняете эти шаги для сбора информации для обеспечения технической поддержке Cisco.

1. Собирайте трассировки программы Cisco CallManager за 15 минут до и через 15 минут после аварийного отказа. Трассировки расположены в C:\Program Files\cisco\trace\ccm.
2. Собирайте трассировки SDL за 15 минут до и через 15 минут после аварийного отказа. Трассировки расположены в C:\Program Files\cisco\trace\sdl\ccm.
3. Соберите трассировки perfmon при наличии. Если они не доступны, начните собирать их и использование памяти дорожки и использование ЦПУ для каждого процесса, который работает на сервере. Посмотрите [Установленный](#) раздел [Журналов Счетчика Монитора производительности](#) для устанавливания трассировок perfmon. Они помогают в случае другого отсутствия катастрофического отказа ресурсов.

## [Проверьте параметры настройки на программе резервирования для предотвращения высокой загрузки CPU](#)

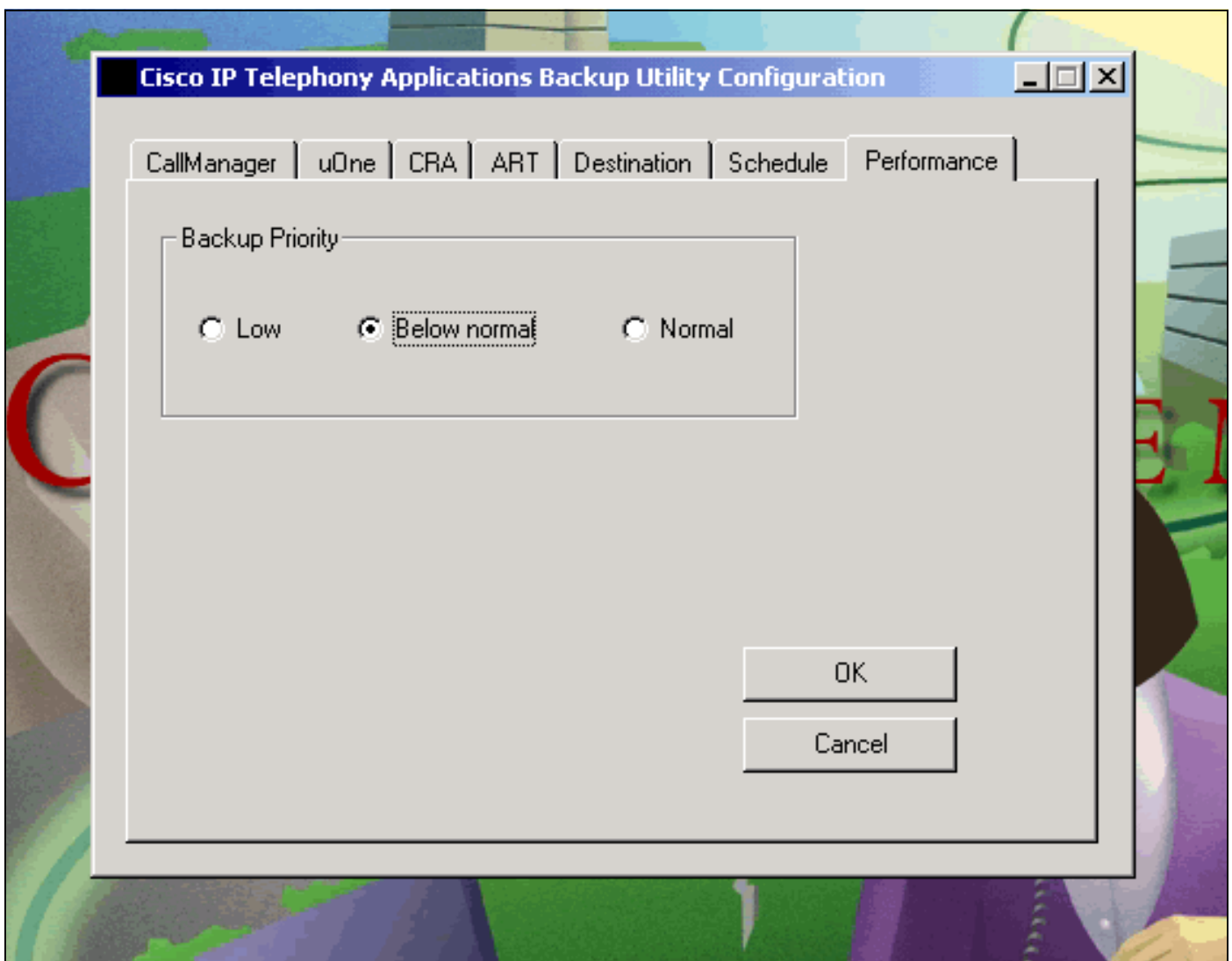
Гарантируйте выполнение последней Резервной копии Cisco IP Telephony Applications во

избежание сбоя системы из-за Резервной копии Cisco IP Telephony Applications, которая может работать для длительного периода времени при высокой загрузке ЦП. Если вы выполняете Cisco CallManager 3.1 (3a) SPC и позже или Cisco Callmanager 3.2 (1) spa и позже, на идентификатор ошибки Cisco [CSCdt91655 \(только зарегистрированные клиенты\)](#), новая Программа резервирования, выполненная в **низком приоритете** по умолчанию.

