

# CDR および ART FAQ に関する CallManager 問題のトラブルシューティング

## 目次

### [はじめに](#)

[デフォルトまたは最初の CDR ユーザ名 および パスワードとは何か。](#)

[ART は記録を停止し、エラーメッセージを受け取ります。どのようにこの問題を解決できますか](#)

。

[globalCallId ClusterId とは何か。](#)

[どのように手動で ART データベースを削除できますか。](#)

[どのように「データをではないです日付の範囲指定」エラーメッセージのために利用可能解決しますか。](#)

[コールはどのように分類されるか。](#)

[「ART のゲートウェイに」基づいてサービス品質 \( QoS \) では発生コール管理レコード \( CMR \) フィールドはなぜ空 H.323 のためですか。](#)

[Techinal サポートが検討することができるように有用なログのリストがあり、トレースしますか](#)

。

[CDR 分析およびレポート \( CAR \) ツールに関する最新バグとは何か。](#)

[どのように `KErrorNotCDRPrimary` 解決します - CDR エラーメッセージ CDR か。](#)

[1069 どのように解決するか: CDR エラーメッセージが。](#)

[どのように `CAR` Cisco CallManager サーバで CAR プラグインをインストールすることを試みる時 CAR インストール ログのエラーメッセージ 解決しますか。](#)

[どのように解決し、CAR レポートを送るときエラーメッセージか。](#)

[どのように `HTTP 500` - CAR レポートにアクセスする間、`Internal Server` エラーメッセージ解決しますか。](#)

[CDR レポートはすべての発呼のための電話ログインとして `undefined user` 示します。この問題をトラブルシューティングするにはどうすればよいですか。](#)

[どのように CDR および ART データベースの余分な増加を防ぎますか。](#)

[CDR ない Send レポートはなぜメールおよび Display エラー 1001 によってか。](#)

[CDR ツールが Cisco Unified 通信マネージャ サービスビリティ ページで書かれていないとどのように解決しますか。](#)

[QoS Detail レポートを表示するとき、orig QoS のための NA をおよび Dest QoS および CMR レポートは遅延、ジッタおよびパケットロス カラムで示しません何も受け取ります。どのようにこの問題を解決しますか。](#)

[FAC コードは CDR 出力から抜けています。どうすればよいのですか。](#)

[CDR ファイルは FTP との請求サーバに転送されません。どのようにこの問題を解決できますか](#)

。

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco CallManager 呼詳細レコード ( CDR ) および Administrator Reporting Tool ( ART ) に発生する一般的な問題に関する FAQ を説明します。

