

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

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Код ошибки 10011](#)

[Неспособный просмотреть отчет о CDR](#)

[Решения](#)

[Неспособный передать отчет о CDR как электронную почту](#)

[Решение](#)

[Код ошибки 10021](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Код ошибки 10012](#)

[Решение](#)

[ПРЕДУПРЕДИТЕ контроллер \[TaskMonitor\]. CtrNotifications - isManualPurgeRunning \(\)](#)

[Решение](#)

[NULL информации о CMR в отчётах о CAR](#)

[Решение](#)

[% Warning: В некоторых серверах в этом кластере Флаг включения CDR является ложью и таким образом, элементы CDR не могут генерироваться для всех вызовов, выполненных в этом кластере](#)

[Решение](#)

[Служба расписаний CAR "зависает"](#)

[Решение](#)

[Java.sql. Ошибка SQLException](#)

[Решение](#)

[Планировщик CAR, передающий файлы экспорта в интервалах неверного времени](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Флаг CDR не включен](#)

[Решение](#)

[Отчёты о CAR не в читаемом формате CSV](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ предоставляет сведения и решения для сообщений об ошибках в Анализе

Подробной записи о вызове (CDR) и Создании отчетов (о CAR) Программное средство на Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6.x/7.x/8. x.

Кроме того, обратитесь к [Анализу CDR и Созданию отчетов \(о CAR\) Сообщение об ошибках Программного средства: Код ошибки: "10011, Системная ошибка. Свяжитесь с системным администратором.\]"](#).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- 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
- Анализ подробной записи о вызове (CDR) Cisco и создание отчетов (о CAR) программное средство

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.x/6.x/7.x/8. x.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Код ошибки 10011

Неспособный просмотреть отчет о CDR

Когда попытка предпринята для просмотра отчета о CDR и поиска CDR на Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6. X, сообщение об ошибках появляется 10011 System Error "Contact System Administrator".

Точно так же, когда попытка предпринята для сбора данных, CAR не может собрать данные, и сообщение об ошибках появляется: 30061 "Data not available in Database". Эта проблема также задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsz99841 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решения

Решение 1

Для устранения этой проблемы выполните эти шаги:

1. Откройте администрирование Cisco Unified Communications Manager и выберите **System> Service Parameters**.
2. Нажмите кнопку **Advanced** для отображения полного списка Параметров сервиса.
3. Отключите параметр **Флага включения CDR** на всех серверах в кластере.
4. Выберите **Cisco Unified Serviceability> Tools> Control Center - Сетевые сервисы**.
5. Перезапустите эти сервисы на всех серверах в вашем кластере: **Агент CDR**
CiscoМонитор уровня базы данных CiscoДиспетчер репозитория CDR
CiscoПланировщик Cisco CAR
6. Выберите **Cisco CallManager Serviceability> Tools> Control Center - Сервис Функции** и перезапустите эти сервисы: **Cisco SOAP - Сервис CDRonDemandВеб-сервис Cisco CAR**
7. Включите параметр **Флага включения CDR** снова под Параметрами сервиса на всех серверах в кластере, и затем выполните отчёт о CDR.

Решение 2

Если проблема остается, выполните эти [CLI](#)команды в сервере Cisco Unified Communications Manager.

1. работайте sql выбирают param_value от car:tbl_system_preferences где param_name ='MANUAL_PURGE_STATUS'
2. Если этот запрос возвращает param_value 1, выполните этот запрос для обновления MANUAL_PURGE_STATUS к 0:работайте обновление sql car:tbl_system_preferences устанавливают param_value=0 где param_name ='MANUAL_PURGE_STATUS'После обновления MANUAL_PURGE_STATUS к 0, перезапустите Сервисы планирования Cisco CAR. Загрузчик хорошо работает после перезапуска Сервисов планирования Cisco CAR.
3. Если значение корректно, выполните эти запросы:работайте sql выбирают param_value от car:tbl_system_preferences где param_name ='MIN_DATE'работайте sql выбирают param_value от car:tbl_system_preferences где param_name ='CDR_MIN_DATE'работайте sql выбирают param_value от car:tbl_system_preferences где param_name ='MAX_DATE'работайте sql выбирают param_value от car:tbl_system_preferences где param_name ='CDR_MAX_DATE'
4. Выполните этот запрос:работайте sql Выбирают Max. (Error_Record_Id) от car:tbl_error_id_map
5. Получите результаты запроса и выполните это:работайте обновление sql car:tbl_system_preferences устанавливают param_value = <значение от предыдущего запроса> где param_name ='MAX_ERROR_RECORD_ID'

