

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

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Código de erro 10011](#)

[Incapaz de ver o relatório CDR](#)

[Soluções](#)

[Incapaz de enviar o relatório CDR como o email](#)

[Solução](#)

[Código de erro 10021](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Código de erro 10012](#)

[Solução](#)

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

[Solução](#)

[ZERO da informação CMR em relatórios CAR](#)

[Solução](#)

[aviso: Em alguns server neste conjunto a bandeira permitida CDR é falsa e assim que as entradas CDR não podem ser geradas para todos os atendimentos feitos neste conjunto](#)

[Solução](#)

[O serviço do agendador CAR pendura](#)

[Solução](#)

[Erro Java.sql.SQLException](#)

[Solução](#)

[Agendador CAR que envia arquivos da exportação nos intervalos de horas incorreta](#)

[Solução](#)

[Erro: A bandeira CDR não é permitida](#)

[Solução](#)

[O CAR relata não no formato legível CSV](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento fornece a informação e as soluções para Mensagens de Erro na ferramenta da análise e do relatório do registro dos destalhes da chamada (CDR) (CAR) no Cisco Unified

Communications Manager (CallManager) 6.x/7.x/8.x.

Também, refira o [Mensagem de Erro da ferramenta da análise de CDR e do relatório \(CAR\): Código de erro: 10011, erro de sistema. Administrador de sistema do contato.](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- 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
- Ferramenta da análise e do relatório do registro dos detalhes da chamada de Cisco (CDR) (CAR)

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada no Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.x/6.x/7.x/8.x.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

[Código de erro 10011](#)

[Incapaz de ver o relatório CDR](#)

Quando uma tentativa é feita para ver o relatório CDR e a busca CDR no Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6.X, um Mensagem de Erro aparece 10011 o erro de sistema do "administrador de sistema contato".

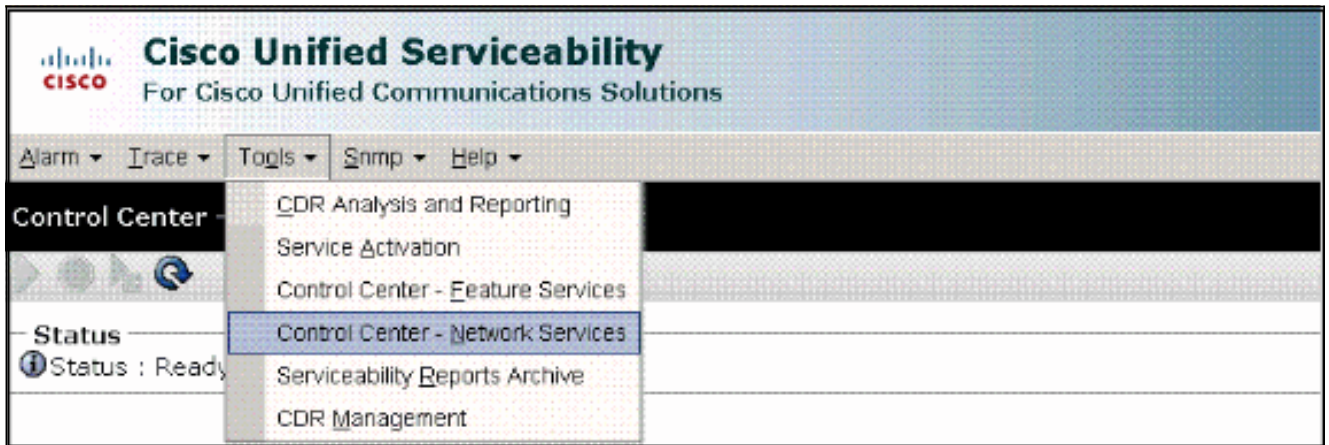
Similarmente, quando uma tentativa é feita para recolher dados, o CAR não pode recolher dados e um Mensagem de Erro aparece: 30061" dados não disponíveis no base de dados". Esta edição é documentada igualmente na identificação de bug Cisco [CSCsz99841 \(clientes registrados somente\)](#).

