

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

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Code d'erreur 10011](#)

[Incapable de visualiser l'état CDR](#)

[Solutions](#)

[Incapable d'envoyer l'état CDR en tant qu'email](#)

[Solution](#)

[Code d'erreur 10021](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Code d'erreur 10012](#)

[Solution](#)

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

[Solution](#)

[NULL de l'information CMR dans des états de CAR](#)

[Solution](#)

[Avertissement : Dans des quelques serveurs dans cette batterie l'indicateur activé par CDR est faux et ainsi des entrées CDR ne peuvent être générées pour tous les appels faits dans cette batterie](#)

[Solution](#)

[Le service de programmeur de CAR s'arrête](#)

[Solution](#)

[Erreur Java.sql.SQLException](#)

[Solution](#)

[Programmeur de CAR envoyant des fichiers d'exportation en intervalles de temps incorrects](#)

[Solution](#)

[Erreur : L'indicateur CDR n'est pas activé](#)

[Solution](#)

[Le CAR signale pas dans le format CSV accessible en lecture](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document fournit les informations et des solutions pour des messages d'erreur dans l'outil

d'analyse et d'enregistrement de l'article mouvement d'appel (CDR) (CAR) sur le Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6.x/7.x/8.x.

En outre, référez-vous au [message d'erreur d'outil de CDR Analysis and Reporting \(CAR\) : « Error Code: 10011, System Error. Administrateur système de contact »](#).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- 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
- Outil d'analyse et d'enregistrement de l'article mouvement d'appel Cisco (CDR) (CAR)

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.x/6.x/7.x/8.x.

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](#).

Code d'erreur 10011

Incapable de visualiser l'état CDR

Quand une tentative est faite pour visualiser l'état CDR et la recherche CDR sur le Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6.X, un message d'erreur apparaît `erreur système 10011 « administrateur système de contact »`.

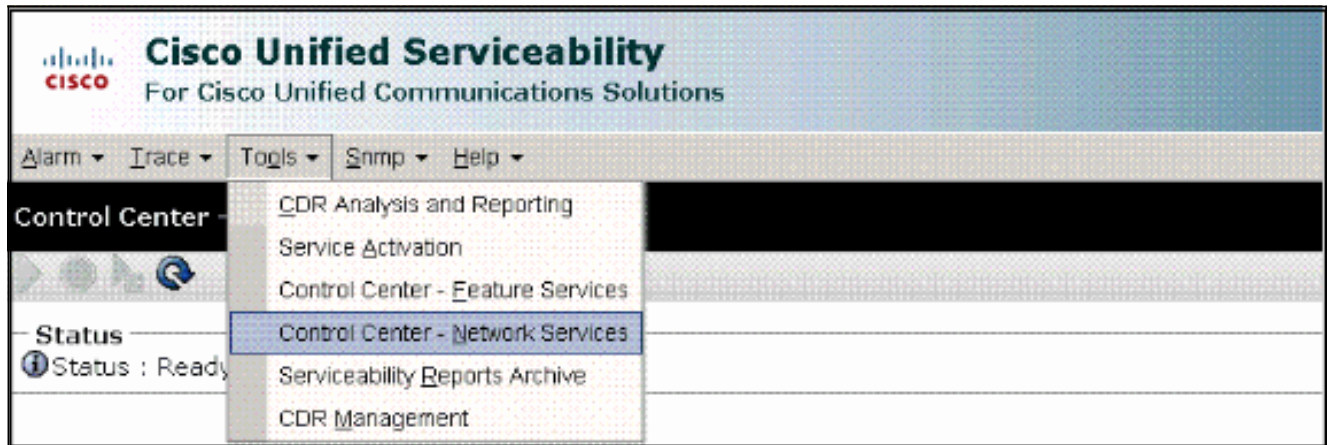
De même, quand une tentative est faite pour collecter des données, le CAR ne peut pas collecter des données et un message d'erreur apparaît : `30061" données non disponibles dans la base de données »`. Cette question est également documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCsz99841](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solutions