Можно загрузить последнюю версию Резервной копии Cisco IP Telephony Applications от [ПО для передачи голосовых сообщений страница разгрузки \(только зарегистрированные клиенты\)](#) под Cisco CallManager.

**Примечание:** При выполнении просмотра вируса на ПАНЕЛЯХ, организующих каталог C:\STI при выполнении резервной копии можно вызвать Всплески нагрузки ЦПУ. Отключите просмотр вируса на C:\STI во избежание высоких загрузок ЦП.

До этого изменения предыдущие версии использовали вкладку под названием Производительность для изменения Базового приоритета процесса, который выполняет Приложение для резервного копирования Cisco IP Telephony Applications. Измените производительность на **ниже обычного** или **низкого**, чтобы гарантировать, что этот процесс не конкурирует с другими процессами, которые работают в **обычном базовом приоритете**, для ЦП, такого как CCM.exe.



[Петли межкластерной маршрутизации могут вызвать скачки высокой загрузки CPU](#)

Циклическое выполнение внутрикластерной магистрали может быть вызвано образцом неправильного настроенного маршрута. Это может заставить Cisco CallManager возрастать ЦП в течение длительного времени времени или катастрофического отказа сервера. Cisco CallManager добавил логику в устройстве H.225 (только для магистрального устройства) для мониторинга количества транзитных вызовов, выдающихся для решения этой проблемы. Транзитный вызов является вызовом, что Cisco CallManager получает запрос настройки для (или передает запрос настройки за), и еще не получает или передает первое обратное сообщение. Например, *обработка вызова, ход вызова, предупреждение, подключение или завершённый выпуск*. Cisco Call Manager выполняет пяти-секундный таймер для мониторинга очереди транзитного вызова для магистрального устройства H.225. Если количество записей очереди транзитного вызова больше, чем предустановленный порог, то, сроком на время (по умолчанию 30 секунд), весь новый запрос входящего или исходящего вызова к тому магистральному устройству H225 отклонен путем передачи *завершённых сообщений выпуска с Перегрузкой Системы коммутации* кода причины.

Из-за этого поведения Cisco CallManager, эти ошибки могут быть замечены в журнале приложения Cisco CallManager.

- **Ошибка** — сообщение об ошибках `ICTCallThrottlingStart` указывает, что Cisco CallManager не может обработать призывы к обозначенному устройству H.323 из-за маршрутной петли по транку H.323.
- **Ошибка** — сообщение об ошибках `ICTCallThrottlingEnd` указывает, что Cisco CallManager возобновился, обработка вызова для обозначенного устройства H.323 (остановился из-за маршрутной петли, созданной по транку H.323).

Остановите цикл маршрутизации между кластерами во избежание этих ошибок. См. [Руководство Предотвращения Петли Cisco CallManager к Оптимальным методам](#) для получения дополнительной информации о предотвращении Петли Cisco CallManager.

## [Установите журналы счетчика монитора производительности](#)

Выполните эти шаги для сбора счетчиков для катастрофического отказа для проверки процессов, которые работают и сумма ЦП и памяти, которые использованы.

1. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Performance**.
2. От Монитора производительности выберите **Performance Logs> Alerts> Counter Logs**.
3. Выберите **Action> New log settings** и введите имя для встречного журнала.
4. Под счетчиками выберите, **добавляют**. Используйте счетчики локального компьютера и удостоверьтесь, что вы настраиваете это непосредственно на Cisco CallManager, который испытывает катастрофический отказ.
5. Под Объектом управления выберите **Process**.
6. Под Выбирают Counters, выделяют **Список>**, **Выбирают Instances** и выбирают эти счетчики и привязанные экземпляры: **% Processor Time / All InstancesID процесса / Все экземплярыВиртуальные байты / Все экземплярыПриватные байты / Все экземпляры**
7. Под Типовыми Данными Каждый, устанавливает интервал в **2** и модули как **секунды**.
8. **Открыв закладку Log Files, убедитесь, что тип файла журнала равен Text File - CSV**. Также обратите внимание на их расположение. По умолчанию является **C:\PerfLogs**.
9. Выберите максимальный размер файла журнала **20,000 Кбит**.
10. Выполните эти действия из **Списка**: Выберите **запускают журнал вручную** для начала журнала. Выберите, **когда файл журнала на 20,000 Кбит полон** для остановки

журнала. Когда журнал закроем, выберите **Start новый файл журнала** и затем нажмите **ОК**.

11. Выберите созданный встречный журнал, чтобы начать регистрировать. Затем выберите **Action> Start**. **Примечание:** В течение долгого времени при включении этих журналов монитора производительности это генерирует большое число файлов и использует большое количество дискового пространства. Поэтому необходимо следить за этим и, если это, на молнии более старые журналы, и/или переместите их от локального устройства.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Настройка трассировок Cisco CallManager для службы технической поддержки Cisco](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)