

CDR Analysis and Reporting (CAR) ne peut pas interroger par date

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème 1](#)

[Solution 1](#)

[Problème 2](#)

[Solution 2](#)

[Problème 3](#)

[Solution 3](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit des raisons pour lesquelles l'analyse de l'article mouvement d'appel Cisco (CDR) et l'enregistrement (CAR) n'affiche pas les la plupart des données en cours et fournit une solution dans un environnement de Cisco CallManager.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- CAR

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CallManager version 3.3 et plus tard

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-

vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème 1

Quand vous exécutez le CAR, la requête à la date échoue de temps en temps. Davantage de recherche indique que ces pannes sont liées aux dates. Les requêtes fonctionnent pendant de vieilles dates, mais les requêtes pendant les dates récentes échouent uniformément.

Le message d'erreur l'un ou l'autre indique cela :

- Les données sont seulement disponibles par une certaine plage.
- Les données sont disponibles seulement jusqu'à une certaine date.

Note: Si un téléphone est associé aux plusieurs utilisateurs, vous ne pouvez pas voir les états d'utilisateur.

Voir la [figure 1](#).

Figure 1 – Erreur de requête

Solution 1

Ce problème est une question de synchronisation entre la base de données d'outil de génération de rapports d'administrateur (ART) et la base de données CDR. La base de données d'ART n'est pas journal à jour de la base de données CDR, et le contenu sur la base de données d'ART est moins de courant que cela de la base de données CDR.

Procédez comme suit :

1. Vérifiez l'indicateur activé par CDR. Il devrait être placé **pour rectifier** sur l'éditeur et tous serveurs d'abonné. Procédez comme suit : Choisissez le menu de **service** et sélectionnez les **paramètres de service de la** liste déroulante sur la page d'administration de Cisco CallManager. **CallManager** choisi de la liste déroulante de serveur. **Cisco CallManager** choisi de la liste déroulante de service. Allez à l'indicateur d'enable CDR sous la section de système et à **vrai** choisi de la liste de baisse-vers le bas suivant les indications de la [figure 2](#). **Figure 2 – Paramètre de service : Indicateur activé par CDR**
2. Afin de vérifier que l'insertion de Cisco CDR est lancée seulement sur le serveur de Publisher, terminez-vous ces étapes : Cliquez sur le **menu Tools** et sélectionnez le **Control Center de la** liste déroulante à la page de Cisco CallManager Serviceability. Sélectionnez le serveur de Publisher dans le volet gauche. Vérifiez que l'insertion de Cisco CDR est lancée. Voir la flèche A dans la [figure 3](#). **Figure 3 – Control Center : Insertion de Cisco CDR** Si l'insertion de Cisco CDR n'est pas lancée, passez à l'étape 3.
3. Afin de vérifier que la tâche de programmeur de CAR de Cisco s'exécute sur le serveur de Publisher, terminez-vous ces étapes : Cliquez sur le **menu Tools** et sélectionnez le **CDR Analysis and Reporting de la** liste déroulante à la page de Cisco CallManager

Serviceability. Entrez le **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** à la page de connexion pour le CAR. Cliquez sur le **menu système** et sélectionnez le **Control Center** de la liste déroulante. Vérifiez la tâche de programmeur de CAR s'exécute. Voir la flèche A dans la [figure 4](#). **Figure 4 – Control Center : Programmeur de CDR Analysis and Reporting de Cisco**

Le symbole signifie que cette tâche s'exécute. Si ce symbole est à angle droit, cliquez sur le **début** pour commencer cette tâche.

Problème 2

L'état CDR affiche des enregistrements pendant moins de jours que les jours configurés.

En essayant de visualiser l'état CDR pendant un certain nombre de jours, les états affichent moins de l'effectif configuré des jours.

Solution 2

Un nombre insuffisant des **enregistrements maximum CDR** configurés dans les paramètres de service sous le **moniteur de couche de Cisco Database** peut poser ce problème.

De vieux enregistrements CDR sont automatiquement supprimés et les enregistrements récents CDR sont disponibles dans le CallManager quand le nombre d'états CDR dépasse la valeur qui est spécifiée dans les **enregistrements maximum CDR**.

Le paramètre de service **maximum d'enregistrements CDR** pour le service de **moniteur de couche de Cisco Database** te permet pour fixer une limite sur le nombre maximal d'états CDR sur le système.

Une fois par jour, le Cisco CallManager vérifie le nombre d'états CDR sur le système et purge des états CDR si le nombre d'états CDR dépasse la valeur qui est spécifiée dans le paramètre **maximum d'enregistrements CDR**.

Afin de résoudre ceci en changeant les **enregistrements maximum CDR** évaluez, terminez-vous ces étapes :

1. Choisissez le menu de **service** et sélectionnez les **paramètres de service** de la liste déroulante sur la page d'administration de Cisco CallManager. Sélectionnez le serveur CallManager de la liste déroulante de serveur.
2. **Moniteur** choisi de **couche de Cisco Database** de la liste déroulante de service.
3. Placez la valeur suffisante pour le paramètre **maximum d'enregistrements CDR** sous les **paramètres de Clusterwide**. Après que vous vous soyez terminé ces étapes, puis l'essai pour visualiser le CDR signale.

Problème 3

L'état CDR affiche qu'aucun enregistrement et le log de chat n'affiche à cette erreur :

```
java.lang.OutOfMemoryError: PermGen space
```

Solution 3

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco. Le contournement est de redémarrer le tomcat.service. En outre, afin d'éviter cette question désactivez le service Web de CAR et ne faites pas arrêter/début d'autres services Web disponibles dans le GUI d'utilité.

Informations connexes

- [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](#)