

# Cisco CallManager 服务崩溃

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Cisco CallManager服务崩溃说明](#)

[确定故障类型](#)

[应收集的信息和提供给思科技术支持](#)

[意外事件失败](#)

[缺乏资源失败](#)

[检查在备份工具的设置避免高CPU](#)

[簇之间路由环路能导致高CPU阻止](#)

[设置性能监控程序计数器日志](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文提供关于Cisco CallManager失败的信息，如何确定是否经历了失败，应收集的信息和提供给思科技术支持和如何搜索Cisco CallManager存在的失败Bug。

## 先决条件

### 要求

本文档没有任何特定的要求。

### 使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## [Cisco CallManager服务崩溃说明](#)

当Cisco CallManager服务(ccm.exe)失败，您看到在系统事件的此消息记录：

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.

您能看到在失败情形下的其他消息是：

```
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.

此时，当设备类似思科IP电话和网关从Cisco CallManager时未注册，用户体验延迟拨号音，并且/或者Cisco CallManager服务器冻结由于高CPU。参考没包括的事件日志消息的[Cisco CallManager事件日志](#)此处。

Cisco CallManager服务能失败由于这些原因之一：

1. 意外事件在Cisco CallManager服务中发生。此失败添加一个条目到存在的Dr.Watson日志，并且User.dmp在文件夹C:\Documents and Settings\All用户\文档\ DrWatson生成。
2. Cisco CallManager服务没有足够的资源类似CPU或内存为了作用。通常，在服务器的CPU利用率那时在100百分比。

从属于您体验的故障类型，您需要采集帮助您的不同的数据和思科技术支持确定失败的根本原因。

## 确定故障类型

如果执行在您的Cisco CallManager的一搜索，在失败呼叫Drwtsn32.log的文件的并且打开它后，请查找至多最新条目为了发现ccm.exe的一个条目是否被添加了。打开Dr.Watson登录Notepad，去文件的底部，并且Applicationexception的搜索发生，把您带对最新的失败。

这是报头示例失败条目的在drwtsn32.log。

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

在失败的日期旁边有PID，如果该PID对应于ccm.exe的PID在任务列表您然后知道Cisco CallManager失败了。

在drwtsn32.log的任务列表看起来类似于此：

