

Cisco CallManager : 排除RTMT问题故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题：RTMT Java异常错误](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[问题：使用RTMT，无法请求QRT报告](#)

[解决方案](#)

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

[解决方案](#)

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

[解决方案](#)

[Error:RTMT-ALERT : DBChangeNotify队列延迟2分钟](#)

[解决方案](#)

[无法下载RTMT Plug-in](#)

[解决方案](#)

[无法监控Informix数据库](#)

[解决方案](#)

[无法下载PDF文件](#)

[解决方案](#)

[Error:超过跟踪文件下载请求的最大限制](#)

[解决方案](#)

[没有选项联机，当QRT软键按](#)

[解决方案](#)

[Error:CDRFileDeliveryFailed BillingServerAddress](#)

[解决方案](#)

[额外的搅拌机呼叫](#)

[解决方案](#)

[如何获得关于硬件会议的使用信息](#)

[使用RTMT，收集了原始CDR数据](#)

[使用RTMT，请求PRI的报告](#)

[从RTMT电子邮件通知的删除收件人](#)

[RTMT被滞留在“请装载等待....”](#)

[没有线路/设备联机](#)

[解决方案](#)

[通过电子邮件被发送的RTMT警报未能投掷](#)

[解决方案](#)

[CUCM用户无法访问RTMT](#)

[解决方案](#)

[获得CTI RTMT警报](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文地址如何排除故障与Cisco Unified Communications Manager的实时监控工具(RTMT)问题。

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco Unified CallManager 4.x/5.x/6.x/7.x。

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](#)。

问题：RTMT Java异常错误

RTMT不工作，并且这些错误消息出现：`java.util.MissingResourceException`
`org.apache.xerces.msg.XMLMessages`在升级CallManager服务器的操作系统以后访问RTMT时，或者。

解决方案 1

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 去Windows Start菜单并且选择**Programs > Administrative Tools > Internet Services管理器**。
2. 展开从**互联网信息服务**窗口的Callmanager服务器名称并且点击**默认网站**。
3. 用鼠标右键单击**AST**并且选择从窗口的左侧的**属性**选项。
4. 选择从AST属性窗口的**Virtual Directory**选项。
5. 验证在**应用设置**部分下的**执行权限**字段设置**写脚本和可执行软件**。
6. 通过prompt命令重新启动IIS。使用以下命令：`C:\utils >iisreset`。

[解决方案 2](#)

RTMT没有在升级Windows操作系统以后工作并且显示同一个错误。

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 打开从C:\Winnt\system32\inet\URLscan\位置的urlscan.ini文件。
2. 更改从0的RemoveServerHeader参数值到1。

[问题：使用RTMT，无法请求QRT报告](#)

当Cisco Unified Communications Manager 6.x，拉质量报告工具(QRT)报告使用RTMT出故障，即使QRT在思科IP电话启用。

[解决方案](#)

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 在Cisco Unified Communications Manager服务器中，请打开Cisco Unified维护性页。
2. 去Tools > Control Center -以服务为特色。
3. 检查思科是否扩展了功能服务在服务被启动和运行的语音质量申报人下。否则，请开始服务。如果它表明服务运作，请重新启动它。

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

此错误消息由RTMT报告：

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

[解决方案](#)

RouteListExhausted消息表明CallManager无法发送呼叫对路由列表的那些路由组。这通常是由于没有是B信道或的端口可用的在网关为路由呼叫。如果有一路由列表用H.323网关作为第一个路由组和应该采取所有溢出的第二个路由组，则第一个H.323网关有时将送回用户忙到CallManager，如果所有其信道或端口忙碌。如果这发生，则呼叫没有转发给路由列表的第二个路由组。

如果这是您自己的路由列表如何配置，则请去Cisco CallManager管理> Service > Service Parameters >选择服务器>选择Cisco CallManager并且配置在用户忙标志服务参数的终止路由对错误。

