

CallManager 5.x/6.x/7.x/8.x: Error CDR/CMR

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Código de error 10011](#)

[Incapaz de ver el informe CDR](#)

[Soluciones](#)

[Incapaz de enviar el informe CDR como correo electrónico](#)

[Solución](#)

[Código de error 10021](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Código de error 10012](#)

[Solución](#)

[ADVIERTA el \[TaskMonitor\] controller.CtrNotifications - isManualPurgeRunning\(\)](#)

[Solución](#)

[FALTA DE INFORMACIÓN de la información CMR en los informes CAR](#)

[Solución](#)

[Advertencia: En algunos servidores en este cluster el indicador habilitado CDR es falso y así que las entradas CDR no se pueden generar para todas las llamadas hechas en este cluster](#)

[Solución](#)

[El servicio del Planificador de CAR cuelga](#)

[Solución](#)

[Error Java.sql.SQLException](#)

[Solución](#)

[Planificador de CAR que envía los archivos de la exportación en los intervalos de hora incorrecta](#)

[Solución](#)

[Error: El indicador CDR no se habilita](#)

[Solución](#)

[El CAR señala no en el formato legible CSV](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento proporciona la información y las soluciones para los mensajes de error en la herramienta del análisis y de la información del registro de detalles de la llamada (CDR) (CAR) en

el Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6.x/7.x/8.x.

También, refiera a la [análisis CDR y al mensaje de error de la herramienta de la información \(CAR\): Código de error: 10011, error del sistema. Administrador de sistema del contacto.](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.x
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6.x
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 7.x
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 8.x
- Herramienta del análisis y de la información del registro de detalles de la llamada de Cisco (CDR) (CAR)

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.x/6.x/7.x/8.x.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

[Código de error 10011](#)

[Incapaz de ver el informe CDR](#)

Cuando una tentativa se hace para ver el informe CDR y la búsqueda CDR en el Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6.X, un mensaje de error aparece 10011 el error del sistema "administrador de sistema del contacto".

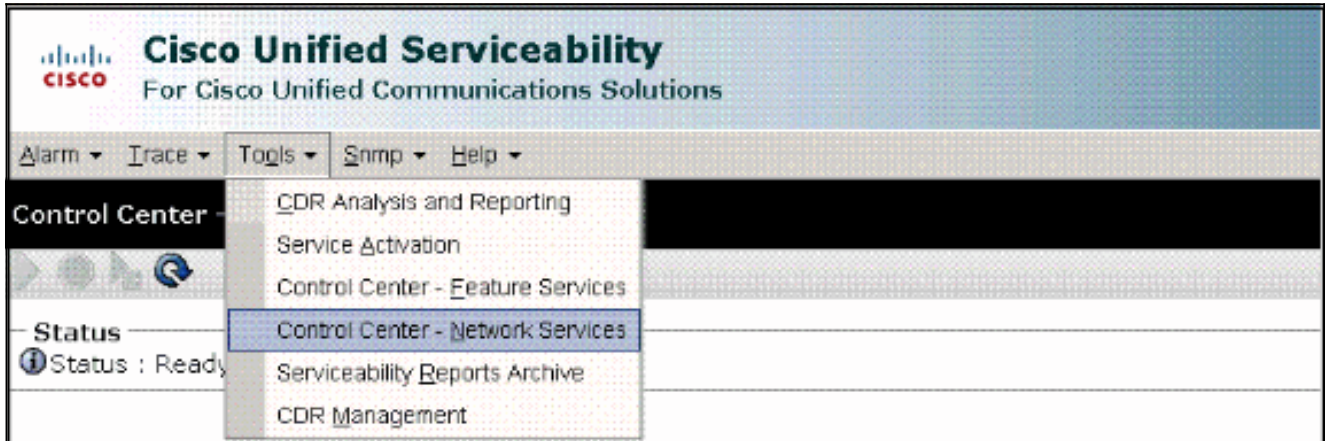
Semejantemente, cuando una tentativa se hace para recoger los datos, el CAR no puede recoger los datos y un mensaje de error aparece: 30061" datos no disponibles en la base de datos". Este problema también se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsz99841 \(clientes registrados solamente\)](#).

