

# 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Error:RTMT应用程序不可能由此用户名和密码\(不足的权限\)使用](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[Error:无法恢复配置!无效的格式](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文解释如何排除故障出现的错误消息，当用户尝试访问实时监控工具时(RTMT)。

## 先决条件

### 要求

本文档没有任何特定的要求。

### 使用的组件

本文档中的信息是基于Cisco Unified通信经理(CallManager) 4.x的。

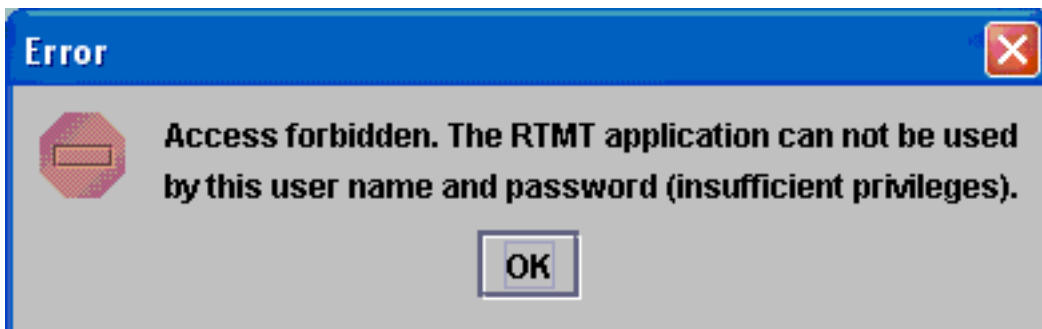
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## Error:RTMT应用程序不可能由此用户名和密码(不足的权限)使用

用户不能登录到RTMT。显示以下错误消息：



## [解决方案 1](#)

为了解决此问题，请完成这些步骤之一：

- 如果MLA启用，请使用Cisco CallManager管理员帐户登陆而不是Windows登录。
- 并且，有在登录窗口的安全连接复选框。登录实时监控工具(RTMT)，当这被检查时。
- 重新启动IIS和RIS数据收集器服务。

## [解决方案 2](#)

当您设法登陆到与被不选定时安全连接的RTMT此问题能也出现。

为了解决此问题，您需要禁用RTMT访问的HTTPS对CUCM。完成这些步骤：

1. 选择开始 > 程序 > 管理工具 > Internet 服务管理器。
2. 点击HTTPS证书存在服务器的名称。
3. 点击默认网站。
4. 点击虚拟目录。
5. 用鼠标右键单击属性。
6. 点击Directory Security选项。
7. 在安全通信下，请单击编辑。
8. 非选定SSL要求的(需要的安全信道SSL)复选框。
9. 点击OK键，然后应用。现在，您能登陆到RTMT用非选定的安全连接分线箱。

## [Error:无法恢复配置!无效的格式](#)

在Cisco CallManager 4.x中，您能登陆到实时监控工具，但是提示与smtp查询和!错误消息出现。

## [解决方案](#)

检查设置RIS数据收集器服务服务参数。完成这些步骤：

1. 选择呼叫管理器管理 > Service > Service参数。
2. 选择服务器，选择RIS数据收集器服务，并且检查主要的收集器参数。确保您的发行商选择此处。

## [相关信息](#)

- [RTMT通告：MediaListExhausted事件的编号超过0但在60分钟内](#)
- [实时监控工具](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#) 
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)