

CDR Analysis and Reporting で日付別のクエリ 一を実行できない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題 1](#)

[解決策 1](#)

[問題 2](#)

[解決策 2](#)

[問題 3](#)

[解決策 3](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco 呼詳細レコード (CDR) 分析およびレポート (CAR) が、最新のデータの表示に失敗する理由、および Cisco CallManager 環境での解決策について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco CallManager
- CAR

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager バージョン 3.3 以降

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題 1

CAR を実行すると、日付によるクエリが失敗することがあります。詳しい調査により、この失敗は日付に関連していることが判明しました。クエリは古い日付では機能しますが、最近の日付では一貫して失敗します。

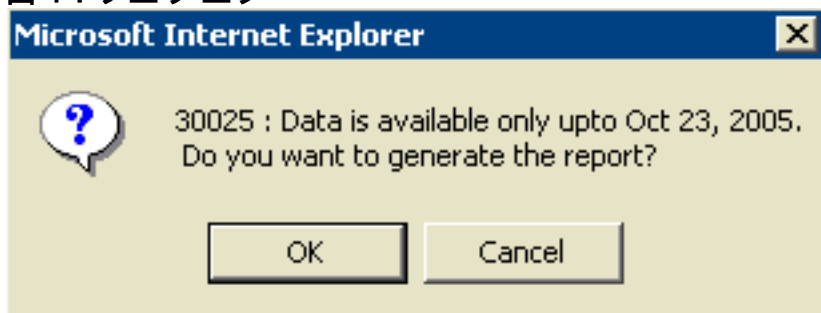
次のいずれかのエラー メッセージが表示されます。

- The data is only available through a certain range.
- Data is available only up to a certain date.

注: 1 つの電話機が複数のユーザに関連付けられている場合は、ユーザ レポートを表示できません。

[図 1](#) を参照してください。

図 1 : クエリ エラー

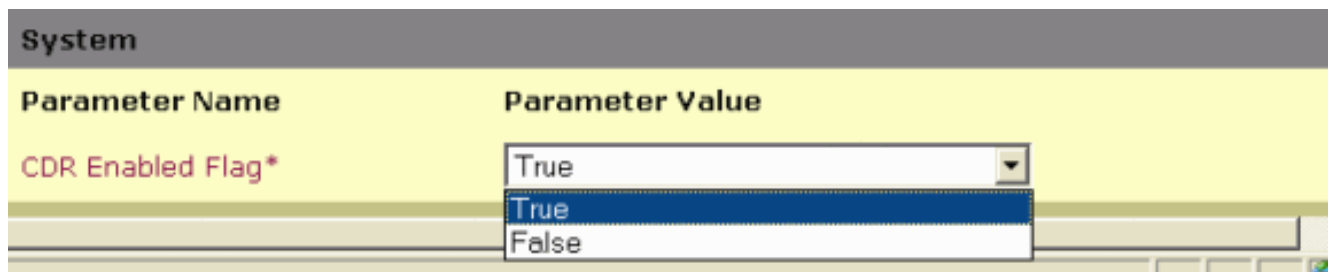


解決策 1

これは、Administrator Reporting Tool (ART) データベースと CDR データベースの間の同期の問題です。ART データベースは CDR データベースから毎日更新されないため、ART データベースの内容が CDR データベースよりも古くなります。

次の手順を実行します。

1. [CDR Enabled Flag] を確認します。パブリッシャとすべてのサブスクリバ サーバで [True] に設定されている必要があります。次の手順を実行します。[Service] メニューを選択し、[Cisco CallManager Administration] ページのドロップダウン リストから [Service Parameters] を選択します。[Server] ドロップダウン リストから [CallManager] を選択します。[Service] ドロップダウン リストから [Cisco CallManager] を選択します。[System] セクションの下の [CDR Enable Flag] に移動し、[図 2](#) に示すようにドロップダウン リストから [True] を選択します。 **図 2 : Service Parameter : CDR Enabled Flag**