[Soluções](#)

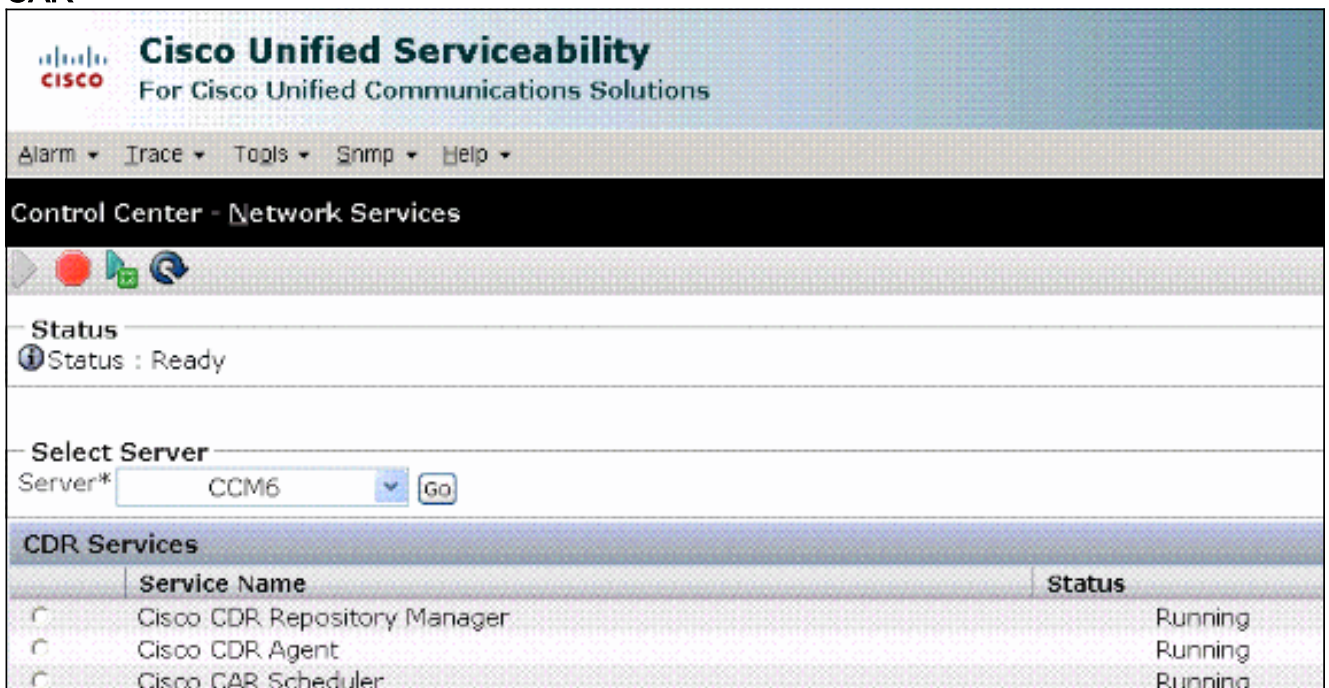
Solução 1

A fim de fixar esta edição, termine estas etapas:

1. Abra a administração do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco e escolha o **sistema > os parâmetros de serviço**.
2. Clique o **botão Advanced** para indicar a lista completa dos parâmetros de serviço.
3. Desabilite o parâmetro **permitido CDR da bandeira** em todos os server no conjunto.
4. Escolha a **utilidade unificada Cisco > as ferramentas > o Control Center - serviços de rede**.



5. Reinicie estes serviços em todos os server em seu conjunto: **Agente de Cisco CDRMonitor da camada do base de dados de Cisco Gerenciador de repositório de Cisco CDR Planificador do Cisco CAR**



6. Escolha **Serviceability do CallManager da Cisco > ferramentas > Control Center - Caracterize o serviço** e reinicie estes serviços: **Cisco ENSABOA - Serviço de CDR on Demand Serviço de Web do Cisco CAR**
7. Permita o parâmetro **permitido CDR da bandeira** outra vez sob os parâmetros de serviço em todos os server no conjunto, e execute então um relatório CDR.

Solução 2

Se o problema permanece, execute estes [comandos CLI no](#) servidor do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco.