Теперь попытайтесь выполнить отчёт о CAR и поиск CDR снова.

Решение 3

Когда пользователь не добавил почтовый ID и поле domain, эта проблема может также произойти. В Странице администратора Cisco Unified Communications Manager выберите **System> Service Parameters> Mail Parameters** и гарантируйте, что добавлен почтовый ID (имя пользователя) пользователя и domain-name в поле domain.

[Решение 4](#)

Выберите **System> Service Parameters** и нажмите кнопку **Advanced**, чтобы отобразить список Параметров сервиса и удостовериться, что **Флаг включения CDR установлен в True**.

[Решение 5](#)

1. Выполните запрос `run sql select max(Error_Record_Id) from car:tbl_error_id_map` и добавьте 1 к возвращенному результату.
2. Введите запрос `run sql update car:tbl_system_preferences set param_value="Number returned from first command +1"`.
3. Выберите **System> Scheduler> CDR Load**. Выберите **Disable Loader** и нажмите кнопку **Update** для отключения загрузчика CAR. **Примечание:** Данные CDR не загружаются в CAR, пока вы не включаете загрузку CDR. Изменения вступают в силу в полночь. Чтобы вынудить изменение сразу вступить в силу, остановите и перезапустите Службу расписаний CAR.
4. Для реактивирования его снимите флажок с флажком **Disable Loader**. Проверьте флажок **Continuous Loading 24/7** и нажмите кнопку **Update**.
5. Для изменений для вступления в силу сразу остановите и перезапустите Службу расписаний CAR.

[Решение 6](#)

Выполните следующие действия:

1. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Services**.
2. Щелкните правой кнопкой мыши **Планировщика CAR Cisco Unified CallManager> Вход в систему** и выберите **Local System Account**. Если ошибка необходимо синхронизировать пароли, `Could not start the Cisco Unified CallManager CAR Scheduler service on Local Computer.Error 1069` также появляется.
3. Для синхронизации паролей выберите, **Start> Run> adminutility> выбирают все> Опции> Набор новый пароль**.

[Неспособный передать отчёт о CDR как электронную почту](#)

Когда вы пытаетесь передать файл CDR через электронную почту, это сообщение об ошибках появляется:

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

Примечание: Вы в состоянии просмотреть отчет, но сообщение об ошибках появляется при нажатии кнопки **Send** после того, как вы вводите адрес электронной почты в К: поле.

Решение

Чтобы решить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Выберите **System> System Parameters> Mail Parameters**. Почтовые показы Окна Parameters.
2. В поле Mail ID введите Почтовый идентификатор, который будет использоваться в Поле "From", когда будут посланы электронные письма. **Примечание:** Удостоверьтесь, что поле Email ID заполнено без домена верхнего уровня. Например, если почтовый ID является xyz.lmn@abc.com, необходимо заполнить поле только с xyz.lmn. Кроме того, обязательно не используйте пользователя Административного приложения или подобного пользователя, так как у пользователей приложения нет полей почтового ID.
3. В Поле Password введите пароль, который используется для доступа к серверу, который использует почтовую систему. **Примечание:** CAR не аутентифицирует идентификатор пользователя и пароль. Необходимо отключить аутентификацию на почтовом сервере или ввести идентификатор допустимого пользователя и пароль.
4. В поле подтверждения пароля введите тот же пароль от Шага 3 для подтверждения.
5. В Почтовом поле Domain введите доменное имя для сервера, который использует почтовую систему.
6. Удостоверьтесь, что Почтовый сервер собирается использовать IP-адрес (сервера, который использует почтовую систему) вместо имени хоста.
7. Для внесения изменений нажмите кнопку **Update**.