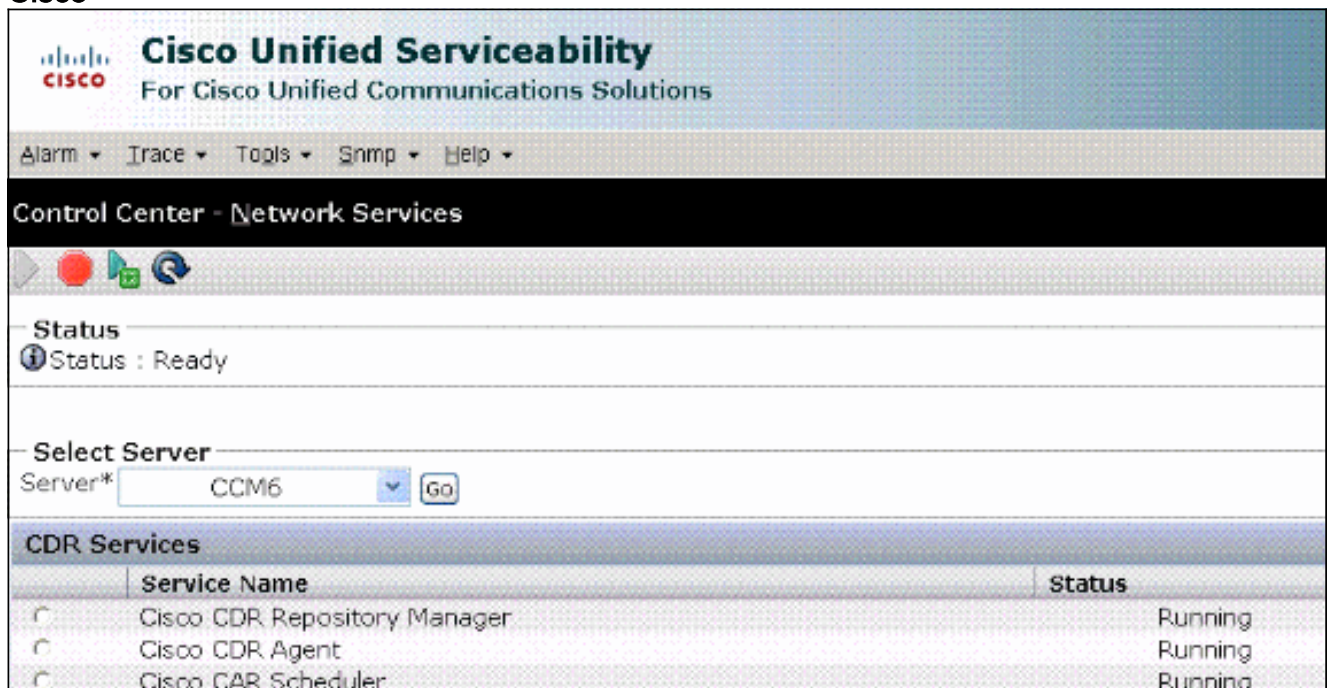
Solution 1

Afin de réparer cette question, terminez-vous ces étapes :

1. Ouvrez la gestion de Cisco Unified Communications Manager et choisissez le **système** > les **paramètres de service**.
2. Cliquez sur le **bouton avancé** pour afficher la liste complète de paramètres de service.
3. Désactivez le paramètre d'**indicateur activé par CDR** sur tous les serveurs dans la batterie.
4. Choisissez l'**utilité** > le **Tools** > **Control Center de Cisco Unified - Services réseau**.



5. Redémarrez ces services sur tous les serveurs dans votre batterie :**Agent de Cisco CDR****Moniteur de couche de Cisco Database****Gestionnaire de référentiel de Cisco CDR****Programmeur de CAR de Cisco**



6. Choisissez le **Cisco CallManager Serviceability** > le **Tools** > **Control Center - Comportez le service** et redémarrez ces services :**Cisco SAVONNENT - Service de CDR****onDemandService Web de CAR de Cisco**
7. Activez le paramètre d'**indicateur activé par CDR** de nouveau sous les paramètres de service sur tous les serveurs dans la batterie, et exécutez alors un état CDR.

Solution 2

Si le problème demeure, exécutez ces commandes [CLI](#) dans le serveur de Cisco Unified Communications Manager.