1. execute o param_value seletor sql do carro: tbl_system_preferences onde param_name='MANUAL_PURGE_STATUS
2. Se esta pergunta retorna um param_value de 1, execute esta pergunta para atualizar o MANUAL_PURGE_STATUS a 0: execute o carro da atualização sql: os tbl_system_preferences ajustaram param_value=0 onde param_name='MANUAL_PURGE_STATUSApós ter atualizado o MANUAL_PURGE_STATUS a 0, reinicie os serviços de programador do Cisco CAR. O carregador trabalha muito bem após um reinício dos serviços de programador do Cisco CAR.
3. Se o valor está correto, execute estas perguntas: execute o param_value seletor sql do carro: tbl_system_preferences onde param_name='MIN_DATE execute o param_value seletor sql do carro: tbl_system_preferences onde param_name='CDR_MIN_DATE execute o param_value seletor sql do carro: tbl_system_preferences onde param_name='MAX_DATE execute o param_value seletor sql do carro: tbl_system_preferences onde param_name='CDR_MAX_DATE
4. Execute esta pergunta: execute o max(Error_Record_Id) seletor sql do carro: tbl_error_id_map
5. Obtenha os resultados da pergunta e execute isto: execute o carro da atualização sql: os tbl_system_preferences ajustaram o <value do param_value= do query> precedente onde param_name='MAX_ERROR_RECORD_ID

Tente agora executar outra vez um relatório CAR e uma busca CDR.

[Solução 3](#)

Esta edição pode igualmente ocorrer quando o usuário não adicionou o campo correio-identificação e de domínio. Na página da administração do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco, escolha o **sistema** > os **parâmetros de serviço** > os **parâmetros do correio** e assegure-se de que a identificação do correio (username) do usuário e o Domain Name no campo do domínio estejam adicionados.

[Solução 4](#)

Escolha o **sistema** > os **parâmetros de serviço** e clique o **botão Advanced** a fim indicar a lista de parâmetros de serviço e certificar-se de que a bandeira **permitida CDR** está ajustada **para retificar**.

[Solução 5](#)

1. Execute o max(Error_Record_Id) seletor sql da corrida do carro: a pergunta do tbl_error_id_map, e adiciona 1 ao resultado retornado.
2. Entre no carro da atualização sql da corrida: os tbl_system_preferences ajustaram número do param_value= " retornado da primeira pergunta do comando +1".
3. Escolha o **sistema** > o **planificador** > a **carga CDR**. Selecione o **carregador do desabilitação**, e clique o **botão Update Button** a fim desabilitar o carregador CAR. **Nota:** Os dados CDR não carregam no CAR até que você permita a carga CDR. As mudanças tomam o efeito na meia-noite. A fim forçar a mudança para tomar imediatamente o efeito, pare e reinicie o

serviço do agendador CAR.

4. A fim re-permiti-lo, desmarcar a caixa de verificação do **carregador do desabilitação**. Verifique a **carga contínua 24/7** de caixa de verificação, e clique o **botão Update Button**.
5. Para que as mudanças tomem o efeito imediatamente, pare e reinicie o serviço do agendador CAR.

Solução 6

Conclua estes passos:

1. Selecione **Start > Programs > Administrative Tools > Services**.
2. Clicar com o botão direito o **agendador CAR > o fazer logon de Cisco Unified CallManager**, e escolha a **conta de sistema local**. Se o erro não poderia começar o serviço do agendador CAR de Cisco Unified CallManager em Computer.Error local 1069 igualmente aparece, você precisa de sincronizar as senhas.
3. A fim sincronizar as senhas, escolha o **Iniciar > Executar > o adminutility > selecionam tudo > opções > ajustam a senha nova**.

Incapaz de enviar o relatório CDR como o email

Quando você tenta enviar o arquivo CDR através do email, este Mensagem de Erro aparece:

```
Error Code 10011
Error Description System Error. Contact System Administrator.
```

Nota: Você pode ver o relatório, mas o Mensagem de Erro aparece quando você clica o botão da **emissão** depois que você incorpora um endereço email ao a: campo.

