

Устранение причин сбоев Cisco CallManager

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Описание катастрофического отказа Cisco CallManager](#)

[Чтение журнала Dr. Watson](#)

[Сервер Издателя Cisco CallManager не Может Start Services: DBL ошибки](#)

[DBL ошибочное решение](#)

[Сервисы Cisco CallManager не Запускаются после Перебоя в питании](#)

[Список известных сбоев и исправляет](#)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCdx42096](#)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCdx32456](#)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCdz69051](#)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCea45057](#)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCdz25416](#)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCea52097](#)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCdy19452](#)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCtg41510](#)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCts29293](#)

[Новый катастрофический отказ](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ предоставляет сведения о катастрофическом отказе Cisco CallManager и как определить известные ошибки.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Данный документ не ограничен отдельными версиями программного или аппаратного

обеспечения.

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.](#)

Описание катастрофического отказа Cisco CallManager

Когда Отказы сервиса Cisco CallManager, это сообщение появляется 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.
```

В это время устройства, такие как Cisco IP Phone и шлюзы, которые зарегистрированы к Cisco CallManager, отменены регистрацию. Сервис Cisco CallManager может завершиться катастрофическим отказом из-за одной из этих причин:

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

Этот документ обсуждает только те ситуации, в которых катастрофический отказ происходит из-за непредвиденного события.

Чтение журнала Dr.Watson

Каждый раз, когда существует сбой приложения, журнал Dr.Watson добавлен. Откройте Dr.Watson входят в Блокнот, переходят к нижней части файла и ищут `Application exception occurred`. Это показывает последний катастрофический отказ:

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

Сравните дату и время с Сообщением журнала регистрации событий, чтобы гарантировать, что упомянутый катастрофический отказ имеет то же время. Выходные данные предыдущего примера указывают, что приложение, которое завершилось катастрофическим отказом, имело идентификатор процесса (PID) 680. Эта трассировка перечисляет весь из PIDs:

```
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

```

PID (680) является ccm.exe, который является Сервисом Cisco CallManager. После того, как вы проверяете дату и время в конечном счете Средство просмотра и подтверждаете, что катастрофический отказ вызван ccm.exe, ищите слово `FAULT` в журнале Dr.Watson. Это показывает местоположение, которое фактически вызвало катастрофический отказ:

```

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

```

`FAULT` уникален для различных типов сбоев. Первый столбец является местом в памяти, которое может варьироваться. В данном примере отказ находится в `77eab2f0`. Однако остаток линии, `5f pop edi`, всегда является тем же для этого типа аварии.

Сервер Издателя Cisco CallManager не Может Start Services: DBL ошибки

Сервер Издателя Cisco CallManager не может запустить сервисы, так как нельзя обратиться к базе данных. Сервис Монитора уровня базы данных также не может обратиться к базе данных.

DBL ошибочное решение

Монитор уровня базы данных обращается к DB через серию файлов DLL. Для решения этой проблемы отмените регистрацию и затем повторно регистрируйте DLL доступа к базе данных от операционной системы Microsoft Windows. Это позволяет, что базовые приложения для совершения вызовов базы данных снова через Cisco предоставили DLL.

Сервисы Cisco CallManager не Запускаются после Перебоя в питании

Когда существует две сетевых интерфейсных платы включенные (NIC) и поэтому два назначенные IP-адреса, сервисы Cisco CallManager иногда не запускаются после перезагрузки сервера или перебоя в питании. Гарантируйте, что вам только включили один NIC на сервере за один раз. Двойные NIC не поддерживаются. Рекомендация состоит в том, чтобы иметь два NIC и использовать тот в качестве отказоустойчивости, но только один в рабочем состоянии за один раз. Сбой для отключения второго NIC может привести к двум IP-адресам, которые назначены на Cisco CallManager server. Когда два IP-адреса назначены на Cisco CallManager server, он может вызвать прерывание обслуживания. У вас должен быть только один включенный NIC (тот, который настроен). Отключите тот, который не используется для решения вопроса.

Список известных сбоев и исправляет

Этот раздел перечисляет известные сбои с кодами `FAULT` и доступными исправлениями. Если исправление доступно в Engineering Special (ES), откройте случай с технической поддержкой Cisco с [Инструментом запросов службы технической поддержки \(TAC\) \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения исправления.

Идентификатор ошибки Cisco CSCdx42096

Идентификатор ошибки Cisco [CSCdx42096 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) включает катастрофический отказ Cisco CallManager из-за плохо отформатированных сообщений Протокола MGCP от шлюзов MGCP.

Это показывает отказ в журнале 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
```

Эта проблема устранена в этих Версиях Cisco CallManager:

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

[Идентификатор ошибки Cisco CSCdx32456](#)

В то время как вызов H.323 обработан, [CSCdx32456](#) идентификатора ошибки Cisco ([только зарегистрированные клиенты](#)) включает сбои Cisco CallManager.