1. exécutez `sql select param_value de car: tbl_system_preferences où param_name='MANUAL_PURGE_STATUS`
2. Si cette requête renvoie un param_value de 1, exécutez cette requête pour mettre à jour le MANUAL_PURGE_STATUS à 0 : exécutez le CAR de mise à jour SQL : les `tbl_system_preferences ont placé param_value=0 où les param_name='MANUAL_PURGE_STATUS`Après mise à jour du MANUAL_PURGE_STATUS à 0, redémarrez les services de programmeur de CAR de Cisco. Le chargeur fonctionne bien après une reprise des services de programmeur de CAR de Cisco.
3. Si la valeur est correcte, exécutez ces requêtes : exécutez `sql select param_value de car: tbl_system_preferences où param_name='MIN_DATE` exécutez `sql select param_value de car: tbl_system_preferences où param_name='CDR_MIN_DATE` exécutez `sql select param_value de car: tbl_system_preferences où param_name='MAX_DATE` exécutez `sql select param_value de car: tbl_system_preferences où param_name='CDR_MAX_DATE`
4. Exécutez cette requête : exécutez le `max(Error_Record_Id)` choisi SQL du CAR : `tbl_error_id_map`
5. Obtenez les résultats de la requête et exécutez ceci : exécutez le CAR de mise à jour SQL : les `tbl_system_preferences ont placé le <value de param_value= du query> précédent où param_name='MAX_ERROR_RECORD_ID`

Essayez maintenant d'exécuter un état de CAR et une recherche CDR de nouveau.

[Solution 3](#)

Cette question peut également se produire quand l'utilisateur n'a pas ajouté le champ de messagerie-id et de domaine. Dans la page de gestion de Cisco Unified Communications Manager, choisissez le **système** > les **paramètres de service** > les **paramètres de messagerie** et assurez-vous que l'id de messagerie (nom d'utilisateur) de l'utilisateur et le domain-name dans le domaine de domaine sont ajoutés.

[Solution 4](#)

Choisissez le **système** > les **paramètres de service** et cliquez sur le **bouton avancé** afin d'afficher la liste de paramètres de service et veillez que le **CDR a activé l'indicateur** est placée **pour rectifier**.

[Solution 5](#)

1. Exécutez le `max(Error_Record_Id)` choisi du passage SQL du CAR : la requête de `tbl_error_id_map`, et additionnent 1 au résultat retourné.
2. Entrez dans le CAR de mise à jour du passage SQL : les `tbl_system_preferences` nombre ont placé `param_value= " retourné de la première requête de la commande +1"`.
3. Choisissez le **système** > le **programmeur** > le **chargement CDR**. Sélectionnez le **chargeur de débranchement**, et cliquez sur le bouton de **mise à jour** afin de désactiver le chargeur de CAR. **Remarque:** Les données CDR ne chargent pas dans le CAR jusqu'à ce que vous activiez le chargement CDR. Les modifications les prennent effet à minuit. Afin de forcer la modification pour prendre effet immédiatement, arrêtez et redémarrez le service de

programmeur de CAR.

4. Afin de le réactiver, décochez la case de **chargeur de débronnement**. Cochez le **chargement continu 24/7** case, et cliquez sur le bouton de **mise à jour**.
5. Pour que les modifications les prennent effet immédiatement, arrêtez et redémarrez le service de programmeur de CAR.

Solution 6

Procédez comme suit :

1. Choisissez **Start > Programs > Administrative Tools > Services**.
2. Cliquez avec le bouton droit le **programmeur > le login de CAR de Cisco Unified CallManager**, et choisissez le **compte de système local**. Si l'erreur ne pourrait pas commencer le service de programmeur de CAR de Cisco Unified CallManager sur les gens du pays Computer.Error 1069 apparaît également, vous doit synchroniser les mots de passe.
3. Afin de synchroniser les mots de passe, choisissez le **Start > Run > l'adminutility > sélectionnent tous > des options > placent le nouveau mot de passe**.

Incapable d'envoyer l'état CDR en tant qu'email

Quand vous essayez d'envoyer le fichier CDR par l'email, ce message d'erreur apparaît :

Error Code 10011

Error Description System Error. Contact System Administrator.

Remarque: Vous pouvez visualiser l'état, mais le message d'erreur apparaît quand vous cliquez sur le **bouton d'envoi** après que vous écriviez une adresse e-mail dans à : champ.

