

排除Cisco CallManager崩溃故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Cisco CallManager失败说明](#)

[读Dr.Watson日志](#)

[Cisco CallManager发布器服务器不能开始服务：DBL错误](#)

[DBL错误解决方案](#)

[Cisco CallManager服务不在停电以后开始](#)

[已知失败和修正列表](#)

[Cisco Bug ID CSCdx42096](#)

[Cisco Bug ID CSCdx32456](#)

[Cisco Bug ID CSCdz69051](#)

[Cisco Bug ID CSCea45057](#)

[Cisco Bug ID CSCdz25416](#)

[Cisco Bug ID CSCea52097](#)

[Cisco Bug ID CSCdy19452](#)

[Cisco Bug ID CSCtg41510](#)

[Cisco Bug ID CSCts29293](#)

[新的失败](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文提供关于Cisco CallManager失败的信息和如何识别已知Bug。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

There are no specific requirements for this document.

[Components Used](#)

本文档不限于特定的软件或硬件版本。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

Cisco CallManager失败说明

当Cisco CallManager服务崩溃，此消息出现于系统事件日志：

```
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.
```

此时，注册到Cisco CallManager的设备例如Cisco IP电话和网关是未注册的。Cisco CallManager服务能失败由于这些原因之一：

- 意外事件在Cisco CallManager服务中发生。此失败生成一本Dr.Watson日志和一个User.dmp文件在C:\Documents and Settings\All用户\文件\ DrWatson文件夹。
- Cisco CallManager服务没有足够的资源，例如CPU或内存，作用。通常在服务器的CPU利用率在100%，那时。

本文讨论失败出现由于意外事件仅的那些情况。

读Dr.Watson日志

每当有应用程序失败，Dr.Watson日志被添附。打开Dr.Watson登录Notepad，移动到文件的底部，并且搜索。这显示最新的失败：

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

日期和时间与事件日志消息比较为了保证被提及的失败有同一时间。前一个示例输出表明失败的应用程序有一个进程标识(PID) 680。此跟踪列出所有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 cpqningt.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)是ccm.exe，是Cisco CallManager服务。在您验证日期和时间在事件浏览器并且确认后失败是由ccm.exe引起的，请搜索词FAULTIN Dr.Watson日志。那显示实际上导致失败的位置：

```

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

```

为不同的故障类型是唯一。第一列是存储器位置，能变化。在本例中，故障在77eab2f0。然而，线路的其余，5f pop edi，总是相同的为此种失败。

[Cisco CallManager发布器服务器不能开始服务：DBL错误](#)

因为数据库不可能被获取，Cisco CallManager发布器服务器不能开始服务。数据库层监控程序服务不能也访问数据库。

[DBL错误解决方案](#)

数据库层监控程序通过一系列的DLL文件访问DB。为了解决此问题，未注册然后重新登记从操作系统的微软视窗的数据库访问DLL。这允许核心应用程序通过Cisco提供的DLL再做数据库呼叫。

[Cisco CallManager服务不在停电以后开始](#)

Cisco CallManager服务不在服务器重新启动或停电以后有时开始，当有启用两个的网络接口卡(NIC)时并且分配的两个IP地址。保证您只有在服务器每次启用的一个NIC。不支持双NIC。推荐是有两个NIC和使用一作为容错，但是仅一个每次是可操作的。疏忽禁用第二个NIC能导致分配到Cisco CallManager服务器的两个IP地址。当两个IP地址分配到Cisco CallManager服务器时，能导致丧失服务。您只必须安排一个NIC被启用(配置)的那个。禁用没有用于为了解决问题的那个。

[已知失败和修正列表](#)

此部分列出已知失败，以故障代码和可用的修正。如果修正是可用的在Engineering Special (ES)，请开与Cisco技术支持的一个Case与[TAC服务请求工具\(仅限注册用户\)](#)为了获得补丁程序。

[Cisco Bug ID CSCdx42096](#)

Cisco Bug ID [CSCdx42096 \(仅限注册用户\)](#)介入Cisco CallManager失败由于从MGCP网关的非常被格式化的介质网关控制协议(MGCP)消息。

这在Dr.Watson日志显示故障：

```
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
```