这含义CallManager将设法其他网关在到达RouteListExhausted状态前重路由在用户忙的呼叫。然而，如果没有在应用程序日志的RouteListExhausted事件，然后RTMT报告的RouteListExhausted消息可以是一个未分配的编号或用户忙消息的结果从PSTN。在这种情况下，此消息可以忽略。

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

此错误消息由RTMT报告：

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

解决方案

此错误能出现，当数据库代理的值：服务关闭计时器设置作为默认值，是零。为了删除此错误，设置值数据库代理服务关闭计时器为在0和999范围的一个值。请执行以下步骤：

在Cisco Unity Connection管理页，请去**系统设置>Advanced >连接管理**。输入值在0和999之间。

注意：如果重新启动服务器，远程数据库代理服务将依然是关闭。在系统重新启动以后，请手工打开服务。

要启动，请执行这些步骤：

1. 去Cisco Unity Connection**维护性Web**管理员页面。
2. 在工具菜单，请选择**服务管理**页。
3. 在**连接数据库代理**项目旁边单击**激活按钮**在**可选服务**下。

Error:RTMT-ALERT : DBChangeNotify队列延迟2分钟

此错误消息由RTMT报告：

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

解决方案

DBChangeNotifyFailure —此警报发生，当Cisco数据库通知服务体验问题，并且也许需要止步不前。此情况表明在数据库排队的修改提示请求“卡住”，并且系统更改不生效。如果使用默认警报属性，警报触发，当DBChangeNotify队列延迟是两分钟。一警报被发送每30分钟。

并且，DBL服务负责中继这些DBChangeNotify消息。为了解决问题，您需要重新启动在所有服务器的Cisco数据库层箴言报服务在集群。重新启动的Cisco数据库层箴言报服务命令显示此处：

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

注意：重新启动思科DBL服务不会重置任何电话或设备。它重新加载数据库缓存并且迫使CallManager服务获得数据库的一个新拷贝。

无法下载RTMT Plug-in

用户无法下载RTMT plug-in。

[解决方案](#)

如果是使用第三方请下载软件，此问题能发生。卸载第三方请下载软件将解决问题。

[无法监控Informix数据库](#)

[解决方案](#)

如果已经有在CallManager配置的一个SNMP通知目的地与写入和通知集，您能启用将发送的陷阱根据本地系统消息：

1. 您需要启用clogNotificationsEnabled (1.3.6.1.4.1.9.9.41.1.1.2)。您能使用此命令启用它：
`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. 现在，在CallManager，请去**维护性页>配置**，选择您的服务器然后**服务组>数据库和Admin Services>数据库层箴言报**。确保本地Syslog启用并且设置为**错误**。
3. 要检查什么警报在哪些级别(所有在**错误或警报**)，请去**报警>定义**。选择**系统警报目录**然后DBAlarmCatalog。假设有所有数据库警报我们有并且能设陷阱。

[无法下载PDF文件](#)

使用CUCM 6.x，PDF文件不可能从维护性报告存档下载。会收到以下错误消息：

```
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
```

[解决方案](#)

为了解决问题，重新启动思科从Tools > Control Center的维护性申报人-功能服务。

[Error:超过跟踪文件下载请求的最大限制](#)

此错误消息在RTMT出现：

```
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
```

[解决方案](#)

重新启动这些**系统服务**为了解决问题：

1. 思科跟踪收集Servlet
2. Cisco Trace Collection Service

[没有选项联机，当QRT软键按](#)

当用户按QRT软键时，什么都不发生。

[解决方案](#)

重新启动CtiManager服务为了解决问题。

Error:CDRFileDeliveryFailed BillingServerAddress

此警报在RTMT接收：

```
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
```

解决方案

重新启动这些服务为了解决问题：

- **CDR储存库管理器**此服务维护并且移动从思科CDR Agent服务获取的生成的CDR。在支持集群的系统中(只有Cisco Unified Communications Manager)，服务存在于第一个服务器。
- **思科SOAP - CDRonDemand**这是在CDR信息库服务器运作的一基于SOAP/HTTPS的服务。它收到SOAP要求CDR根据一个用户指定的时间间隔的名单(至最多1个小时)并且返回适合时间持续时间在请求指定文件名的列表。此服务也收到要求特定CDR/CMR文件的交付有文件名和在请求指定的转移方法的(SFTP/FTP，服务器名、登录信息，目录)。