Код ошибки 10021

Когда попытка предпринята для доступа к Поиску CDR и отчёту о CDR из Анализа CDR и Создания отчетов (о CAR) на Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5. X, это сообщение об ошибках появляется: Код ошибки 10021 *There is no matching records.*

Точно так же, когда попытка предпринята для сбора данных, CAR не в состоянии собрать данные, и это сообщение об ошибках появляется: 30023: *Data is not available for the date range selected.*

Решение 1

1. Когда **Запрещать** флажок **загрузчика CDR** проверен в CAR, эта ошибка может произойти. Выберите **System> Scheduler> CDR Load** и снимите флажок с флажком **Disable Loader** для решения вопроса.
2. Выберите **System> Service Parameters** и нажмите кнопку **Advanced** для отображения списка Параметров сервиса. Удостоверьтесь, что **Флаг включения CDR** установлен в **True**.

Решение 2

Выполните шаги, упомянутые в [Решении](#) для Кода ошибки 10012.

Если эти решения не решают проблему, свяжитесь с [Центром технической поддержки Cisco \(TAC\)](#).

Выполните следующие действия:

1. Перезагрузите **MAX_CDR_NUMBER** к по умолчанию два миллиона. Выполните этот запрос от CLI:admin: `run sql update car:tbl_system_preferences set param_value='2000000' where param_name='MAX_CDR_NUMBER'`.
2. Выберите **System> Scheduler> CDR Load**. Выберите **Disable Loader** и нажмите кнопку **Update** для отключения загрузчика CAR. **Примечание:** Данные CDR не загружаются в CAR, пока вы не включаете загрузку CDR. Изменения вступают в силу в полночь. Чтобы вынудить изменение сразу вступить в силу, остановите и перезапустите Службу расписаний CAR.
3. Реактивируйте его, снимите флажок с флажком **Disable Loader**. Проверьте флажок **Continuous Loading 24/7** и нажмите кнопку **Update**.
4. Для изменений для вступления в силу сразу остановите и перезапустите Службу расписаний CAR.

[Код ошибки 10012](#)

С Cisco Unified Communications Manager 5.x, отчёты о CDR не генерируются и показывают код ошибки:

```
"10012.Database Error. Contact system administrator"
```

Кроме того, Журнал событий CAR показывает, что все события CDR Loader неуспешны. Трассировка отладки для Планировщика CAR отображает это сообщение об ошибках:

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

[Решение](#)

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Выполните запрос для получения максимальной даты.`run sql select param_value from car:tbl_system_preferences where param_name='CDR_MAX_DATE'`
2. Используйте максимальную дату, полученную в предыдущем запросе для вставки в `tbl_system_preferences` таблицу. Используйте строку даты в формате `mm/dd/yyyy`.`run sql insert into car:tbl_system_preferences(param_name,param_value) values ('MAX_DATE', '<mm/dd/yyyy>')`
3. Остановите веб-сервисы CAR и Планировщик CAR.
4. Выполните этот запрос для обновления `MANUAL_PURGE_STATUS` к 0:`run sql update car:tbl_system_preferences set param_value=0 where param_name='MANUAL_PURGE_STATUS'`
5. После того, как вы обновляете `MANUAL_PURGE_STATUS` к 0, перезапускаете веб-сервисы CAR и Планировщик CAR.