Solução

Para resolver esse problema, siga estas etapas:

1. Escolha o **sistema > os parâmetros de sistema > os parâmetros do correio**. Os indicadores da janela Parâmetros do correio.
2. No campo do correio ID, entre no email ID a ser usado no do campo quando os email são enviados. **Nota:** Certifique-se de que o campo do email ID está enchido sem a extensão do domínio. Por exemplo, se o email ID é xyz.lmn@abc.com, você deve preencher o campo com apenas o xyz.lmn. Também, seja certo não usar o usuário do aplicativo de administrador ou um usuário similar, desde que os usuários do aplicativo não têm campos do correio ID.
3. No campo de senha, incorpore a senha que é usada para alcançar o server que executa o sistema de e-mail. **Nota:** O CAR não autentica o usuário - identificação e senha. Você deve desabilitar a autenticação no mail server ou inscrever um usuário válido - identificação e senha.
4. No campo de senha da confirmação, incorpore a mesma senha de etapa 3 a fim confirmar.
5. No campo do domínio do correio, incorpore o Domain Name para o server que executa o sistema de e-mail.
6. Certifique-se que o mail server está ajustado para usar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT (do server que executa o sistema de e-mail) em vez do nome de host.

7. A fim fazer as mudanças, clique o **botão Update Button**.

[Código de erro 10021](#)

Quando uma tentativa está feita para alcançar a busca CDR e o relatório CDR da análise de CDR e do relatório (CAR) no Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.X, este Mensagem de Erro aparece: O código de erro 10021 lá não é nenhum registro de harmonização.

Similarmente, quando uma tentativa é feita para recolher dados, o CAR não pode recolher dados e este Mensagem de Erro aparece: 30023: Os dados não estão disponíveis para a escala da data selecionada.

[Solução 1](#)

1. Este erro pode ocorrer quando a caixa de verificação do **Carregador de CDR do desabilitação** é CAR dentro verificado. Escolha o **sistema** > o **planificador** > a **carga CDR**, e desmarcar a caixa de verificação do **carregador do desabilitação** a fim resolver a edição.
2. Escolha o **sistema** > os **parâmetros de serviço**, e clique o **botão Advanced** a fim indicar a lista de parâmetros de serviço. Certifique-se de que a bandeira **permitida CDR** está ajustada para retificar.

[Solução 2](#)

Termine as etapas mencionadas na [solução](#) para o código de erro 10012.

Se estas soluções não resolvem a edição, contacte o [centro de assistência técnica da Cisco \(TAC\)](#).

Conclua estes passos:

1. Restaure o **MAX_CDR_NUMBER** a um padrão de dois milhões. Execute esta pergunta do CLI:admin:

```
run sql update car:tbl_system_preferences set param_value='2000000' where param_name='MAX_CDR_NUMBER' .
```
2. Escolha o **sistema** > o **planificador** > a **carga CDR**. Selecione o **carregador do desabilitação**, e clique o **botão Update Button** a fim desabilitar o carregador CAR. **Nota:** Os dados CDR não carregam no CAR até que você permita a carga CDR. As mudanças tomam o efeito na meia-noite. A fim forçar a mudança para tomar imediatamente o efeito, pare e reinicie o serviço do agendador CAR.
3. Re-permita-o, desmarcar-lo a caixa de verificação do **carregador do desabilitação**. Verifique a **carga contínua 24/7** de caixa de verificação, e clique o **botão Update Button**.
4. Para que as mudanças tomem o efeito imediatamente, pare e reinicie o serviço do agendador CAR.

[Código de erro 10012](#)

Com o gerente 5.x das comunicações unificadas de Cisco, os relatórios CDR não são gerados e mostram um código de erro:

"10012.Database Error. Contact system administrator"

Também, o log de eventos CAR mostra que todos os eventos do Carregador de CDR são mal sucedidos. O traço debugar para o agendador CAR indica esta Mensagem de Erro:

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

Solução

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Execute a pergunta para obter a data máxima.
`run sql select param_value from
car:tbl_system_preferences where
param_name='CDR_MAX_DATE'`
2. Use a data máxima obtida na pergunta precedente a fim introduzir em
tbl_system_preferences a tabela. Use a corda de data no formato mm/dd/yyyy.
`run sql insert
into
car:tbl_system_preferences(param_name,param_value) values ('MAX_DATE',
'<mm/dd/yyyy>')`
3. Pare o agendador CAR e os serviços de Web CAR.
4. Execute esta pergunta para atualizar o MANUAL_PURGE_STATUS a 0:
`run sql update
car:tbl_system_preferences set param_value=0
where param_name='MANUAL_PURGE_STATUS'`
5. Depois que você atualiza o MANUAL_PURGE_STATUS a 0, reinicie o agendador CAR e os serviços de Web CAR.