额外的搅拌机呼叫

使用Cisco Unified Communications Manager 7.0，IP语音媒体流应用程序服务驱动程序显示此系统日志错误：。

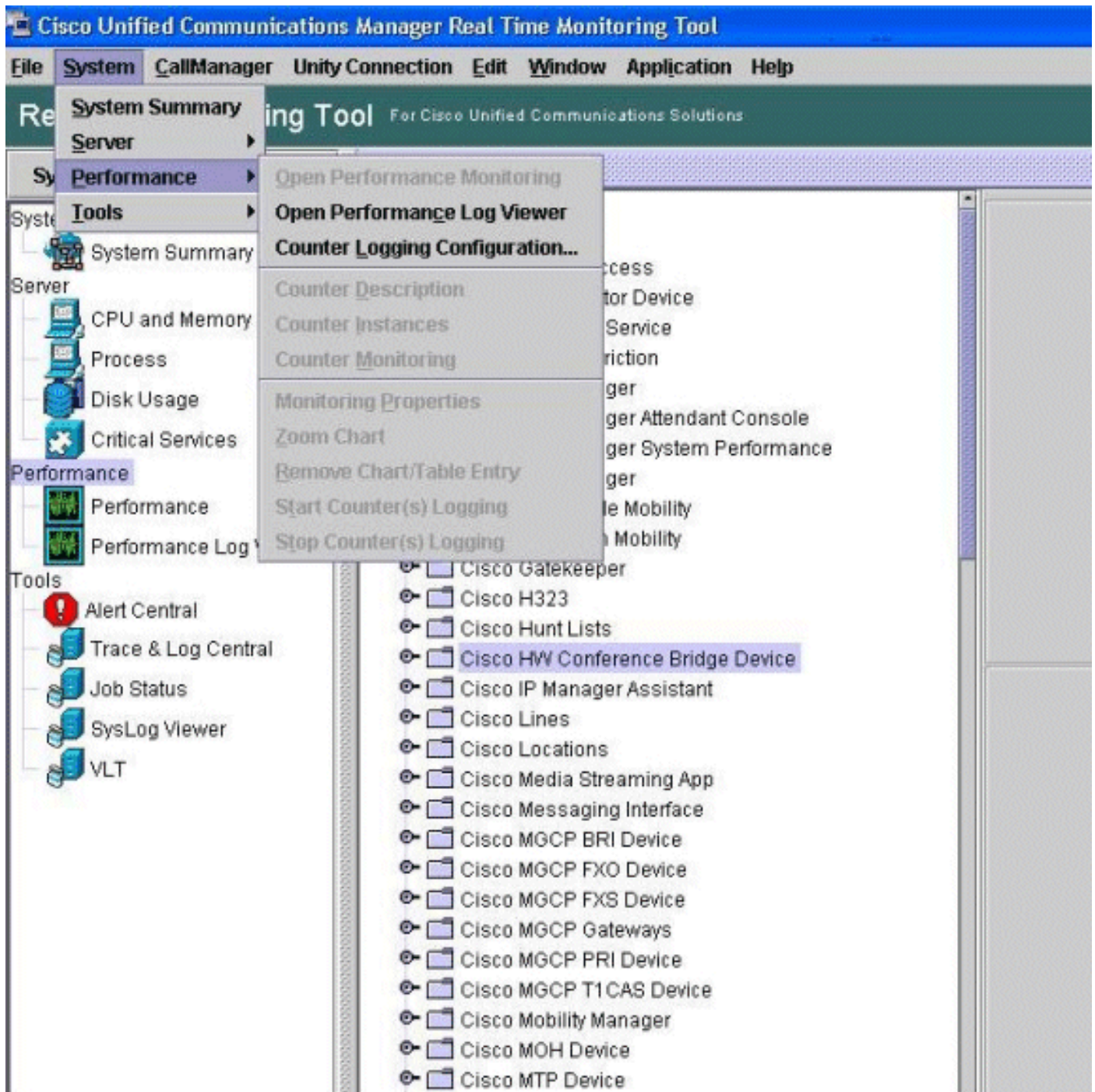
解决方案

由于这看来是表层错误，您能禁用与错误消息涉及的RTMT警报。或者，如果要获得问题永久被解决，您能升级您的CallManager服务器到在Cisco Bug ID提及的任何版本[CSCte19629](#) ([仅限注册用户](#))。此Bug ID包含此缺陷的修正。