Если какая-либо из этих записей отсутствует в `tbl_system_preferences` таблице, эта проблема может также произойти:

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

- cdr_min_date

Выполните эти шаги для подтверждения, какая запись отсутствует:

1. работайте sql выбирают param_value от car:tbl_system_preferences где param_name = 'MIN_DATE'
2. работайте sql выбирают param_value от car:tbl_system_preferences где param_name = 'CDR_MIN_DATE'
3. работайте sql выбирают param_value от car:tbl_system_preferences где param_name = 'MAX_DATE'
4. работайте sql выбирают param_value от car:tbl_system_preferences где param_name = 'CDR_MAX_DATE'

Если какая-либо из этих четырех записей отсутствует, вставьте его назад в таблицу с этой логикой:

- Если MIN_DATE отсутствует, найдите, что CDR_MIN_DATE оценивают и вставляют такое значение как MIN_DATE к tbl_system_preferences.
- Если CDR_MIN_DATE отсутствует, найдите, что MIN_DATE оценивают и вставляют такое значение как CDR_MIN_DATE к tbl_system_preferences.
- Если оба MIN_DATE и CDR_MIN_DATE отсутствуют, '01/01/1970' вставки к обоим столбцам к tbl_system_preferences.
- Если MAX_DATE отсутствует, найдите, что CDR_MAX_DATE оценивают и вставляют такое значение как MAX_DATE к tbl_system_preferences.
- Если CDR_MAX_DATE отсутствует, найдите, что MAX_DATE оценивают и вставляют такое значение как CDR_MAX_DATE к tbl_system_preferences.
- Если и MAX_DATE и CDR_MAX_DATE пропускают, вставляют '01/01/1970' в оба столбца к tbl_system_preferences.

Например, если CDR_MIN_DATE отсутствует, сделайте это:

1. Получите значение MIN_DATE: `run sql select param_value from car:tbl_system_preferences where param_name='MIN_DATE'`
2. Получите значение сверху, например: 01.01.2008, затем работайте: `run sql insert into car:tbl_system_preferences values('CDR_MIN_DATE', '01/01/2008');`

Эта проблема может также произойти из-за этих известных неполадок:

- Идентификатор ошибки Cisco [CSCsk17300 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)
- Идентификатор ошибки Cisco [CSCsg01364 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)

[ПРЕДУПРЕДИТЕ контроллер \[TaskMonitor\]. CtrNotifications - isManualPurgeRunning \(\)](#)

Никакие записи не были найдены в базе данных CAR, и трассировки Планировщика CAR показывает это сообщение:

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

Выходные данные `tbl_system_preferences` показывают, что идет Ручная Чистка.

Решение

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Остановите Службу расписаний CAR.
2. Выполните этот запрос:

```
run sql update car:tbl_system_preferences set param_value='0'
where
param_name='MANUAL_PURGE_STATUS'
```
3. Запустите Службу расписаний CAR.
4. Заставьте свойства загрузчика принимать значение по умолчанию.
5. Перезапустите Службу расписаний CAR.

NULL информации о CMR в отчётах о CAR

Информация о CMR показывает NULL в отчётах о CAR.

Решение

Для решения вопроса проверьте это:

1. Удостоверьтесь, что параметры диагностики вызова включены в параметрах Сервиса Cisco CallManager:

```
CDR Enable Parameter - Enabled
Call Diagnostics Parameters - Enabled
```
2. Определите, проверен ли **только CDR Загрузки**. Если это, снимите флажок с ним.

% Warning: В некоторых серверах в этом кластере Флаг включения CDR является ложью и таким образом, элементы CDR не могут генерироваться для всех вызовов, выполненных в этом кластере

Вы неспособны собрать данные CDR, и это сообщение об ошибках появляется:

```
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.
```

Решение

Для решения вопроса удостоверьтесь, что **Флаг включения CDR установлен в True** на сервере Cisco Unified Communications Manager.

Служба расписаний CAR "зависает"

Служба расписаний CAR "зависает" и оставляет большое число необработанных файлов CDR/CMR. Когда отделения автоочищены, на Планировщике CAR существует использование верхней области памяти.