Solution

Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Choisissez le **système > les paramètres de système > les paramètres de messagerie**. Les affichages de fenêtre de paramètres de messagerie.
2. Dans le domaine d'ID de messagerie, écrivez l'ID de courrier électronique à utiliser dans du champ quand des courriers électroniques sont envoyés. **Remarque:** Assurez-vous que le champ d'ID d'email est rempli sans extension de domaine. Par exemple, si l'ID d'email est xyz.lmn@abc.com, vous devez compléter le champ juste de xyz.lmn. En outre, soyez sûr de ne pas utiliser l'utilisateur d'application d'administrateur ou un utilisateur semblable, puisque les utilisateurs d'application n'ont pas des champs d'ID de messagerie.
3. Dans le domaine de mot de passe, entrez le mot de passe qui est utilisé pour accéder au serveur qui exploite le système de courrier électronique. **Remarque:** Le CAR n'authentifie pas l'user-id et le mot de passe. Vous devez désactiver l'authentification sur le serveur de messagerie ou entrer un user-id et un mot de passe valides.
4. Dans le domaine de confirmation du mot de passe, entrez le même mot de passe de l'étape 3 afin de confirmer.
5. Dans le champ Domain de messagerie, écrivez le nom de domaine pour le serveur qui exploite le système de courrier électronique.
6. Assurez-vous que le serveur de messagerie est placé pour utiliser l'adresse IP (du serveur qui exploite le système de courrier électronique) au lieu du nom d'hôte.

7. Afin d'apporter les modifications, cliquez sur le bouton de **mise à jour**.

Code d'erreur 10021

Quand une tentative est faite pour accéder à la recherche CDR et l'état CDR du CDR Analysis and Reporting (CAR) sur le Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.X, ce message d'erreur apparaît : Code d'erreur 10021 là n'est aucun enregistrement assorti.

De même, quand une tentative est faite pour collecter des données, le CAR ne peut pas collecter des données et ce message d'erreur apparaît : 30023 : Les données ne sont pas disponibles pour la plage de dates sélectionnée.

Solution 1

1. Cette erreur peut se produire quand la case de **chargeur du débronnement CDR** est signé CAR. Choisissez le **système** > le **programmeur** > le **chargement CDR**, et décochez la case de **chargeur de débronnement** afin de résoudre le problème.
2. Choisissez le **système** > les **paramètres de service**, et cliquez sur le **bouton avancé** afin d'afficher la liste de paramètres de service. Assurez-vous que l'indicateur **activé par CDR** est placé **pour rectifier**.

Solution 2

Terminez-vous les étapes mentionnées dans la [solution](#) pour code d'erreur 10012.

Si ces solutions ne résolvent pas le problème, entrez en contact avec le [centre d'assistance technique Cisco \(TAC\)](#).

Procédez comme suit :

1. Remettez à l'état initial le **MAX_CDR_NUMBER** à un par défaut de deux millions. Exécutez cette requête de CLI :
`admin: run sql update car:tbl_system_preferences set param_value='2000000' where param_name='MAX_CDR_NUMBER' .`
2. Choisissez le **système** > le **programmeur** > le **chargement CDR**. Sélectionnez le **chargeur de débronnement**, et cliquez sur le bouton de **mise à jour** afin de désactiver le chargeur de CAR.**Remarque:** Les données CDR ne chargent pas dans le CAR jusqu'à ce que vous activiez le chargement CDR. Les modifications les prennent effet à minuit. Afin de forcer la modification pour prendre effet immédiatement, arrêtez et redémarrez le service de programmeur de CAR.
3. Réactivez-le, décochez la case de **chargeur de débronnement**. Cochez le **chargement continu 24/7** case, et cliquez sur le bouton de **mise à jour**.
4. Pour que les modifications les prennent effet immédiatement, arrêtez et redémarrez le service de programmeur de CAR.

Code d'erreur 10012

Avec Cisco Unified Communications Manager 5.x, des états CDR ne sont pas générés et affichent code d'erreur :

"10012.Database Error. Contact system administrator"

En outre, le journal d'événements de CAR prouve que tous les événements de chargeur CDR sont infructueux. Le suivi de débogage pour le programmeur de CAR affiche ce message d'erreur :

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

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Exécutez la requête pour obtenir la date maximum.

```
run sql select param_value from  
car:tbl_system_preferences where  
param_name='CDR_MAX_DATE'
```
2. Utilisez la date maximum obtenue dans la requête précédente afin d'insérer dans des `tbl_system_preferences` la table. Utilisez les caractères de datation dans le format de `mm/jj/aaaa`.

```
run sql insert into  
car:tbl_system_preferences(param_name,param_value) values ('MAX_DATE',  
'<mm/dd/yyyy>')
```
3. Arrêtez le programmeur de CAR et les services Web de CAR.
4. Exécutez cette requête pour mettre à jour le `MANUAL_PURGE_STATUS` à 0 :

```
run sql update  
car:tbl_system_preferences set param_value=0  
where param_name='MANUAL_PURGE_STATUS'
```
5. Après que vous mettiez à jour le `MANUAL_PURGE_STATUS` à 0, redémarrez le programmeur de CAR et les services Web de CAR.