如何获得关于硬件会议的使用信息

为了监控关于硬件会议的使用信息从通信管理器，请执行这些步骤：

1. 登陆对RTMT。
2. 去**系统>性能>Open性能监控**。
3. 选择**思科HW会议Brige**设备。



使用RTMT，收集了原始CDR数据

使用RTMT，为了收集原始呼叫详细记录数据，请执行这些步骤：

1. 登陆对RTMT。
2. 去系统> Tools> Trace > Trace &记录中央印制厂并且选择以下：

```
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. 检查所有服务器两上述服务。
4. 单击其次和其次再单击。给予您要收集原始CDR数据的适当时间范围。
5. 指定下载文件目录并且压缩文件。
6. 单击 完成。收集文件。

使用RTMT，请求PRI的报告

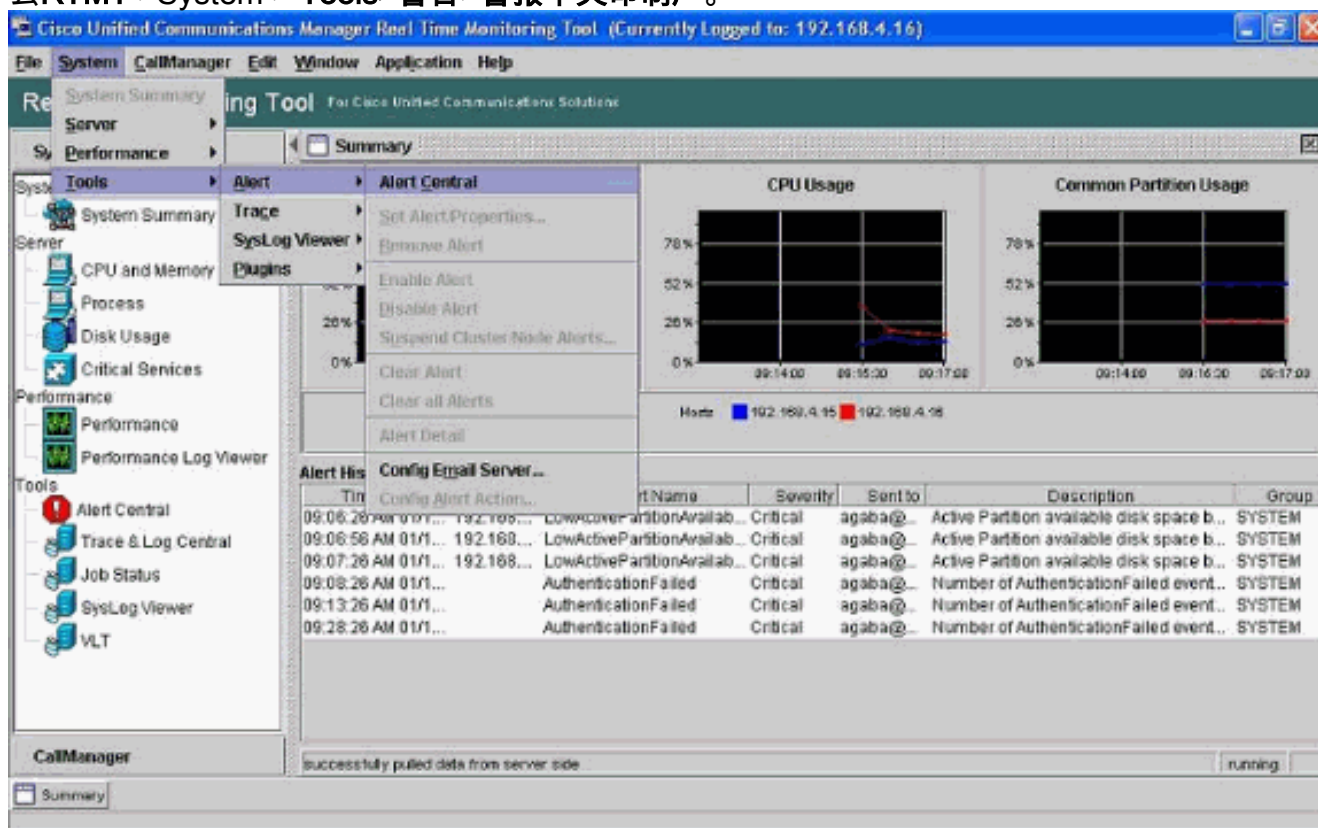
使用RTMT，执行这些步骤为了请求的报告主速率接口：

1. 去RTMT >System >性能> Cisco MGCP PRI、呼叫激活或信道XX状态。