[Soluciones](#)

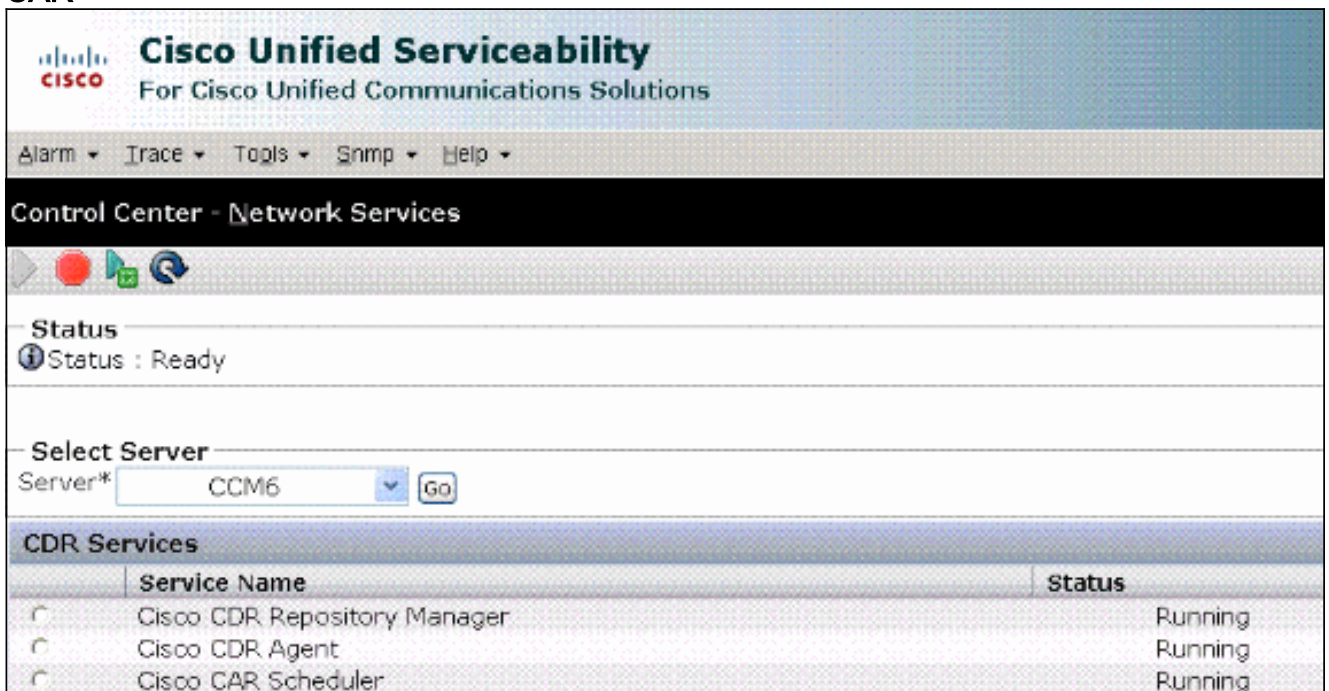
Solución 1

Para reparar este problema, complete estos pasos:

1. Abra al control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco y elija el **sistema > los parámetros de servicio**.
2. Haga clic el **botón Advanced** para visualizar la lista completa de parámetros de servicio.
3. Inhabilite el parámetro **habilitado CDR del indicador** en todos los servidores en el cluster.
4. Elija la **utilidad unificada Cisco > el Tools (Herramientas) > Control Center (Centro de control) - Servicios de red**.



5. Recomience estos servicios en todos los servidores en su cluster:
Agente de Cisco CDRMonitor de la capa de la base de datos de Cisco
Administrador repositorio de Cisco CDRPlanificador de trabajos del Cisco
CAR



6. Elija la **utilidad > el Tools (Herramientas) > Control Center (Centro de control) del Cisco CallManager - Ofrezca el servicio** y recomience estos servicios:
JABÓN de Cisco - Servicio de CDRonDemand
Servicio web del Cisco CAR
7. Habilite el parámetro **habilitado CDR del indicador** otra vez bajo parámetros de servicio en todos los servidores en el cluster, y después funcione con un informe CDR.

[Solución 2](#)

Si sigue habiendo el problema, funcione con estos [comandos CLI](#) en el servidor de administración de las Comunicaciones unificadas de Cisco.