Cette question peut également se produire si l'un de ces entrées manquent de la table de `tbl_system_preferences` :

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

Terminez-vous ces étapes afin de confirmer quelle entrée manque :

1. exécutez `sql select param_value de car: tbl_system_preferences où param_name='MIN_DATE`
2. exécutez `sql select param_value de car: tbl_system_preferences où param_name='CDR_MIN_DATE`
3. exécutez `sql select param_value de car: tbl_system_preferences où param_name='MAX_DATE`
4. exécutez `sql select param_value de car: tbl_system_preferences où param_name='CDR_MAX_DATE`

Si l'un de ces quatre entrées manque, insérez-le de nouveau à la table avec cette logique :

- Si `MIN_DATE` manque, trouvez la valeur `CDR_MIN_DATE` et insérez une telle valeur comme `MIN_DATE` aux `tbl_system_preferences`.
- Si `CDR_MIN_DATE` manque, trouvez la valeur `MIN_DATE` et insérez une telle valeur comme `CDR_MIN_DATE` aux `tbl_system_preferences`.
- Si `MIN_DATE` et `CDR_MIN_DATE` manquent, insérez '01/01/1970' aux deux colonnes aux `tbl_system_preferences`.
- Si `MAX_DATE` manque, trouvez la valeur `CDR_MAX_DATE` et insérez une telle valeur

comme MAX_DATE aux tbl_system_preferences.

- Si CDR_MAX_DATE manque, trouvez la valeur MAX_DATE et insérez une telle valeur comme CDR_MAX_DATE aux tbl_system_preferences.
- Si MAX_DATE et CDR_MAX_DATE manquent, insérez '01/01/1970' aux deux colonnes aux tbl_system_preferences.

Par exemple, si CDR_MIN_DATE manque, faites ceci :

1. Obtenez la valeur MIN_DATE : exécutez `sql select param_value de car:tbl_system_preferences où param_name='MIN_DATE'`
2. Obtenez la valeur d'en haut, par exemple : 01/01/2008, fonctionnent alors : exécutez l'insertion SQL dans le CAR : valeurs de tbl_system_preferences (« CDR_MIN_DATE », '01/01/2008') ;

Cette question peut également se produire en raison de ces problèmes connus :

- ID de bogue Cisco [CSCsk17300](#) (clients [enregistrés](#) seulement)
- ID de bogue Cisco [CSCsg01364](#) (clients [enregistrés](#) seulement)

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

Aucun enregistrement n'a été trouvé dans la base de données CAR et le programmeur de CAR trace des expositions ce message :

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

La sortie des `tbl_system_preferences` prouve que la purge manuelle est allumée.

[Solution](#)

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Arrêtez le service de programmeur de CAR.
2. Exécutez cette requête `:run sql update car:tbl_system_preferences set param_value='0' where param_name='MANUAL_PURGE_STATUS'`
3. Commencez le service de programmeur de CAR.
4. Placez les propriétés de chargeur pour se transférer.
5. Redémarrez le service de programmeur de CAR.

[NULL de l'information CMR dans des états de CAR](#)

NULL d'expositions de l'information CMR dans des états de CAR.

[Solution](#)

Afin de résoudre le problème, vérifiez ceci :

1. Assurez-vous que les paramètres de diagnostics d'appel sont activés dans les paramètres

de service de Cisco CallManager :CDR Enable Parameter - Enabled
Call Diagnostics Parameters - Enabled

2. Déterminez si le **chargement CDR seulement** est vérifié. S'il est, décochez-le.

Avertissement : Dans des quelques serveurs dans cette batterie l'indicateur activé par CDR est faux et ainsi des entrées CDR ne peuvent être générées pour tous les appels faits dans cette batterie

Vous ne pouvez pas collecter des données CDR, et ce message d'erreur apparaît :

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.

Solution

Afin de résoudre le problème, assurez-vous que l'indicateur **activé par CDR** est placé pour rectifier sur le serveur de Cisco Unified Communications Manager.

Le service de programmeur de CAR s'arrête

Le service de programmeur de CAR arrête et laisse un grand nombre de fichiers non-traités CDR/CMR. Il y a une utilisation de mémoire élevée sur le programmeur de CAR quand des partitions automatique-sont purgées.