2. 扯拽对象(呼叫激活)对右侧面板(若可能，请选择在路由组的为时PRI)。
3. 用鼠标右键单击并且选择**警报>严重性：警告，绝对值20**。
4. 如果已经安排电子邮件告警启用，请选择操作电子邮件的配置文件的配置。单击 **Save**。
5. 如果不安排电子邮件告警启用，您需要配置在RTMT的此报警。请执行以下步骤：登陆对RTMT并且选择**值班室**。用鼠标右键单击在警报，并且选择**集警报/属性....**配置以下并且**其次单击：警报启用**。选择警报的严重性。选择您希望写报告的服务器。从此窗口，请选择**持续时间：立即触发警报并且其次单击**。从此窗口，请配置以下并且**其次单击：频率：在每投票的触发警报日程：触发警报，当它发生配置以下并且单击OK键：检查Enable (event)电子邮件复选框**。去**Configuration> Add>回车名称和说明**。在收件人下，请单击**添加并且插入您要发送提醒的信息的电子邮件对**。

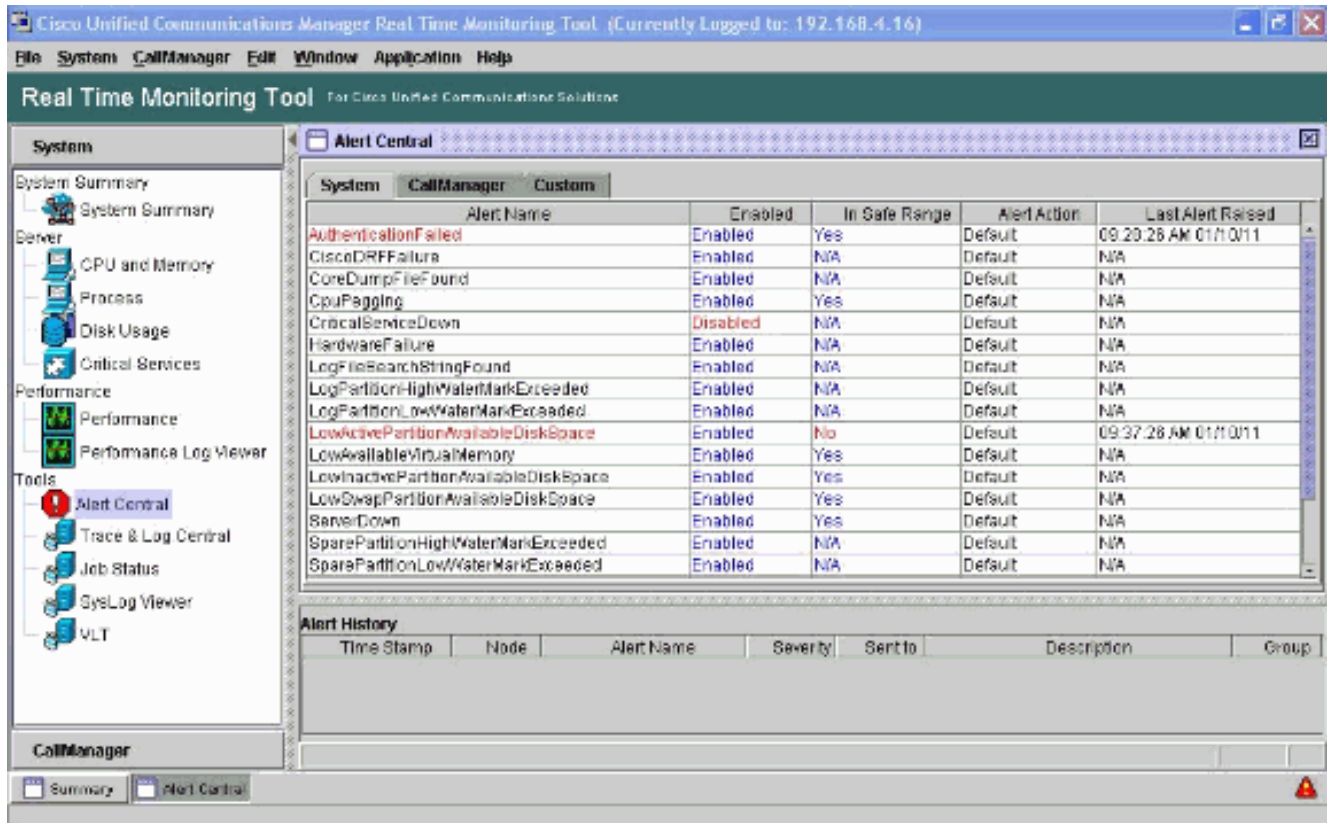
从RTMT电子邮件通知删除收件人