注: この資料で提供される情報は基づいた on Cisco CallManager 3.x です。

## Q. デフォルトまたは最初の CDR ユーザ名 および パスワードとは何か。

A. CDR 分析およびレポーティング ツールのためのデフォルトか最初のユーザ名は `admin` であり、デフォルトパスワードはまた `admin` です。

## Q. ART は記録を停止し、エラーメッセージを受け取ります。どのようにこの問題を解決できますか。

A. ART はいくつかの理由で記録し終えることができます。これらは考えられる原因 および 解決策です:

- ART スケジューラー サービスが実行され、CDR が有効になる CDR 分析および ( CAR ) ツールを報告することの CDR ロダーと共にことを、確認して下さい。これに関する詳細については、[CDR 分析およびレポート](#)の" Configuring CDR Service Parameters " セクションを参照して下さい。
- ART スケジューラー サービスが **Start > Programs > Admin Tools > Services** にインストールされていない場合、サービスをインストールするために次の手順に従って下さい: DOS ウィンドウを開き、このパスに従って下さい: `c:\CiscoWebslart\SchedulerService`。 `dir` コマンドを実行し、 `wrapper.properties` と呼ばれるファイルがあることを確認して下さい。  
**ART\_Scheduler\_Service.exe** を -i **ART\_Scheduler\_Service wrapper.properties** 入力して下さい。このサービスを開始するために `net start ART_Scheduler_Service` -コマンドを発行して下さい。 **管理ツール > Services** の下で Services ウィンドウの ART スケジューラー サービスを表示できることを確認して下さい。
- こじ開けられたデータベース 接続 ( ODBC ) があることは可能性のあるです。これが事実である場合、手動で ART 配信状態通知 ( DSNs ) をテストして下さい。そうするために次の手順に従って下さい: **オープン設定 > Control Panel > Administrative ツール > データ ソース ( ODBC )**。 ODBC データ ソース 管理者から 『System DSN』 を選択して下さい。 『ART System Data Source』 を選択し、 『Configure』 をクリックして下さい。( 設定の変更を行なわないで下さい ) 繰り返し 『Next』 を選択して下さい、まで最終的なウィンドウが **データ ソースをテストするオプション**と現われる..... 『Test Data Source』 をクリックし、メッセージ `TEST 確認して下さい!` が表示されます。すべてのウィンドウを 『OK』 をクリックし、次に取り消して下さい、 ODBC データ ソース 管理者ウィンドウだけ開けたままにする。 ARTCCM1 および ARTCCM2 のステップ 3 ~ 6 を繰り返して下さい。

## Q. globalCallId\_ClusterId とは何か。

A. Cisco Unified CallManager では、 **globalCallId\_ClusterId** は Cisco Unified CallManager のクラスタを識別するユニークな ID を規定します。これらのフィールドはこの一意キーを構成します: `GlobalCallId_ClusterId + GlobalCallId_CMId + GlobalCallId_CallId`。このパラメータは Cisco Unified CallManager コール処理コードで組み込まれ、 CallManager 自体の内でもまたは SQL データベーステーブルでパラメータ/アトリビュートとして修正するべきではありません。

## Q. どのように手動で ART データベースを削除できますか。

A. 手動で ART データベースを、封切りはこれらの ART 表ページ クエリ構造化照会言語 ( SQL ) アナライザから削除し、データベースを選択するために「アート」を指名しました:

- Tbl\_Load\_History からの削除
- Tbl\_Dump\_PkID からの削除
- Tbl\_Error\_Id\_Map からの削除
- Tbl\_Billing\_Data からの削除
- Tbl\_Billing\_Error からの削除
- Tbl\_Dump\_CallDetailRecord からの削除
- Tbl\_Dump\_CallDetailRecordDiagnostic からの削除

ART スケジューラー ( Cisco CDR 分析およびレポート ( CAR ) スケジューラー ) サービスを再開して下さい。理想的には、それは CDR ロード設定によって CDR をロードし始めます。

注: それが普通 通話処理に影響を与えないように時間後にこのプロセスを行うことは賢明です。CDR および CDR ロード設定の数に基づいて、それは完全にすべての CDR をロードする CDR ロード サイクルの時間および数を奪取できます。

## Q. 「データをではないです日付の範囲指定」エラーメッセージのために利用可能解決する方法

A. このエラーはこれらの状況に起因する場合があります:

- CDR はきちんと有効になりません。
- データは CDR および ART データベースの間で同期されません。
- 256 文字を超過する CallDetailRecord 表のコメント カラムにデータがあります。

調べるために問題が問題および適切な回避策に責任がある、[データをです CAR ツールによって作成されるレポートで不在](#)参照して下さい。

## Q. コールはどのように分類されるか。

A. コール 分類は ART によって行われます。コールはこのように分類する必要があります:

- 設定されたゲートウェイがない場合、内部ようにコールを分類して下さい。
- 発生およびデステイネーションデバイスが両方ゲートウェイである場合、タンデムとしてコールを分類して下さい。
- 発生およびデステイネーションデバイスが両方ゲートウェイではない場合、内部ようにコールを分類して下さい。
- 発生デバイスだけゲートウェイである場合、着信ようにコールを分類して下さい。
- デステイネーションデバイスだけゲートウェイである場合、コールは送信コールです。ダイヤルプラン設定によって送信コールを分類して下さい。