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCta71863](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Afin de résoudre ce problème, augmentez la configuration **MAX_CAR_DATABASE_AGE**, qui est configurable à la page d'automatique-purge de CAR, au par défaut de 60 jours ou à une valeur plus grande que 34.

Erreur Java.sql.SQLException

Le chargement CDR dans le CAR échoue par intermittence avec cette erreur sql :

java.sql.SQLException : Le Tableau (informix.xxx) a été lâché, modifié ou renommé., code d'erreur -710.

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCsr05092](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Ce sont les contournements pour cette question :

1. Redémarrez le service de programmeur de CAR toutes les fois qu'une telle erreur sql est

attrapée.

2. Configurez un programme plus fréquent de chargement. Par exemple, chargement 13 minutes pendant toutes les 15 mn.

Programmeur de CAR envoyant des fichiers d'exportation en intervalles de temps incorrects

Le programmeur de CAR envoie des fichiers d'exportation deux fois par minute au lieu d'une fois par heure comme définie dans le programmeur.

Solution

Afin de résoudre le problème, changez l'**intervalle de temps de fichier CDR** de 1 à 60 dans les **paramètres de système**.

Erreur : L'indicateur CDR n'est pas activé

En essayant d'obtenir à l'option CDR, l'`indicateur CDR n'est pas message d'erreur activé` est reçu.

Solution

Exécutez ces étapes dans le serveur CallManager pour résoudre ce problème :

1. Allez aux **paramètres d'entreprise** et configurez ces derniers : **Intervalle de temps de fichier CDR = 1ID = StandAloneCluster de batterie**
2. Allez aux **paramètres de service**, sélectionnez le **Cisco CallManager** comme service et configurez ces derniers : **L'indicateur activé par CDR = rectifientLes appels de log CDR avec l'indicateur zéro de durée = rectifientDiagnostics d'appel activés = activés indépendamment de l'indicateur activé par CDR**

Le CAR signale pas dans le format CSV accessible en lecture

Pour Cisco Unified Communications Manager 5.x et plus tard, la sortie d'état de vue du CAR CSV n'est pas correctement formatée et non accessible en lecture.

Solution

Ce comportement est parce que la plate-forme sous-jacente est Linux pour Cisco Unified Communications Manager 5.x et plus tard. Vous pouvez obtenir les états formatés à un certain niveau utilisant le contournement fourni dans cette section. Il est en raison de la manière que la plate-forme Linux fonctionne.

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCtb75858](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Exécutez cette procédure comme contournement possible :

1. Ouvrez Microsoft Excel.
2. Allez au **fichier > s'ouvrent**.
3. Choisissez les **fichiers texte (*.pm ; *.txt, *.csv)** pour des **fichiers de type**.
4. Trouvez et ouvrez le fichier de **report.txt**.
5. **De l'assistant d'importation des textes - Étape 1 de la fenêtre 3**, choisissez la **largeur fixe** comme type de fichier sous le **type de données d'origine**. Cliquez ensuite sur **Next**. **Remarque:** Si vous choisissez **délimité** comme type de fichier, ceci peut avoir comme conséquence la troncation des données.
6. Dans **l'assistant d'importation des textes - Étape 2 de la fenêtre 3**, employez la barre de défilement horizontale pour aller au-dessus de la ligne entière et pour se terminer ces étapes : Supprimez n'importe quelle rupture non désirée de colonne avec un double-clic. Ajoutez n'importe quelle rupture manquante de colonne avec un simple clic à la position désirée. Cliquez sur **Next** (Suivant).
7. **De l'assistant d'importation des textes - Étape 3 de la fenêtre 3**, cliquez sur Finish.
8. Les données seront affichées dans les cellules d'Excel. Vous pouvez exécuter ces éléments pour une meilleure lisibilité : ajustez le cadrage sélectionnez la table de totalité en cliquant sur le coin supérieur gauche de la table, cliquez sur le bouton de quitter-cadrage sur la barre d'outil afin de faire à largeur de cellules la longueur des données convenable automatiquement, double-cliquez entre deux colonnes quelconques.

Informations connexes

- [Compréhension de CDR \(articles mouvement d'appel\)](#)
- [Après que le Cisco CallManager 4.1 soit mis à jour au Cisco CallManager 4.2, des fichiers CMR ne sont pas insérés dans la base de données CDR, qui a comme conséquence l'utilisation du CPU élevée sur le serveur](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)