为了从RTMT电子邮件通知删除收件人，请执行这些步骤：

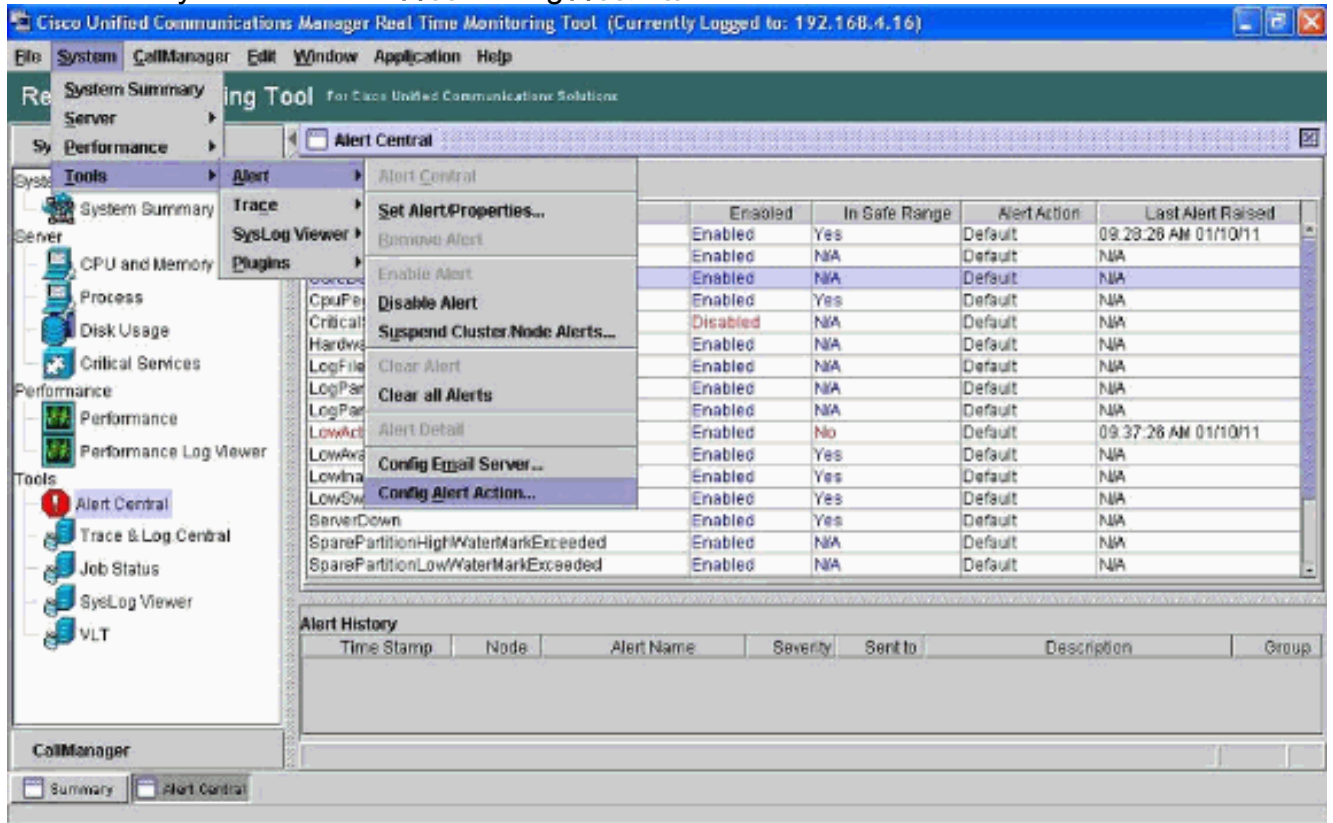
1. 去RTMT >System > Tools>警告>警报中央印制厂。



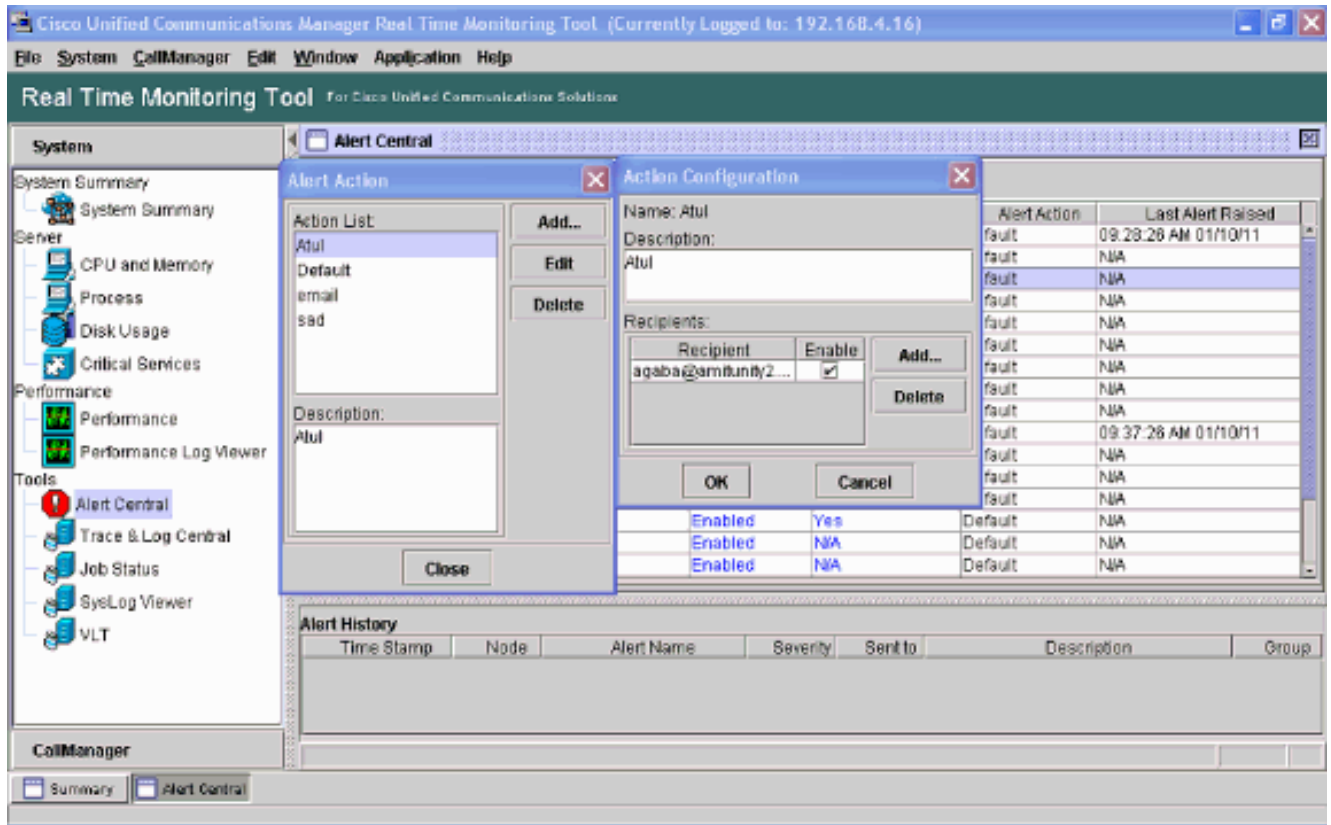
2. 选择提醒的名称修改。



3. 去RTMT >System > Tools>警告>config警告操作。



4. 选择电子邮件的操作配置文件。单击编辑并且选择收件人将删除。



5. 单击删除。然后，请点击OK键并且关闭。

RTMT被滞留在“请装载等待....”

RTMT暂停由于UnsupportedClass例外，因为用于编译代码和启动RTMT的JRE不同的。为了删除此错误，请完成这些步骤：

1. 安装RTMT。默认情况下，RTMT安装在C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability。
2. 复制从C:\Program Files\Java的jre1.5.0_14文件夹到C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability \ JRE。
3. 去C:\Program Files\Cisco\CallManager Servicability \ jrtmt并且打开在记事本的run.bat。然后，请替换内容与。`.\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 -瓶子JRtmt.jar`。
4. 双击run.bat。
5. 如果双击不工作，请去Start > Run并且键入cmd。
6. 键入`cd C:\Program Files\Cisco\CallManager维护性\jrtmt`然后键入`run.bat`。这打开RTMT登录画面。**注意：**执行run.bat，每当您要使用RTMT。为在桌面的run.bat创建的快捷方式不工作。参考Cisco Bug ID [CSCsu86458](#) (仅限注册用户)欲知更多信息。

没有线路/设备联机

在按在WebDialer的拨号以后请冒出，“错误接收的\”。此错误消息由RTMT报告：