```
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 LLSRV.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 cqmgsserv.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
```

**注意：** 在本例中，PID = 680，从列表，对应于ccm.exe。

如果没有PID的列表，请查看drwtsn32.log的最后一项的时间戳和错误的时间戳在事件日志的。请参阅[Cisco CallManager服务崩溃说明](#)部分。如果他们确切同样时刻，很可能您经历了意外事件Cisco CallManager失败。

堆栈跟踪独创失败，为什么是在[应收集的信息的](#)整个drwtsn32.log文件[并且提供给思科技术支持](#)是请求的。

如果PID为失败的天不是ccm.exe或时间戳不对应，则您很可能遇到缺乏资源失败或者另一进程失败。

## [应收集的信息和提供给思科技术支持](#)

### [意外事件失败](#)

如果经历意外事件失败，请完成这些步骤为了收集信息提供给思科技术支持。

1. 在失败前后，收集Cisco CallManager跟踪15分钟。跟踪查找在C:\Program Files\cisco\trace\ccm。
2. 在失败前后，收集的SDL跟踪15分钟。跟踪查找在C:\Program Files\cisco\trace\sdllccm。
3. 选择**Start > Programs > Administrative Tools > Event Viewer**为了搜集从事件查看器的系统和应用事件日志日志文件。
4. 点击**系统日志**并且选择**操作>保存日志和并且保存日志**。执行同样应用程序日志。
5. 保证SdImaxUnhandledExceptions参数设置到**0 (零)**每Cisco CallManager的。
6. 收集Dr.Watson日志查找在C:\Documents and Settings\All用户\文档\ DrWatson。文件的名称是Drwtsn32.log。
7. 收集User.dmp文件查找在C:\Documents and Settings\All用户\文档\ DrWatson。**注意：** 这些文件可以非常大。在您发送他们对思科技术支持前，请务必压缩他们。应该注意的是这些文件保持信息思科技术支持工程师，并且开发人员需要为了确定事故的原因。
8. 如果您的失败是已知问题，请打开Dr.Watson登录Notepad并且继续对[确定故障类型](#)部分为了

发现。

## 缺乏资源失败

如果体验缺乏资源失败，请完成这些步骤为了收集信息提供给思科技术支持。

1. 在失败前后，收集Cisco CallManager跟踪15分钟。跟踪查找在C:\Program Files\cisco\trace\ccm。
2. 在失败前后，收集的SDL跟踪15分钟。跟踪查找在C:\Program Files\cisco\trace\sd\ccm。
3. 若有收集的perfmon跟踪。如果他们不是可用的，请开始收集这些和跟踪内存使用和CPU使用情况在服务器运行的每进程的。请参阅[设置性能监控程序计数器日志](#)区分为了设置perfmon跟踪。这些帮助在另一缺乏资源情形下失败。

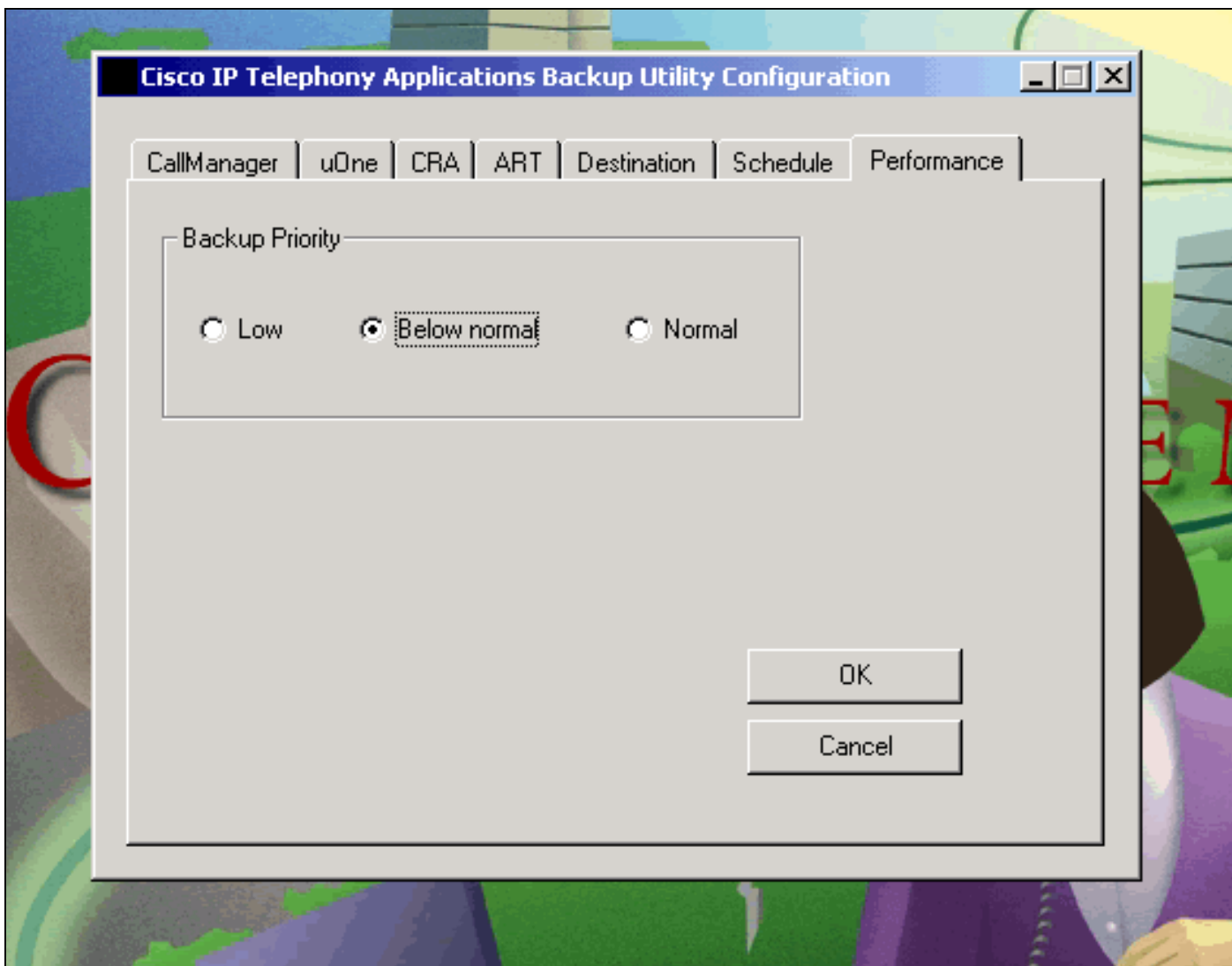
## 检查在备份工具的设置避免高CPU

保证您运行最新的Cisco IP电话应用程序备份为了避免系统崩溃由于能长时间运行在高CPU利用率的Cisco IP电话应用程序备份。如果运行Cisco CallManager 3.1(3a)spC和以后或者Cisco CallManager 3.2(1)spA和以后，每个Cisco Bug ID [CSCdt91655](#) ([仅限注册用户](#))默认情况下，新的备份工具运行在**低优先级**。

