

Résolution des problèmes CallManager avec CDR et ART - Forum aux questions

Contenu

[Introduction](#)

[Quel est le par défaut ou le nom d'utilisateur et mot de passe initial CDR ?](#)

[L'ART a arrêté l'enregistrement, et je reçois un message d'erreur. Comment est-ce que je peux résoudre ce problème ?](#)

[Quel est un globalCallId ClusterId ?](#)

[Comment est-ce que je peux manuellement purger la base de données d'ART ?](#)

[Comment est-ce que je résous les « données n'est pas disponible pour » le message d'erreur sélectionné par plage de dates ?](#)

[Comment est-ce que des appels sont classifiés ?](#)

[Dans le « Qualité de service \(QoS\) basé sur la passerelle » en ART, pourquoi les origines sont-elles des champs de l'enregistrement de programme de maintenance \(CMR\) vides pour H.323 ?](#)

[Y a-t-il une liste de logs et de suivis utiles pour que le support de Techinal passe-t-il en revue ?](#)

[Quelles sont les bogues les plus en cours liées à l'outil de CDR Analysis and Reporting \(CAR\) ?](#)

[Comment est-ce que je dépanne le client KErrorNotCDRPrimary - le service de l'insertion CDR est-il dirigé sur un serveur qui n'est pas message d'erreur primaire CDR ?](#)

[Comment je dépanne l'erreur 1069 : Le service n'a pas commencé en raison d'un message d'erreur de la panne CDR de connexion ?](#)

[Comment est-ce que je dépanne le l'ordinateur sur lequel le CAR est installé n'est pas un éditeur que le message d'erreur dans le CAR installent le log en essayant d'installer le périphérique prêt à brancher de CAR sur un serveur Cisco CallManager ?](#)

[Comment est-ce que je dépanne les trop de données et sera-t-ce message d'erreur tronqué quand exécutant un état de CAR ?](#)

[Comment est-ce que je dépanne l'état 500 de HTTP - message d'erreur d'erreur interne du serveur tandis que j'accède à l'état de CAR ?](#)

[Les états CDR affichent l'undefined user comme la procédure de connexion de téléphone pour tous les appels au départ. Comment puis-je solutionner ce problème ?](#)

[Comment est-ce que j'empêche la croissance excessive de la base de données CDR et d'ART ?](#)

[Pourquoi est-ce que le CDR n'envoie pas des états par l'email et affiche l'erreur 1001 ?](#)

[Comment est-ce que je dépanne quand l'outil CDR n'apparaît pas à la page d'utilité de gestionnaire de Cisco Unified Communications ?](#)

[Quand je visualise les états de détail de QoS, je reçois le NA pour l'orig QoS et les états DEST QoS et CMR n'affichent rien dans le retard, se trémoussent, et des colonnes de perte de paquets.](#)

[Comment est-ce que je résous ce problème ?](#)

[Le code FAC manque de la sortie CDR. Que dois-je faire ?](#)

[Des fichiers CDR ne sont pas transférés vers le serveur de facturation avec le FTP. Comment est-ce que je peux dépanner cette question ?](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document contient des forums aux questions concernant des problèmes courants produits avec l'Enregistrements détaillés des appels (CDR) de Cisco CallManager et l'outil de génération de rapports d'administrateur (ART).

Remarque: Les informations fournies dans ce document sont basées sur le Cisco CallManager 3.x.

Q. Quel est le par défaut ou le nom d'utilisateur et mot de passe initial CDR ?

A. Le nom d'utilisateur de par défaut ou d'initiale pour l'outil de CDR Analysis and Reporting est **admin**, et le mot de passe par défaut est également **admin**.