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCta71863 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение

Для решения этого вопроса увеличьте значение **MAX_CAR_DATABASE_AGE**, которое конфигурируемо на странице автоматической чистки CAR, или к по умолчанию 60 дней или к значению, больше, чем 34.

Java.sql. Ошибка SQLException

CDR, загружающийся в CAR, отказывает периодически с этой Ошибкой SQL:

```
java.sql.SQLException: Table (informix.xxx) has been dropped, altered or renamed., error code - 710.
```

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsr05092 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение

Это обходные пути для этой проблемы:

1. Перезапустите Службу расписаний CAR каждый раз, когда поймана такая Ошибка SQL.
2. Настройте более частый список загрузчика. Например, загрузите 13 минут в течение каждых 15 минут.

Планировщик CAR, передающий файлы экспорта в интервалах неверного времени

Планировщик CAR передает файлы экспорта дважды в минуту вместо один раз в час, как определено в планировщике.

Решение

Для решения вопроса измените **Временной интервал Файла CDR** от 1 до 60 в **Параметрах системы**.

Ошибка: Флаг CDR не включен

При попытке добраться до опции CDR, получено сообщение об ошибках `CDR flag is not enabled`.

Решение

Выполните эти шаги в Сервер CallManager для решения этого вопроса:

1. Перейдите к **Корпоративным параметрам** и настройте их: **Временной интервал файла CDR = 1** **Кластерный ID = StandAloneCluster**
2. Перейдите к **Параметрам сервиса**, выберите **Cisco CallManager** как сервис и настройте

их: Флаг включения CDR = истинный Вызовы журнала CDR с нулевым флагом продолжительности = истинный Звоните диагностика включила =, включил независимо от флага включения CDR

Отчёты о CAR не в читаемом формате CSV

Для Cisco Unified Communications Manager 5.x и позже, выходные данные CAR CSV View Report должным образом не отформатированы и не читаемые.

Решение

Это поведение состоит в том, потому что базовой платформой является Linux для Cisco Unified Communications Manager 5.x и позже. Можно было отформатировать отчёты к некоторому уровню с помощью обходного пути, предоставленного в этом разделе. Это из-за способа, которым работает платформа Linux.

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCtb75858 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Выполните эту процедуру как возможный обходной путь:

1. Открытый Microsoft Excel.
2. Перейдите к **File > Open**.
3. Выберите **Text Files (*.pm; *.txt, *.csv)** для **Файлов типа**.
4. Найдите и откройте **report.txt** файл.
5. От **текстового Мастера Импорта - Шаг 1 3** окон, выберите **ширину Fixed** в качестве типа файла под **Типом Исходных данных**. **Нажмите кнопку Next**. **Примечание:** Если вы выбираете **Delimited** в качестве типа файла, это может привести к усечению данных.
6. В **текстовом Мастере Импорта - Шаг 2 3** окон, используйте **horizontal** полосу прокрутки, чтобы пробежаться через всю строку и выполнить эти шаги: Удалите любой нежелательный разрыв столбца с двойным щелчком. Добавьте любой недостающий разрыв столбца одним щелчком в желаемой позиции. **Нажмите кнопку Next**.
7. От **текстового Мастера Импорта - Шаг 3 3** окон, нажмите **Finish**.
8. Данные будут отображены в ячейках Excel. Можно выполнить эти элементы для лучшей удобочитаемости: отрегулируйте выравнивание выберите целую таблицу путем нажатия верхнего левого угла таблицы нажмите кнопку выравнивания по левому краю на строке инструментов Чтобы заставить ширину ячеек соответствовать длине данных автоматически, двойной щелчок между любыми двумя столбцами.

Дополнительные сведения

- [Понимание CDR \(подробные записи о вызовах\)](#)
- [После того, как Cisco CallManager 4.1 обновлен к Cisco CallManager 4.2, файлы CMR не вставлены в базу данных CDR, которая приводит к высокой загрузке ЦП на сервере](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)