您能下载Cisco IP电话应用程序新版本从[语音软件下载页](#) ([仅限注册用户](#))备份在Cisco CallManager下。

**注意：** 如果执行在演出目录C:\STI的柱状图的病毒扫描，当您运行备份时，您能导致CPU峰值。禁用C:\STI的病毒扫描为了避免高CPU利用率。

在此更改之前，以前版本使用呼叫Performance的一选项卡为了更改运行Cisco IP电话应用程序备份应用程序进程的基本优先级。更改性能对下面的**正常或低**为了为CPU保证此进程不竞争与其他进程，运行在**正常基本优先级**，例如ccm.exe



## 簇之间路由环路能导致高CPU阻止

集群间中继线循环可以由误配置的路由模式引起。这能造成Cisco CallManager长期以来运行高CPU时间或失败服务器。Cisco CallManager添加在H.225设备的逻辑(仅中继设备)为了监控的渡越呼叫数量未清为了解决此问题。渡越呼叫是呼叫Cisco CallManager收到设置请求为(或发送设置请求为)和不收到也传送第一反向信息。例如，*呼叫进行，呼叫过程，警报，连接或者发布完整*。Cisco Call Manager运行一个五秒钟计时器为了监控H.225中继设备的渡越呼叫队列。如果渡越呼叫队列条目的数量比一个预定义的门限值极大，则，一段时间(默认30秒)，所有对那的新建的呼入或呼出的呼叫请求H225中继设备通过发送版本与原因代码交换机系统堵塞的完成的消息拒绝。

由于Cisco CallManager此行为，这些错误在Cisco CallManager应用程序日志能被看到。

- **错误**– `ICTCallThrottlingStart` 错误消息表明Cisco CallManager不能处理呼叫请求指示的H.323设备由于在H.323中继的一条路由环路。
- **错误**– `ICTCallThrottlingEnd` 错误消息表明Cisco CallManager恢复指示的H.323设备的(被终止的由于呼叫处理在H.323中继创建的路由环路)。

停下来在集群之间的路由环路为了避免这些错误。参考[Cisco CallManager环路对最佳实践的避免指南](#)关于Cisco CallManager环路避免的更多信息。

## 设置性能监控程序计数器日志

完成这些步骤为了采集失败的计数器为了验证运行的进程和浪费的相当数量CPU和内存。

1. 选择“开始”>“程序”>“管理工具”>“性能”。
2. 从性能监控程序，请选择性能日志>警报>计数器日志。
3. 选择操作>New日志设置并且输入一名称对于计数器日志。
4. 在计数器下，请选择添加。请使用本地计算机计数器并且确保您直接地在Cisco CallManager配置经历失败的此。
5. 在性能对象下，请选择进程。
6. 下面请选择计数器，突出显示列表>选择实例，并且选择这些计数器和相关的实例：  
： %Processor时间/所有实例ID进程/所有实例虚拟字节/所有实例私有字节/所有实例
7. 在每实例的数据下，设置间隔到2和单元作为秒钟。
8. 从Log Files选项，请确保日志文件类型是文本文件- CSV。并且这些查找的注意。默认是C:\PerfLogs。
9. 选择20,000 Kb日志文件限额。
10. 进行从日程的这些操作：手工选择启动日志为了开始日志。当20,000 Kb日志文件是全双工为了终止日志，请选择。当日志关闭时，请选择开始新的日志文件然后点击OK键。
11. 选择已创建计数器登录顺序开始记录。然后请选择操作>开始。注意：随着时间的推移，如果启用这些性能监控程序日志，它生成很大数量的文件并且使用很多磁盘空间。所以，密切注视此的，如果它是必要的，压缩更旧的日志并且/或者从本地驱动器移动他们。

## 相关信息

- [设置Cisco CallManager跟踪，为Cisco技术支持所用](#)
- [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](#)