Q. L'ART a arrêté l'enregistrement, et je reçois un message d'erreur. Comment est-ce que je peux résoudre ce problème ?

A. L'ART peut cesser d'enregistrer pour plusieurs raisons. Ce sont des causes possibles et des solutions :

- Assurez-vous que le service de programmeur d'ART s'exécute et le CDR est activé, avec le chargeur CDR dans l'outil de CDR Analysis and Reporting (CAR). Pour plus d'informations sur ceci, référez-vous à la section « en configurant CDR paramètres de service » de [CDR Analysis and Reporting](#).
- Si le service de programmeur d'ART n'est pas installé dans le **début > les programmes > les outils administrateur > les services**, suivez ces étapes pour installer le service : Ouvrez une fenêtre DOS et suivez ce chemin : c:\CiscoWebs\art\SchedulerService. Exécutez une commande de **dir** et la vérifiez qu'il y a un fichier appelé le wrapper.properties. Écrivez **ART_Scheduler_Service.exe - I ART_Scheduler_Service wrapper.properties**. Émettez - la commande **nette d'ART_Scheduler_Service de début** de commencer ce service. Vérifiez que vous pouvez voir le service de programmeur d'ART dans la fenêtre de services sous l'**outil administrateur > les services**.
- Il est possible qu'il y ait de la Connectivité de base de données ouverte cassée (ODBC). Si c'est le cas, testez manuellement les notifications d'état de la livraison d'ART (DSNs). Suivez ces étapes pour faire ainsi : Paramètres Ouverts > **panneau de configuration > outils d'administration > points d'émission de données (ODBC)**. DSN choisi de **système de l'administrateur de point d'émission de données ODBC**. Le **point d'émission de données** choisi de **système d'ART** et cliquent sur **Configure**. **Prochain** choisi à plusieurs reprises (n'apportez aucune modification dans les configurations), jusqu'à ce que la fenêtre finale apparaisse avec l'option de **tester le point d'émission de données....** Cliquez sur le **point d'émission de données de test...** et assurez les **TESTS** de message **TERMINÉS AVEC SUCCÈS !** apparaît. Cliquez sur OK et puis annulez toutes les fenêtres, qui laisse seulement la fenêtre d'administrateur de point d'émission de données ODBC ouverte. Répétez les étapes 3 à 6 avec ARTCCM1 et ARTCCM2.

Q. Quel est un globalCallId_ClusterId ?

A. Dans le Cisco CallManager, le **globalCallId_ClusterId** spécifie un identificateur unique qui

identifie une batterie des Cisco CallManagers. Ces champs composent cette seule clé : GlobalCallId_ClusterId + GlobalCallId_CMId + GlobalCallId_CallId. Ce paramètre est inclus dans le code de Traitement des appels de Cisco CallManager et ne devrait pas être modifié dans le CallManager lui-même ou dans la table de base de données SQL comme paramètre/attribut.

Q. Comment est-ce que je peux manuellement purger la base de données d'ART ?

A. Afin de purger manuellement la base de données d'ART, le premier passage ces requêtes de purge de table d'ART de l'analyseur du SQL (SQL), et sélectionner la base de données a nommé le « art » :

- effacement de Tbl_Load_History
- effacement de Tbl_Dump_PkID
- effacement de Tbl_Error_Id_Map
- effacement de Tbl_Billing_Data
- effacement de Tbl_Billing_Error
- effacement de Tbl_Dump_CallDetailRecord
- effacement de Tbl_Dump_CallDetailRecordDiagnostic

Redémarrez le service de programmeur d'ART programmeur de CDR Analysis and Reporting de Cisco ((CAR)). Dans le meilleur des cas, il commence à charger des CDR selon votre configuration de chargement CDR.

Remarque: Il est recommandé d'exécuter ce processus après des heures, de sorte qu'il n'affecte pas le Traitement des appels normal. Basé sur le nombre de CDR et de configurations de chargement CDR, cela peut prendre un certain du temps et un certain nombre de cycles de chargement CDR de charger complètement tous les CDR.

Q. Comment est-ce que je résous les « données n'est pas disponible pour » le message d'erreur sélectionné par plage de dates ?

A. Cette erreur peut résulter de ces situations :

- Le CDR n'est pas activé correctement.
- Des données ne sont pas synchronisées entre les bases de données CDR et d'ART.
- La colonne de **commentaires de la table de CallDetailRecord** a les données qui dépassent 256 caractères.

Afin de découvrir qui la question est responsable du problème et du contournement approprié, référez-vous aux [données est absent dans les états créés par l'outil de CAR](#).

Q. Comment est-ce que des appels sont classifiés ?

A. La classification d'appel est faite par ART. Calls doit être classifiée de cette manière :

- Si aucune passerelle configurée n'est trouvée, classifiez l'appel comme interne.
- Si les origines et les périphériques de destination sont des passerelles, classifiez l'appel en tant que tandem.
- Si les origines et les périphériques de destination ne sont pas des passerelles, classifiez l'appel comme interne.
- Si seulement le périphérique d'origines est une passerelle, classifiez l'appel comme entrant.

- Si seulement le périphérique de destination est une passerelle, l'appel est un appel sortant. Classifiez l'appel sortant selon la configuration de Plan de composition.