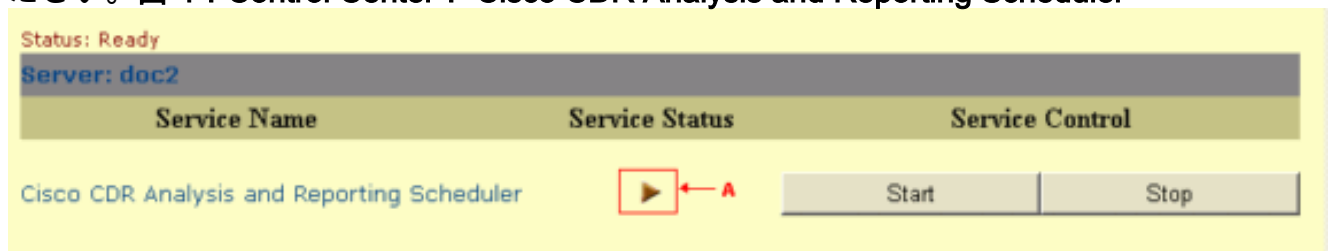


2. [Cisco CDR Insert] がパブリッシャ サーバでのみアクティブになっていることを確認するには、次の手順を実行します。[Tools] メニューをクリックし、[Cisco CallManager Serviceability] ページのドロップダウン リストから [Control Center] を選択します。左側のペインでパブリッシャ サーバを選択します。[Cisco CDR Insert] がアクティブになっていることを確認します。図 3 の矢印 A を参照してください。図 3 : Control Center : Cisco CDR Insert

Service Name	Status	Activation Status
NT Service		
<input type="radio"/> Cisco CallManager	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Tftp	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Messaging Interface	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco IP Voice Media Streaming App	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco CTIManager	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Telephony Call Dispatcher	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco MOH Audio Translator	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco RIS Data Collector	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Extension Mobility Logout	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Database Layer Monitor	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco CDR Insert	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Extended Functions	▶	Activated

[Cisco CDR Insert] がアクティブになっていない場合は、ステップ 3 に進みます。

3. Cisco CAR Scheduler タスクがパブリッシャ サーバで実行されていることを確認するには、次の手順を実行します。[Tools] メニューをクリックし、[Cisco CallManager Serviceability] ページのドロップダウン リストから [CDR Analysis and Reporting] を選択します。CAR の [Logon] ページで [User Name] にユーザ名を、[Password] にパスワードを入力します。[System] メニューをクリックし、ドロップダウン リストから [Control Center] を選択します。CAR Scheduler タスクが実行されていることを確認します。図 4 の矢印 A を参照してください。図 4 : Control Center : Cisco CDR Analysis and Reporting Scheduler



この記号は、タスクが実行中であることを示します。この記号が正方形の場合は、[Start] をクリックしてこのタスクを開始してください。

問題 2

CDR レポートに、設定されている日数よりも少ない日数のレコードが表示されます。

特定の日数の期間を対象とした CDR レポートを表示しようとする、実際に設定されている日数よりも少ない日数がレポートに表示されます。

解決策 2

[Cisco Database Layer Monitor] のサービス パラメータで設定されている [Max CDR Records] の値が不十分なことが原因でこの問題が発生することがあります。

CDR レポートの数が、[Max CDR Records] で指定されている値を超えると、CallManager で古い CDR レコードは自動的に削除され、新しい CDR レコードが使用可能になります。

[Cisco Database Layer Monitor] サービスの [Max CDR Records] サービス パラメータでは、システム内の CDR レポートの最大数に制限を設定できます。

1 日に 1 回、Cisco CallManager はシステムの CDR レポートの数をチェックし、CDR レポートの数が [Max CDR Records] パラメータに指定されている値を超えると、CDR レポートが消去されます。

[Max CDR Records] の値を変更してこの問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. [Service] メニューを選択し、[Cisco CallManager Administration] ページのドロップダウンリストから [Service Parameters] を選択します。[Server] ドロップダウンリストから CallManager サーバを選択します。
2. [Service] ドロップダウン リストから **[Cisco Database Layer Monitor]** を選択します。
3. [Clusterwide Parameters] の [Max CDR Records] パラメータに、十分な値を設定します。

Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers)		
Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
Max CDR Records*	<input type="text" value="1500000"/>	1500000

上記の手順を完了したら、CDR レポートを表示します。

問題 3

CDR レポートにレコードが表示されず、tomcat ログに次のエラーが表示されます。

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

解決策 3

この問題は Cisco Bug ID に記載されています。回避策は、tomcat サービスを再起動することです。また、この問題を回避するには CAR Web サービスを無効にし、Serviceability GUI で使用可能なその他の Web サービスを停止/開始しないでください。

関連情報

- [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](#)