Esta edição pode igualmente ocorrer se qualqueras um entradas faltam da tabela dos tbl_system_preferences:

- max_date
- min_date
- cdr_max_date
- cdr_min_date

Termine estas etapas a fim confirmar que entrada falta:

1. execute o param_value seletor sql do carro: tbl_system_preferences onde
param_name='MIN_DATE'
2. execute o param_value seletor sql do carro: tbl_system_preferences onde
param_name='CDR_MIN_DATE'
3. execute o param_value seletor sql do carro: tbl_system_preferences onde
param_name='MAX_DATE'
4. execute o param_value seletor sql do carro: tbl_system_preferences onde
param_name='CDR_MAX_DATE'

Se qualqueras um quatro entradas faltam, introduza-o de volta à tabela com esta lógica:

- Se MIN_DATE falta, o valor do achado CDR_MIN_DATE e introduz tal valor como MIN_DATE aos tbl_system_preferences.
- Se CDR_MIN_DATE falta, o valor do achado MIN_DATE e introduz tal valor como CDR_MIN_DATE aos tbl_system_preferences.
- Se MIN_DATE & CDR_MIN_DATE faltam, introduza '01/01/1970' a ambas as colunas aos tbl_system_preferences.
- Se MAX_DATE falta, o valor do achado CDR_MAX_DATE e introduz tal valor como

MAX_DATE aos tbl_system_preferences.

- Se CDR_MAX_DATE falta, o valor do achado MAX_DATE e introduz tal valor como CDR_MAX_DATE aos tbl_system_preferences.
- Se MAX_DATE e CDR_MAX_DATE faltam, introduza '01/01/1970' a ambas as colunas aos tbl_system_preferences.

Por exemplo, se CDR_MIN_DATE falta, faça isto:

1. Obtenha o valor MIN_DATE: execute o param_value seletor sql do carro:
tbl_system_preferences onde param_name='MIN_DATE
2. Obtenha o valor de cima de, por exemplo: 01/01/2008, são executado então: execute a inserção sql no carro: valores dos tbl_system_preferences ("CDR_MIN_DATE", '01/01/2008');

Esta edição pode igualmente ocorrer devido a estes problemas conhecidos:

- Identificação de bug Cisco [CSCsk17300](#) ([clientes registrados somente](#))
- Identificação de bug Cisco [CSCsg01364](#) ([clientes registrados somente](#))

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

Nenhum registro foi encontrado no base de dados CAR e o agendador CAR segue mostrar esta mensagem:

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

A saída dos **tbl_system_preferences** mostra que a remoção manual está LIGADA.

[Solução](#)

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Pare o serviço do agendador CAR.
2. Execute esta pergunta: `run sql update car:tbl_system_preferences set param_value='0' where param_name='MANUAL_PURGE_STATUS'`
3. Comece o serviço do agendador CAR.
4. Ajuste as propriedades do carregador para optar.
5. Reinicie o serviço do agendador CAR.

[ZERO da informação CMR em relatórios CAR](#)

A informação CMR mostra o ZERO em relatórios CAR.

[Solução](#)

A fim resolver a edição, verifique isto:

1. Certifique-se que os parâmetros dos diagnósticos do atendimento estão permitidos nos parâmetros do serviço do CallManager da Cisco: `CDR Enable Parameter - Enabled`

2. Determine se a **carga CDR somente** é verificada. Se é, desmarcar-la.

aviso: Em alguns server neste conjunto a bandeira permitida CDR é falsa e assim que as entradas CDR não podem ser geradas para todos os atendimentos feitos neste conjunto

Você é incapaz de recolher dados CDR, e este Mensagem de Erro aparece:

```
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.
```

Solução

A fim resolver a edição, certifique-se de que a bandeira **permitida CDR** está ajustada **para retificar no servidor do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco**.