1. ejecute el param_value selecto sql del coche: tbl_system_preferences donde param_name='MANUAL_PURGE_STATUS
2. Si esta interrogación vuelve un param_value de 1, funcione con esta interrogación para poner al día el MANUAL_PURGE_STATUS a 0:funcione con el coche de la actualización sql: los tbl_system_preferences fijaron param_value=0 donde los param_name='MANUAL_PURGE_STATUSDespués de poner al día el MANUAL_PURGE_STATUS a 0, recomience los servicios programador del Cisco CAR. El cargador trabaja muy bien después de un reinicio de los servicios programador del Cisco CAR.
3. Si el valor está correcto, funcione con estas interrogaciones:ejecute el param_value selecto sql del coche: tbl_system_preferences donde param_name='MIN_DATEejecute el param_value selecto sql del coche: tbl_system_preferences donde param_name='CDR_MIN_DATEejecute el param_value selecto sql del coche: tbl_system_preferences donde param_name='MAX_DATEejecute el param_value selecto sql del coche: tbl_system_preferences donde param_name='CDR_MAX_DATE
4. Funcione con esta interrogación:ejecute el max(Error_Record_Id) selecto sql del coche: tbl_error_id_map
5. Obtenga los resultados de la interrogación y ejecute esto:funcione con el coche de la actualización sql: los tbl_system_preferences fijaron el <value del param_value= del query> anterior donde param_name='MAX_ERROR_RECORD_ID

Ahora intente funcionar con un informe CAR y una búsqueda CDR otra vez.

[Solución 3](#)

Este problema puede también ocurrir cuando el usuario no ha agregado el campo correo-identificación y del dominio. En la página del control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, elija el **sistema** > los **parámetros de servicio** > los **parámetros del correo** y asegúrese de que la identificación del correo (nombre de usuario) del usuario y el Domain Name en el campo del dominio están agregados.

[Solución 4](#)

Elija el **sistema** > los **parámetros de servicio** y haga clic el **botón Advanced** para visualizar la lista de parámetros de servicio y asegúrese que el indicador **habilitado CDR** está fijado **para verdad**.

[Solución 5](#)

1. Ejecute el `max(Error_Record_Id) selecto sql` del funcionamiento del coche: la interrogación del `tbl_error_id_map`, y agrega 1 al resultado vuelto.
2. Ingrese el coche de la actualización sql del funcionamiento: los `tbl_system_preferences` fijaron número del `param_value=` " vuelto a partir de la primera interrogación del comando el +1".
3. Elija el **sistema** > el **planificador de trabajos** > la **carga CDR**. Seleccione el **cargador de la**

neutralización, y haga clic el **botón Update Button** para inhabilitar el cargador CAR.**Nota:** Los datos CDR no cargan en el CAR hasta que usted habilite el cargamento CDR. Los cambios toman el efecto en la medianoche. Para forzar el cambio para tomar el efecto inmediatamente, pare y recomience el servicio del Planificador de CAR.

4. Para volverlo a permitir, desmarque la casilla de verificación del **cargador de la neutralización**. Marque el **cargamento continuo 24/7** casilla de verificación, y haga clic el **botón Update Button**.
5. Para que los cambios tomen el efecto inmediatamente, pare y recomience el servicio del Planificador de CAR.

Solución 6

Complete estos pasos:

1. Elija **Inicio > Programas > Herramientas administrativas > Servicios**.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón el **Planificador de CAR > el inicio del Cisco Unified CallManager**, y elija la **cuenta de sistema local**. Si el error `no podría comenzar el servicio del Planificador de CAR del Cisco Unified CallManager en Computer.Error local 1069` también aparece, usted necesita sincronizar las contraseñas.
3. Para sincronizar las contraseñas, elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar) > el adminutility > seleccionan todos > las opciones > fijan la nueva contraseña**.

Incapaz de enviar el informe CDR como correo electrónico

Cuando usted intenta enviar el archivo CDR a través del correo electrónico, este mensaje de error aparece:

```
Error Code 10011
Error Description System Error. Contact System Administrator.
```

Nota: Usted puede ver el informe, pero el mensaje de error aparece cuando usted hace clic el botón del **envío** después de que usted ingrese una dirección email en a: campo.

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Elija el **sistema > los parámetros del sistema > los parámetros del correo**. Las visualizaciones de la ventana de parámetros del correo.
2. En el campo del correo ID, ingrese el email ID que se utilizará en del campo cuando se envían los email.**Nota:** Asegurese que el campo del correo electrónico ID está llenado sin la extensión del dominio. Por ejemplo, si el correo electrónico ID es `xyz.lmn@abc.com`, usted debe completar el campo apenas de `xyz.lmn`. También, esté seguro de no utilizar el usuario de la aplicación del administrador o a un usuario similar, puesto que los usuarios de la aplicación no tienen campos del correo ID.
3. En el campo de contraseña, ingrese la contraseña que se utiliza para acceder el servidor que ejecuta sistema de correo electrónico.**Nota:** El CAR no autentica la identificación del usuario y la contraseña. Usted debe inhabilitar la autenticación en el mail server o ingresar una identificación del usuario y una contraseña válidas.