## Q. 「ART のゲートウェイに」基づいてサービス品質 ( QoS ) では発生コール管理レコード ( CMR ) フィールドが空 H.323 のためである理由

A. CMR は CMR 値が H.323 ゲートウェイについてはなぜ調べられないかである Cisco Unified CallManager の IP 電話のためにだけおよびメディア ゲートウェイ コントロール プロトコル ( MGCP ) デバイスおよびゲートウェイ サポートされます。

**Q. Techinal サポートが検討することができるように有用なログのリストがあり、トレースしますか。**

A. これらのログおよびトレースは有用です:

- 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

役立ちます他のファイルは CDRinsert、Database Layer ( DBL ) および Cisco Unified CallManager および Synchronous データ・リンク ( SDL ) トレースです。

トレースを設定する方法に関する詳細については [Cisco テクニカル サポートのためのセットアップ Cisco CallManager トレース](#) を参照して下さい。

**Q. CDR 分析およびレポート ( CAR ) ツールに関する最新バグとは何か。**

A. これらはほとんどの電流および関連した Cisco バグ ID およびそれぞれによって当たる問題です:

- [CSCeb54778](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) — CDR 分析およびレポート ( CAR ) メニューオプション表示アップ
- [CSCea55522](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) は— art\_log.ldf ファイル非常に大きく、CAR レコード削除することを止めるかもしれませんります
- [CSCdx22199](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) —再度ブートするの後の java.exe からの高CPU
- [CSCdx48882](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) — CDR データの手動パーズは 100% に CPU を打ちつけます
- [CSCdy60211](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) —高CPU 問題場合の ART のレポートの実行
- [CSCeb43209](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) — Cisco Telephony Integration が Users レポートを有効にしたときに Java による高CPU 使用方法は開きます
- [CSCea06051](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) はバックアップの後で— stiBackup ファイルを削除しません
- [CSCed51086](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) — Active Directory ( AD ) の高CPU を奪取 する CAR レポート
- [CSCsb99593](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) — CDR コメント col をロードする CAR 4.1(0.34) 停止。2048 の文字をサポートする必要

**Q. ~~KErrorNotCDRPrimary~~ 解決する方法- CDR エラーメッセージ CDR**

A. このエラーメッセージはパブリッシャ以外サーバの CDR 挿入サービスを実行する場合表示されます。この問題を解決するために、パブリッシャ サーバを除くすべてのノードの CDR 挿入サービスを無効にすることを確かめて下さい。

**Q. 1069 解決する方法か: CDR エラーメッセージがか。**

A. CDR 他の組み込みサービス アカウントより異なるサービス アカウント ログオンおよびパスワ

ードが割り当てられるときこのエラーメッセージが現れるかもしれません。問題を解決するために、クラスタ全体のすべてのコア サービス パスワードを同期するのに[管理ユーティリティ](#)を使用できます。これが問題を解決しない場合、CDR プラグインを再インストールする必要があります。

注: 管理ユーティリティはパスワード リセットのためのサービス アカウントすべてを選択するとき推奨をはたらかせます。ユーティリティがサービス全員を再開するのでオフピークの時間の間にプロシージャをすることを推奨します。

## Q. CAR Cisco CallManager サーバで CAR プラグインをインストールすることを試みるとき CAR インストール ログのエラーメッセージ 解決する方法

A. ことをこの問題を解決するために、確かめて下さい:

1. サーバ名はデータベースとサーバに同じです。
2. サーバ名はアンダースコアが含まれていません。 NetBIOS 名のアンダースコア文字の使用方法はいくつかの SQL 保存された手順が文字をクエリの一部を付加するか、または追加するのに使用するので、推奨されません。
3. うまく複製 作業 パブリッシャと加入者サーバ間で。複製がパブリッシャ および サブスクライバ間で壊れている場合、パブリッシャ サーバでそれをインストールしても CDR/CAR がパブリッシャ サーバを認識できないことを示しているエラーを受け取ります。壊れた複製を再確立するために [DBLHelper](#) を使用する必要があります。

## Q. 解決し方法、CAR レポートを送るときエラーメッセージ

A. CDR の PDF および CSV レポートのための制限があります。制限は PDF レポートのための 5000 のレコードであり、CSV のための 20,000 のレコードは報告します。レコード 番号がこれらの値を超過する場合、受け取り、エラーメッセージ。