```
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
```

解决方案

为了解决此问题，请撤销/恢复活动WebDialer服务。

[通过电子邮件被发送的RTMT警报未能投掷](#)

如果DNS在Cisco Unified Communications Manager服务器，没有配置RTMT电子邮件告警未能投掷。如果DNS在Cisco Unified Communications Manager服务器在期间或发表物安装没有配置，完全合格的域名(FQDN)不会添附对RTMT发送的电子邮件。这造成电子邮件是无法投递的。

此问题由Cisco Bug ID [CSCsk71330](#) ([仅限注册用户](#))描述。

[解决方案](#)

使用这些命令，配置从命令行界面(CLI)的DNS：

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

在您输入命令后，请重新启动节点使更改生效。

[CUCM用户无法访问RTMT](#)

在创建Cisco Unified Communications Manager的一个新用户以后，您不能做此用户访问RTMT。

[解决方案](#)

要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 寻找标准的包嗅探器用户组并且单击**添加用户到组**。
2. 添加应该访问RTMT对此组的特定最终用户。单击 **Save**。

[获得CTI RTMT警报](#)

[问题](#)

此错误在用户不断地接收：

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

注意：当研究错误消息时，它陈述用该节点检查网络连通性。所有节点是运行和工作，但是此错误消息是不变的。

[解决方案](#)

为了解决此问题，请重新启动在该节点的CTI Manager服务。

相关信息

- [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](#)