Q. Dans le « Qualité de service (QoS) basé sur la passerelle » en ART, pourquoi les origines sont-elles des champs de l'enregistrement de programme de maintenance (CMR) vides pour H.323 ?

A. Des CMR sont pris en charge seulement pour des Téléphones IP et des périphériques et des passerelles de Protocole MGCP (Media Gateway Control Protocol) dans le Cisco CallManager, qui est pourquoi des valeurs CMR ne sont pas vues pour des Passerelles H.323.

Q. Y a-t-il une liste de logs et de suivis utiles pour que le support de Techinal passe-t-il en revue ?

A. Ces logs et suivis sont utiles :

- C:\ciscowebs\art\art.ini
- C:\ciscowebs\art\SchedulerService\wrapper.properties
- C:\ciscowebs\art\ErrorLog.txt
- C:\ciscowebs\art\SchedulerService\ARTSchError.log
- C:\ciscowebs\art\SchedulerService\ARTSchOutPut.log
- C:\ciscowebs\CAR _Install_Log.log

D'autres fichiers qui peuvent être utiles sont le CDRinsert, la couche de base de données (DBL), et le Cisco CallManager et les suivis de la liaison de données de Synchronous (SDL).

Pour plus d'informations sur la façon d'installer des suivis, référez-vous aux [suivis de Cisco CallManager d'installation pour le support technique de Cisco](#).

Q. Quelles sont les bogues les plus en cours liées à l'outil de CDR Analysis and Reporting (CAR) ?

A. Ce sont le la plupart des courant et id appropriés de bogue Cisco et les questions abordées par chacun :

- [CSCeb54778](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — Option du menu de CDR Analysis and Reporting (CAR) n'apparaissant pas
- Le fichier [CSCea55522](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — art_log.ldf se développe très grand, des enregistrements de CAR peut cesser de purger
- [CSCdx22199](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — CPU de haute de java.exe après réinitialisation
- [CSCdx48882](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — La purge manuelle des données CDR cloue la CPU à 100%
- [CSCdy60211](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — Questions élevées CPU en s'exécutant signale en ART
- [CSCeb43209](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — L'utilisation du CPU élevée par Javas quand l'intégration de téléphonie de Cisco a activé l'état d'utilisateurs est ouverte
- (Clients [enregistrés](#) seulement) — le stiBackup [CSCea06051](#) ne purge pas des fichiers après sauvegarde

- [CSCed51086](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — État de CAR prenant la CPU de haute sur le Répertoire actif (AD)
- [CSCsb99593](#) (clients [enregistrés](#) seulement) — Arrêts du CAR 4.1(0.34) chargeant le col de CDR-commentaire. le besoin de prendre en charge 2048 cars

Q. Comment est-ce que je dépanne le client KErrorNotCDRPrimary - le service de l'insertion CDR est-il dirigé sur un serveur qui n'est pas message d'erreur primaire CDR ?

A. Ce message d'erreur se produit si vous dirigez le service d'insertion CDR sur des serveurs autres que l'éditeur. Afin de résoudre ce problème, veuillez à mettre le service hors fonction d'insertion CDR sur tous les Noeuds excepté le serveur d'éditeur.

Q. Comment je dépanne l'erreur 1069 : Le service n'a pas commencé en raison d'un message d'erreur de la panne CDR de connexion ?

A. Ce message d'erreur pourrait apparaître quand le CDR est assigné une procédure de connexion et un mot de passe différents de compte des services que les autres comptes des services intégrés. Afin de résoudre le problème, vous pouvez employer l'[utilitaire d'admin](#) pour synchroniser tous les principaux mots de passe de service dans toute la batterie. Si ceci ne résout pas le problème, vous devez réinstaller le périphérique prêt à brancher CDR.

Remarque: L'utilitaire d'admin fonctionne meilleur quand vous sélectionnez tout les service explique la remise de mot de passe. Il est recommandé pour faire la procédure pendant des heures creuses parce que l'utilitaire redémarrera tous les services.

Q. Comment est-ce que je dépanne le l'ordinateur sur lequel le CAR est installé n'est pas un éditeur que le message d'erreur dans le CAR installent le log en essayant d'installer le périphérique prêt à brancher de CAR sur un serveur Cisco CallManager ?

A. Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que :

1. Le nom du serveur est identique dans la base de données et dans le serveur.
2. Le nom du serveur ne contient pas un trait de soulignement. L'utilisation du caractère de soulignement dans les noms NetBIOS n'est pas recommandée, car un certain stored procedures SQL emploie le caractère pour ajouter au début ou ajouter une partie de leurs requêtes.
3. La réplication fonctionne bien entre Publisher et le serveur d'abonné. Si la réplication est cassée entre Publisher et l'abonné, alors vous recevrez une erreur énonçant que le CDR/CAR ne peut pas identifier le serveur de Publisher même si nous l'installons sur un serveur de Publisher. Vous devez employer [DBLHelper](#) afin de rétablir la réplication cassée.

Q. Comment est-ce que je dépanne les trop de données et sera-t-ce message d'erreur tronqué quand exécutant un état de CAR ?

A. Il y a une limite pour le PDF et le CSV signale dans le CDR. La limite est 5000 enregistrements pour l'état PDF et 20,000 enregistrements pour le CSV signalent. Si le nombre d'enregistrements dépasse ces valeurs, vous recevrez les trop de données et ce sera message d'erreur tronqué.

Q. Comment est-ce que je dépanne l'état 500 de HTTP - message d'erreur d'erreur interne du serveur tandis que j'accède à l'état de CAR ?

A. Si vous recevez l'état 500 de HTTP - message d'erreur d'erreur interne du serveur tandis que vous accédez aux états de CAR, vous devez redémarrer le service de Cisco Tomcat du **Start > Programs > Administrative Tools > Services** afin de résoudre le problème.

Remarque: Cette question peut également se produire quand vous essayez d'ajouter le serveur CDR à la batterie d'Unified Communications Manager avec un serveur. Dans ce cas, si vous mettez en marche le serveur, il résout le problème.

Q. Les états CDR affichent l'undefined_user comme la procédure de connexion de téléphone pour tous les appels au départ. Comment puis-je solutionner ce problème ?

A. Avec Cisco Callmanager 5.x, le champ d'**user-id de propriétaire** dans la page de configuration utilisateur est utilisé afin de lier l'extension à l'utilisateur dans le CDR. Vous devez avoir un périphérique/téléphone avec le champ d'**user-id de propriétaire** rempli, ou l'undefined_user apparaît pendant que la procédure de connexion de téléphone dans le CDR signale. Assurez-vous que le champ d'**user-id de propriétaire de** votre périphérique/téléphone est rempli. Sinon, configurez le téléphone avec ce champ rempli, et exécutez l'état CDR de nouveau.

Q. Comment est-ce que j'empêche la croissance excessive de la base de données CDR et d'ART ?

A. Afin d'empêcher la croissance excessive de la base de données CDR, vous pouvez aller à **CCMAdmin > à paramètres de service, moniteur** choisi de **couche de Cisco Database** comme service et placer les **enregistrements maximum CDR**. En outre, sur le CAR vous pouvez utiliser la purge automatique pour le CDR et le CAR qui supprime toujours les enregistrements qui sont de certain âge.

Remarque: La différence entre la restriction de croissance du SQL et les configurations dans le CAR est que si la taille est limitée du SQL, des nouveaux records ne peuvent pas être ajoutés à la base de données, alors que si vous purgez de vieux enregistrements avec le CAR, il supprime de vieux enregistrements et toujours permet des nouveaux records sur la base de données.