## Q. HTTP 500 - CAR レポートにアクセスする間、Internal Server エラーメッセージ 解決する方法

A. HTTP 500 受け取れば - CAR レポートにアクセスする間、Internal Server エラーメッセージ、問題を解決するために **Start > Programs > Administrative Tools > Services** からの **Cisco Tomcat Service** 再開する必要があります。

注: この問題はまたサーバの Unified Communications Manager クラスタに CDR サーバを追加することを試みるとき発生する場合があります。この場合サーバを開始すれば、それは問題を解決します。

## Q. CDR レポートはすべての発呼のための電話ログインとして `undefined_user` 示します。問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか

A. Cisco Unified CallManager 5.x によって CDR のユーザに拡張をリンクするために、**User Configuration** の **Owner User ID** フィールドは使用されます。読み込まれる **Owner User ID** フィールドが付いているデバイス/電話がなければ `undefined_user` CDR レポートの電話ログインとして現われます。デバイス/電話の **Owner User ID** フィールドが読み込まれることを確かめて下さい。そうでなかったら、電話をデータ入力されるこのフィールドで設定し CDR レポートを再度実行して下さい。

## Q. CDR および ART データベースの余分な増加を防ぐ方法

A. CDR データベースの余分な増加を防ぐために、CCMAdmin > サービスパラメータに行くことができ、サービスとして『Cisco Database Layer Monitor』を選択し、**最大 CDRレコード**を設定しました。また、CAR である特定の経過時間であるレコードを常に削除する CDR および CAR のために自動ページを使用できます。

注: SQL からの増加制約事項と CAR 内の設定の違いは CAR の古いレコードを削除すれば、古いレコードを削除し、常にがサイズが SQL から制限されれば、新記録はデータベースに追加することができないことですデータベースの新記録を許可します。

## Q. CDR メールおよび Display エラー 1001 によってない Send レポートが理由

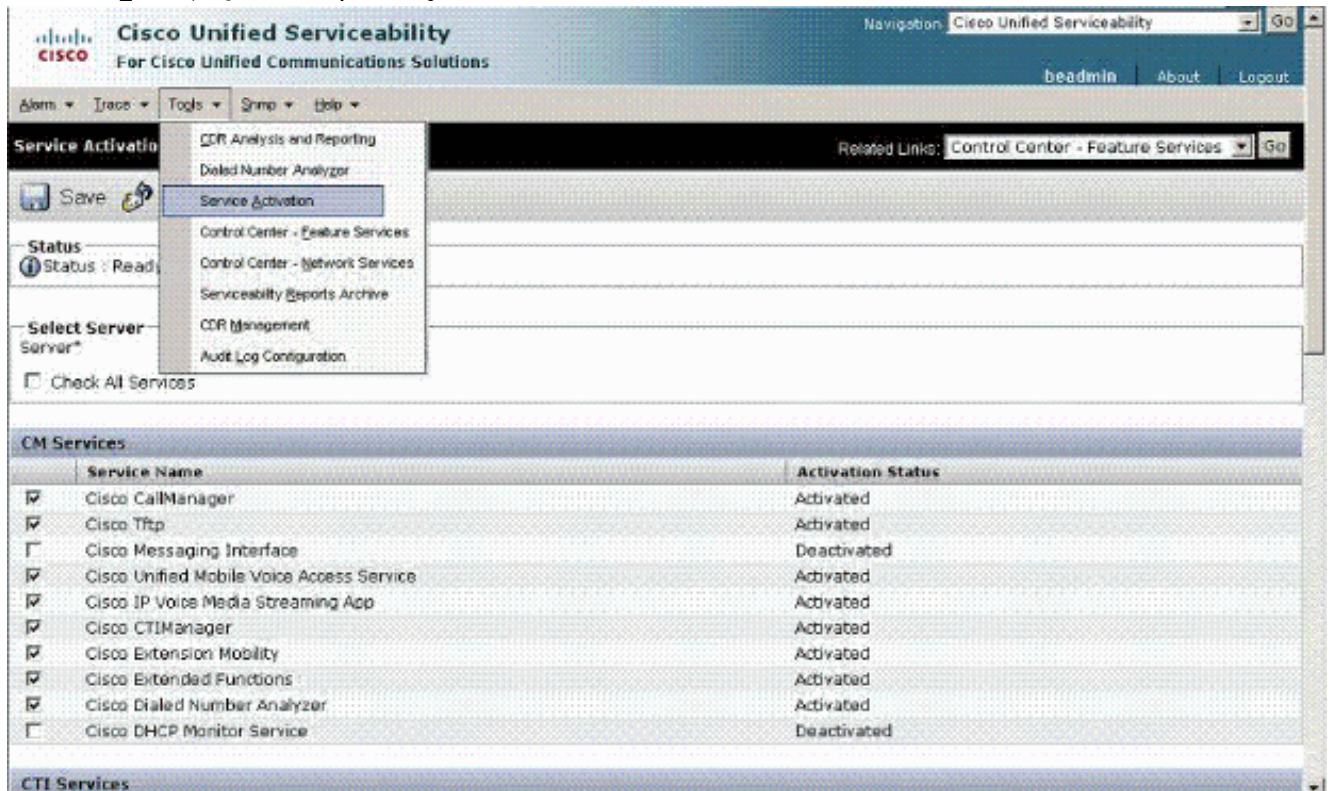
A. ことをこの問題を解決するために、確かめて下さい:

- 会社名は System> システム Parameters>System ユーザー設定の下で入力されます。
- Cisco Unified CallManager からメール サーバを ping できます。
- Mail パラメータの下の Mail Domain フィールドは空ではないです。
- Mail ID はドメイン名なしで追加されます。

## Q. CDR ツールが Cisco Unified 通信マネージャ サービスビリティ ページで書かれていないと解決する方法

A. この問題を解決するために、Cisco Unified 通信マネージャ サービスビリティ ページからの CAR Web サービスをアクティブにする必要があります。次の手順を実行します。

1. Cisco Unified 通信マネージャ サービスビリティ ページで、> サービス アクティベーション 『Tools』 を選択して下さい。



The screenshot shows the Cisco Unified Serviceability web interface. The 'Tools' menu is open, highlighting 'Service Activation'. Below the menu, the 'CM Services' table is visible, listing various services and their activation status.

	Service Name	Activation Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CallManager	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Tftp	Activated
<input type="checkbox"/>	Cisco Messaging Interface	Deactivated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Unified Mobile Voice Access Service	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco IP Voice Media Streaming App	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CTIManager	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extension Mobility	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extended Functions	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Dialed Number Analyzer	Activated
<input type="checkbox"/>	Cisco DHCP Monitor Service	Deactivated

2. CDR サービスの下で、それをアクティブにするために CAR Web Service チェックボックス

をチェックして下さい。

3. [Save] をクリックします。

**Q. QoS Detail レポートを表示するとき、orig QoS のための NA をおよび Dest QoS および CMR レポートは遅延、ジッタおよびパケットロス カラムで示しません何も受け取ります。どのようにこの問題を解決しますか。**

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CDR ページに行ってください。
2. システム > スケジューラー > CDR ロードを選択して下さい。
3. ロード CDR チェックボックスだけチェックを外して下さい。

**Q. FAC コードは CDR 出力から抜けています。どうすればよいのですか。**

A. FAC コードが CDR 出力から抜けている場合、CCMサービス パラメータの CDR パラメータのディスプレイ FAC を有効にして下さい。

**Q. CDR ファイルは FTP との請求サーバに転送されません。どのようにこの問題を解決できますか。**

A. これを解決するために、これらのサービスを再開して下さい:

- CDR リポジトリ
- CDR エージェント
- CDR スケジューラー
- データベース レイヤ モニタ
- RIS データコレクタ

## 関連情報

- [CAR ツールで作成されたレポートにデータが存在しない](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)