4. En el campo de contraseña del confirmar, ingrese la misma contraseña del paso 3 para confirmar.
5. En el campo del dominio del correo, ingrese el Domain Name para el servidor que ejecuta sistema de correo electrónico.
6. Asegurese el mail server se fija para utilizar la dirección IP (del servidor que ejecuta sistema de correo electrónico) en vez del nombre del host.
7. Para realizar los cambios, haga clic el **botón Update Button**.

Código de error 10021

Cuando una tentativa se hace para acceder la búsqueda CDR y el informe CDR de la análisis CDR y de la información (CAR) en el Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.X, este mensaje de error aparece: El código de error 10021 allí no es ningún expediente que corresponde con.

Semejantemente, cuando una tentativa se hace para recoger los datos, el CAR no puede recoger los datos y este mensaje de error aparece: 30023: Los datos no están disponibles para el rango de la fecha seleccionado.

Solución 1

1. Este error puede ocurrir cuando la casilla de verificación del **Cargador CDR de la neutralización** es llegado CAR. Elija el **sistema > el planificador de trabajos > la carga CDR**, y desmarque la casilla de verificación del **cargador de la neutralización** para resolver el problema.
2. Elija el **sistema > los parámetros de servicio**, y haga clic el **botón Advanced** para visualizar la lista de parámetros de servicio. Asegurese que el indicador **habilitado CDR** está fijado **para verdad**.

Solución 2

Complete los pasos mencionados en la [solución](#) para el código de error 10012.

Si estas soluciones no solucionan el problema, entre en contacto el [Centro de Asistencia Técnica de Cisco \(TAC\)](#).

Complete estos pasos:

1. Reajuste el **MAX_CDR_NUMBER** a un valor por defecto de dos millones. Funcione con esta interrogación del CLI: `admin: run sql update car:tbl_system_preferences set param_value='2000000' where param_name='MAX_CDR_NUMBER' .`
2. Elija el **sistema > el planificador de trabajos > la carga CDR**. Seleccione el **cargador de la neutralización**, y haga clic el **botón Update Button** para inhabilitar el cargador CAR. **Nota:** Los datos CDR no cargan en el CAR hasta que usted habilite el cargamento CDR. Los cambios toman el efecto en la medianoche. Para forzar el cambio para tomar el efecto inmediatamente, pare y recomience el servicio del Planificador de CAR.
3. Vuélvalo a permitir, desmarque la casilla de verificación del **cargador de la neutralización**. Marque el **cargamento continuo 24/7** casilla de verificación, y haga clic el **botón Update**

Button.

4. Para que los cambios tomen el efecto inmediatamente, pare y recomience el servicio del Planificador de CAR.

Código de error 10012

Con el administrador 5.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco, los informes CDR no se generan y muestran un código de error:

```
"10012.Database Error. Contact system administrator"
```

También, el registro de acontecimientos CAR muestra que todos los eventos del Cargador CDR son fracasados. La traza del debug para el Planificador de CAR visualiza este mensaje de error:

```
ERROR [DailyCdrLoad] beans.EBSystemPreferences - save(): Error while saving  
Sys Pref Data: MAX_DATE null.
```

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Funcione con la interrogación para conseguir la fecha máxima.

```
run sql select param_value  
from car:tbl_system_preferences where  
param_name='CDR_MAX_DATE'
```
2. Utilice la fecha máxima obtenida en la interrogación anterior para insertar en los `tbl_system_preferences` la tabla. Utilice la cadena de fecha en el formato `mm/dd/yyyy`.

```
run sql  
insert into  
car:tbl_system_preferences(param_name,param_value) values ('MAX_DATE',  
'<mm/dd/yyyy>')
```
3. Pare el Planificador de CAR y los servicios web CAR.
4. Funcione con esta interrogación para poner al día el `MANUAL_PURGE_STATUS` a 0:

```
run sql  
update car:tbl_system_preferences set param_value=0  
where param_name='MANUAL_PURGE_STATUS'
```
5. Después de que usted ponga al día el `MANUAL_PURGE_STATUS` a 0, recomience el Planificador de CAR y los servicios web CAR.