Q. Pourquoi est-ce que le CDR n'envoie pas des états par l'email et affiche l'erreur 1001 ?

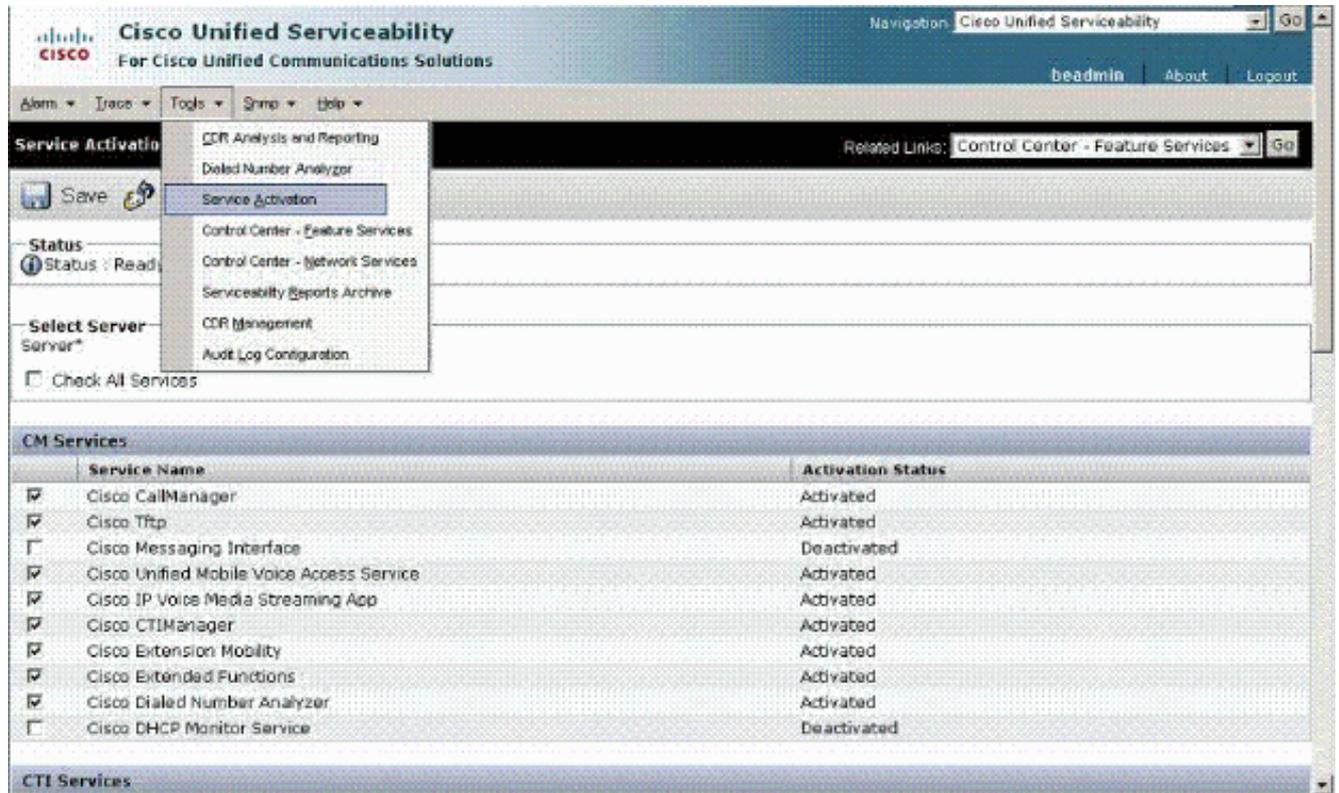
A. Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que :

- Le nom de la société est écrit sous des préférences de système **Parameters>System de System>**.
- Vous pouvez cingler le serveur de messagerie du Cisco CallManager.
- **Le champ Domain de messagerie** sous des paramètres de messagerie n'est pas vide.
- **L'ID de messagerie** est ajouté sans nom de domaine.

Q. Comment est-ce que je dépanne quand l'outil CDR n'apparaît pas à la page d'utilité de gestionnaire de Cisco Unified Communications ?

A. Afin de résoudre ce problème, vous devez lancer le **service Web de CAR** de la page d'utilité de gestionnaire de Cisco Unified Communications. Procédez comme suit :

1. À la page d'utilité de gestionnaire de Cisco Unified Communications, choisissez les **outils > l'activation de service**.



2. Sous les services CDR, vérifiez la case à cocher de **service Web de CAR** afin de la lancer.
3. Cliquez sur **Save**.

Q. Quand je visualise les états de détail de QoS, je reçois le NA pour l'orig QoS et les états DEST QoS et CMR n'affichent rien dans le retard, se trémoussent, et des colonnes de perte de paquets. Comment est-ce que je résous ce problème ?

A. Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Allez à la page **CDR**.
2. Choisissez le **système > le programmeur > le chargement CDR**.
3. Décochez la case du **chargement CDR seulement**.

Q. Le code FAC manque de la sortie CDR. Que dois-je faire ?

A. Si le code FAC manque de la sortie CDR, activez l'**affichage FAC** dans le paramètre **CDR** dans les paramètres de service CCM.

Q. Des fichiers CDR ne sont pas transférés vers le serveur de facturation avec le FTP. Comment est-ce que je peux dépanner cette question ?

A. Afin de résoudre ceci, redémarrez ces services :

- Référentiel CDR
- Agent CDR
- Programmeur CDR
- Moniteur de couche de base de données
- Unité de collecte de données RIS

Informations connexes

- [Les données sont absentes dans les rapports créés par l'outil CAR](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)