O serviço do agendador CAR pendura

O serviço do agendador CAR pendura e deixa um grande número arquivos não processados CDR/CMR. Há um uso da memória alta no agendador CAR quando as separações auto-são removidas.

Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCta71863](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

A fim resolver esta edição, aumente o ajuste **MAX_CAR_DATABASE_AGE**, que é configurável na página da automático-remoção CAR, ao padrão de 60 dias ou a um valor maior de 34.

Erro Java.sql.SQLException

A carga CDR no CAR falha intermitentemente com este erro SQL: `java.sql.SQLException: A tabela (informix.xxx) foi deixada cair, alterada ou rebatizada., o código de erro -710.`

Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCsr05092](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

Estas são as ações alternativas para esta edição:

1. Reinicie o serviço do agendador CAR sempre que tal erro SQL é travado.
2. Configurar uma programação mais frequente do carregador. Por exemplo, carregue 13 minutos por cada 15 minutos.

Agendador CAR que envia arquivos da exportação nos intervalos

de horas incorreta

O agendador CAR está enviando arquivos da exportação duas vezes pelo minuto em vez de uma vez pela hora como definido no planificador.

Solução

A fim resolver a edição, mude o intervalo de tempo do arquivo CDR de 1 a 60 nos parâmetros de sistema.

Erro: A bandeira CDR não é permitida

Ao tentar obter a opção CDR, a bandeira CDR não é Mensagem de Erro permitido é recebida.

Solução

Execute estas etapas no servidor do CallManager para resolver esta edição:

1. Vá aos parâmetros empresariais e configurar estes: O CDR arquiva o intervalo de tempo = 1 Conjunto ID= StandAloneCluster
2. Vá aos parâmetros de serviço, selecione o CallManager da Cisco como o serviço e configurar estes: O CDR permitiu a bandeira = retifica Os atendimentos do log CDR com a bandeira zero da duração = retificam Os diagnósticos do atendimento permitidos = permitidos apesar do CDR permitiram a bandeira

O CAR relata não no formato legível CSV

Para o gerente 5.x das comunicações unificadas de Cisco e mais tarde, a saída do relatório da opinião CAR CSV não é formatada corretamente e não legível.

Solução

Este comportamento é porque a plataforma subjacente é Linux para o gerente 5.x das comunicações unificadas de Cisco e mais tarde. Você pode obter os relatórios formatados a algum nível usando a ação alternativa fornecida nesta seção. É devido à maneira que a plataforma Linux funciona.

Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCtb75858](#) ([clientes registrados somente](#)).

Execute este procedimento como uma alternativa possível:

1. Abra Microsoft Excel.
2. Vá ao **File > Open**.
3. Escolha os arquivos de texto (*.pm; *.txt, *.csv) para arquivos do tipo.
4. Encontre e abra o arquivo de report.txt.
5. Do assistente da importação do texto - Etapa 1 do indicador 3, escolha largura fixa como tipo

de arquivo sob o **tipo de dados originais**. Então, clique **em seguida**.**Nota:** Se você escolhe **limitado** como o tipo de arquivo, este pode conduzir ao truncamento dos dados.

6. **No assistente da importação do texto - Etapa 2 do indicador 3**, usa a barra de rolagem horizontal para ir sobre a fileira inteira e para terminar estas etapas:Suprima de toda a ruptura indesejável da coluna com fazer duplo clique.Adicionar toda a ruptura faltante da coluna com um único clique na posição desejada.Clique em Next.
7. **Do assistente da importação do texto - Etapa 3 do indicador 3, revestimento do clique.**
8. Os dados serão indicados nas pilhas de Excel. Você pode executar estes artigos para a melhor legibilidade:ajuste o alinhamentoseleccione a tabela inteira clicando o canto esquerdo superior da tabelaclique o botão do esquerdo-alinhamento na barra de ferramentasA fim fazer automaticamente a largura de pilha o comprimento de dados apto, fazer duplo clique entre todas as duas colunas.

[Informações Relacionadas](#)

- [Compreender CDR \(registros dos detalhes da chamada\)](#)
- [Depois que o CallManager da Cisco 4.1 é promovido ao CallManager da Cisco 4.2, os arquivos CMR não estão introduzidos no base de dados de CDR, que conduz ao uso da alta utilização da CPU no server](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)