Este problema puede también ocurrir si ninguno de estos entradas faltan de la tabla de los `tbl_system_preferences`:

- `max_date`
- `min_date`
- `cdr_max_date`
- `cdr_min_date`

Complete estos pasos para confirmar qué entrada falta:

1. ejecute el `param_value` selecto sql del coche: `tbl_system_preferences` donde `param_name='MIN_DATE'`
2. ejecute el `param_value` selecto sql del coche: `tbl_system_preferences` donde `param_name='CDR_MIN_DATE'`
3. ejecute el `param_value` selecto sql del coche: `tbl_system_preferences` donde `param_name='MAX_DATE'`
4. ejecute el `param_value` selecto sql del coche: `tbl_system_preferences` donde `param_name='CDR_MAX_DATE'`

Si ninguno de estos cuatro entradas faltan, insértelo de nuevo a la tabla con esta lógica:

- Si MIN_DATE falta, encuentre el valor CDR_MIN_DATE e inserte el valor tal como MIN_DATE a los tbl_system_preferences.
- Si CDR_MIN_DATE falta, encuentre el valor MIN_DATE e inserte el valor tal como CDR_MIN_DATE a los tbl_system_preferences.
- Si MIN_DATE y CDR_MIN_DATE faltan, inserte '01/01/1970' a ambas columnas a los tbl_system_preferences.
- Si MAX_DATE falta, encuentre el valor CDR_MAX_DATE e inserte el valor tal como MAX_DATE a los tbl_system_preferences.
- Si CDR_MAX_DATE falta, encuentre el valor MAX_DATE e inserte el valor tal como CDR_MAX_DATE a los tbl_system_preferences.
- Si MAX_DATE y CDR_MAX_DATE faltan, inserte '01/01/1970' a ambas columnas a los tbl_system_preferences.

Por ejemplo, si CDR_MIN_DATE falta, haga esto:

1. Consiga el valor MIN_DATE: ejecute el param_value selecto sql del coche:
tbl_system_preferences donde param_name='MIN_DATE'
2. Consiga el valor desde arriba, eg.: 01/01/2008, entonces se ejecuta: funcione con el separador de millares sql en el coche: valores de los tbl_system_preferences
("CDR_MIN_DATE", '01/01/2008');

Este problema puede también ocurrir debido a estos problemas conocidos:

- Id. de bug Cisco [CSCsk17300](#) ([clientes registrados solamente](#))
- Id. de bug Cisco [CSCsg01364](#) ([clientes registrados solamente](#))

[ADVIERTA el \[TaskMonitor\] controller.CtrNotifications - isManualPurgeRunning\(\)](#)

No se encontró ningunos expedientes en la base de datos CAR y el Planificador de CAR localiza las demostraciones este mensaje:

```
"WARN [TaskMonitor] controller.CtrNotifications - isManualPurgeRunning():  
[Manual Purge] and [Continuous Loading 24/7] are both running, sleeps for 60  
seconds ..."
```

La salida de los **tbl_system_preferences** muestra que la purgación manual está PRENDIDO.

[Solución](#)

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Pare el servicio del Planificador de CAR.
2. Funcione con esta interrogación:run sql update car:tbl_system_preferences set
param_value='0' where
param_name='MANUAL_PURGE_STATUS'
3. Comience el servicio del Planificador de CAR.
4. Fije las propiedades del cargador para omitir.
5. Recomience el servicio del Planificador de CAR.

FALTA DE INFORMACIÓN de la información CMR en los informes CAR

La información CMR muestra la FALTA DE INFORMACIÓN en los informes CAR.

Solución

Para resolver el problema, verifique esto:

1. Asegurese los diagnósticos de la llamada que los parámetros se habilitan en los parámetros del servicio CallManager de Cisco:CDR Enable Parameter - Enabled
Call Diagnostics Parameters - Enabled
2. Determine si se marca la **carga CDR solamente**. Si es, desmarquela.

Advertencia: En algunos servidores en este cluster el indicador habilitado CDR es falso y así que las entradas CDR no se pueden generar para todas las llamadas hechas en este cluster

Usted no puede recoger los datos CDR, y este mensaje de error aparece:

```
Warning : In some servers in this cluster the CDR Enabled Flag is false and so CDR entries may not be generated for all the calls made in this cluster.
```

Solución

Para resolver el problema, asegurese que el indicador **habilitado CDR** está fijado **para verdad** en el servidor de administración de las Comunicaciones unificadas de Cisco.