Это показывает четыре возможных отказа в журнале Dr.Watson, который может вызвать катастрофический отказ:

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

Эта проблема устранена в этих Версиях Cisco CallManager:

- 3.2 (2c)
- 3.3 (2)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCdz69051](#)

[CSCdz69051](#) идентификатора ошибки Cisco ([только зарегистрированные клиенты](#)) включает катастрофический отказ Cisco CallManager, потому что массив выходит за пределы.

Это показывает отказ в журнале 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
```

Эта проблема устранена в этих Версиях Cisco CallManager:

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

[Идентификатор ошибки Cisco CSCea45057](#)

Идентификатор ошибки Cisco [CSCea45057](#) ([только зарегистрированные клиенты](#)) включает перезапуск Cisco CallManager на неожиданном сигнале H.225.

Это показывает отказ в журнале 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
```

Эта проблема устранена в этих Версиях Cisco CallManager:

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

- 3.3 (2) SpC

[Идентификатор ошибки Cisco CSCdz25416](#)

[CSCdz25416](#) идентификатора ошибки Cisco ([только зарегистрированные клиенты](#)) включает катастрофический отказ Cisco CallManager, потому что внутренние таблицы не убраны должным образом.

Это показывает отказ в журнале 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
```

Эта проблема устранена в этих Версиях Cisco CallManager:

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

[Идентификатор ошибки Cisco CSCea52097](#)

[CSCea52097](#) идентификатора ошибки Cisco ([только зарегистрированные клиенты](#)) включает катастрофический отказ Cisco CallManager, который происходит, когда поле Unexpected в Сторожевом устройстве расцепляет.

Это показывает отказ в журнале 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
```

Эта проблема устранена в этих Версиях Cisco CallManager:

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

[Идентификатор ошибки Cisco CSCdy19452](#)

Идентификатор ошибки Cisco [CSCdy19452](#) ([только зарегистрированные клиенты](#)) включает перезапуск Cisco CallManager из-за исключения массива в StationOutputSetRinger.

Это показывает отказ в журнале 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
```

Эта проблема устранена в этих Версиях Cisco CallManager:

- 3.1 (4b) SpA
- 3.2 (2c) SpC
- 3.3 (2)

[Идентификатор ошибки Cisco CSCtg41510](#)

Сервер Cisco Unified Communications Manager может завершиться катастрофическим отказом из-за паники ядра. Эта ошибка наблюдается относительно консоли.

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

Эта проблема может влиять на версию 7.1.3 CUCM и версию 8.0 CUCM.

Попробуйте эти обходные пути:

- Отключите Неподвижный Источник аудиосигнала МОН. Это позволяет сервисам IPVMS работать, но конечно исправленный МОН не можно выбрать как источник звука.
- Включите устройства МОН USB к каждому серверу в кластере, который Исправил включенный Источник аудиосигнала МОН.
- Выключите МОН выполненный флаг для серверов МоН, которые не имеют неподвижного устройства МОН USB. Это позволяет другим сервисам IPVMS, таким как МТР, СFB и ANN работать, как желаемый, тогда как МОН только работает на сервере с неподвижным устройством МОН USB.

[Идентификатор ошибки Cisco CSCts29293](#)

Код HuntListCdrс вводит бесконечный цикл, который приводит к срыву резьбы маршрутизатора SDL и возможному ядру ССМ.

Эта линия могла бы быть распечатана в файле трассировки в течение некоторого периода, который ведет до ядра:

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

Примечание: transactioId не увеличивается, поскольку он приводит к состоянию бесконечного цикла.

Если сервер работает на Платформе UCS, отключите LRO и обновите программные средства VMware. Однако проблема наблюдалась относительно систем CUCM, которые имеют отключенный LRO. Следовательно, никакой подтвержденный обходной путь не доступен.

На платформе MCS нет никакого обходного пути.

[Новый катастрофический отказ](#)

Если с катастрофическим отказом встречаются, и он не совпадает ни с одним из ранее описанных отказов, открывается, случай с технической поддержкой Cisco с [Инструментом запросов службы технической поддержки \(TAC\) \(только зарегистрированные клиенты\)](#), несомненно, предоставят эту информацию:

1. Трассировки Cisco CallManager с 15 минут прежде и после катастрофического отказа. Можно найти эти трассировки в C:\Program Files\cisco\trace\ccm.
2. Signal Distribution Layer (SDL) отслеживает с 15 минут прежде и после катастрофического отказа. Можно найти эти трассировки в C:\Program Files\cisco\trace\sd\ccm.
3. Системные файлы и Файлы регистрации событий приложений. Можно найти их в Пуске> Программы> Средства администрирования> Просмотр событий.
4. Журнал Dr.Watson. Можно найти этот журнал в C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson\Drwtsn32.log.
5. Файл User.dmp. Можно найти этот файл в C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson.

Дополнительные сведения

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