此问题在这些Cisco CallManager版本被调整：

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

[Cisco Bug ID CSCdx32456](#)

Cisco Bug ID [CSCdx32456 \(仅限注册用户\)](#)介入Cisco CallManager失败，当H.323呼叫被处理时。

这在能引起失败的Dr.Watson日志显示四个可能的故障：

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

此问题在这些Cisco CallManager版本被调整：

- 3.2(2c)
- 3.3(2)

[Cisco Bug ID CSCdz69051](#)

Cisco Bug ID [CSCdz69051 \(仅限注册用户\)](#)介入Cisco CallManager失败，因为阵列是在区域外面。

这在Dr.Watson日志显示故障：

```
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
```

此问题在这些Cisco CallManager版本被调整：

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

[Cisco Bug ID CSCea45057](#)

Cisco Bug ID [CSCea45057](#) (仅限注册用户)介入在一个意外的H.225信号的Cisco CallManager重新启动。

这在Dr.Watson日志显示故障：

```
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
```

此问题在这些Cisco CallManager版本被调整：

- 3.2(2c)ES66
- 3.2(3)ES01
- 3.3(2)SpC

[Cisco Bug ID CSCdz25416](#)

Cisco Bug ID [CSCdz25416](#) (仅限注册用户)介入Cisco CallManager失败，因为没有适当地清洗内部表。

这在Dr.Watson日志显示故障：

```
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
```

此问题在这些Cisco CallManager版本被调整：

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

[Cisco Bug ID CSCea52097](#)

Cisco Bug ID [CSCea52097](#) (仅限注册用户)介入发生的Cisco CallManager失败，当在网守的Unexpected字段脱离。

这在Dr.Watson日志显示故障：

```
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
```

此问题在这些Cisco CallManager版本被调整：

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

[Cisco Bug ID CSCdy19452](#)

Cisco Bug ID [CSCdy19452](#) (仅限注册用户)在StationOutputSetRinger介入Cisco CallManager重新启动由于阵列例外。

这在Dr.Watson日志显示故障：

```
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
```

此问题在这些Cisco CallManager版本被调整：

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

[Cisco Bug ID CSCtg41510](#)

Cisco Unified通信管理器服务器能失败由于内核紧急。此错误在控制台被观察。

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

此问题能影响CUCM版本7.1.3和CUCM版本8.0。

尝试这些解决方法：

- 禁用固定的MOH音频来源。这允许IPVMS服务操作，当然，但是固定的MOH不是可选择的作为音频来源。
- 接通USB MOH设备到每个服务器在簇，修正了被启用的MOH音频来源。
- 关闭MOH Run标志位为没有固定的USB MOH设备的MOH服务器。这允许其他IPVMS服务例如MTP、CFB和ANN运行，如期望的一样而MOH在服务器只运行用固定的USB MOH设备。

[Cisco Bug ID CSCts29293](#)

HuntListCdrCode输入导致SDL路由器线程故障和最后的CCM核心的一个死循环。

此线路在导致对核心的某个周期的跟踪文件也许被打印：

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

Note: 当导致死循环状态，transactioId不增加。

如果服务器在UCS平台运行，请禁用LRO并且更新VMware工具。然而，问题在有被禁用的LRO的CUCM系统被观察了。因此，被确认的解决方法不是可用的。

在MCS平台上，没有解决方法。

[新的失败](#)

如果失败遇到，并且不匹配其中任何一个以前被描述的故障，请开与Cisco技术支持的一个Case与[TAC服务请求工具\(仅限注册用户\)](#)是肯定提供此信息：

1. 从15分钟的Cisco CallManager跟踪在失败前后。您能找到在C:\Program Files\cisco\trace\ccm的这些跟踪。
2. 在失败前后，信号分配层(SDL)从15分钟跟踪。您能找到在C:\Program Files\cisco\trace\sd\ccm的这些跟踪。
3. 系统和应用事件日志日志文件。您能找到这些在**Start > Programs > Administrative Tools > Event Viewer**。
4. Dr.Watson日志。您能找到此日志在C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson\Drwtsn32.log。
5. User.dmp文件。您能找到在C:\Documents and Settings\All用户\文件\ DrWatson的此文件。

[Related Information](#)

- [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](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)