El servicio del Planificador de CAR cuelga

El servicio del Planificador de CAR cuelga y deja un gran número de archivos sin procesar CDR/CMR. Hay un uso de memoria alta en el Planificador de CAR cuando auto-se purgan las divisiones.

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCta71863](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución

Para resolver este problema, aumente la configuración **MAX_CAR_DATABASE_AGE**, que es configurable en la página de la automático-purgación CAR, al valor por defecto de 60 días o a un valor mayor de 34.

Error Java.sql.SQLException

El cargamento CDR en el CAR falla intermitentemente con esto error SQL: java.sql.SQLException: Se ha caído, se ha alterado o se ha retitulado la tabla (informix.xxx)., el código de error - 710.

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsr05092](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución

Éstas son las soluciones alternativas para este problema:

1. Recomience el servicio del Planificador de CAR siempre que tal error SQL se coja.
2. Configure un horario más frecuente del cargador. Por ejemplo, cargue 13 minutos por cada 15 minutos.

Planificador de CAR que envía los archivos de la exportación en los intervalos de hora incorrecta

El Planificador de CAR está enviando los archivos de la exportación dos veces por el minuto en vez de una vez por la hora según lo definido en el planificador de trabajos.

Solución

Para resolver el problema, cambie el **intervalo de tiempo del archivo CDR** a partir de la 1 a 60 en los **parámetros del sistema**.

Error: El indicador CDR no se habilita

Al intentar conseguir a la opción CDR, se recibe el `indicador CDR no es` mensaje de error `habilitado`.

Solución

Realice estos pasos en el servidor del CallManager para resolver este problema:

1. Vaya a los **parámetros Enterprise** y configure éstos: **El CDR clasifica el intervalo de tiempo = 1Cluster ID= StandAloneCluster**
2. Va a los **parámetros de servicio**, el **Cisco CallManager** selecto como el servicio y configura éstos: **El indicador habilitado CDR = verdadLas llamadas del registro CDR con el indicador cero de la duración = verdadDiagnósticos de la llamada habilitados = habilitados sin importar el indicador habilitado CDR**

El CAR señala no en el formato legible CSV

Para el administrador 5.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco y posterior, la salida del informe de la opinión CAR CSV no se formata correctamente y no legible.

Solución

Este comportamiento es porque la plataforma subyacente es Linux para el administrador 5.x de

las Comunicaciones unificadas de Cisco y posterior. Usted puede conseguir los informes formateados a un cierto nivel usando la solución alternativa proporcionada en esta sección. Está debido a la manera que las plataformas Linux funcionan.

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtb75858](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Realice este procedimiento como solución alternativa posible:

1. Abra Microsoft Excel.
2. Vaya al **File > Open**.
3. Elija los **archivos de texto (*.pm; *.txt, *.csv)** para los **archivos del tipo**.
4. Encuentre y abra el archivo de **report.txt**.
5. **Del Asistente de la importación del texto - El paso 1 de la ventana 3**, elige la **anchura fija** como tipo de archivo conforme al **tipo de informaciones originales**. Entonces, haga clic **después**.**Nota:** Si usted elige **delimitado** como el tipo de archivo, éste puede dar lugar al truncamiento de los datos.
6. En el **Asistente de la importación del texto - El paso 2 de la ventana 3**, utiliza la barra de desplazamiento horizontal para pasar la fila entera y para completar estos pasos: Borre cualquier rotura indeseada de la columna con un tecleo doble. Agregue cualquier rotura que falta de la columna con un solo tecleo en la posición deseada. Haga clic en Next (Siguiente).
7. **Del Asistente de la importación del texto - Paso 3 de 3** ventana, clic en Finalizar.
8. Los datos serán visualizados en las células de Excel. Usted puede realizar estos elementos para una mejor legibilidad: ajuste la alineación seleccione la tabla entera haciendo clic la esquina superior izquierda de la tabla haga clic el botón de la izquierdo-alineación en la barra de herramienta Para hacer anchura de célula la extensión de datos apta automáticamente, doble el tecleo entre cualquier dos columnas.

Información Relacionada

- [Comprensión de CDR \(registros de detalles de la llamada\)](#)
- [Después de que el Cisco CallManager 4.1 se actualice al Cisco CallManager 4.2, los archivos CMR no se insertan en la base de datos CDR, que da lugar CPU elevada al uso en el servidor](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)