

目录

简介

[什么是默认或最初的CDR用户名和密码？](#)

[ART终止记录，并且我收到错误消息。如何能解决此问题？](#)

[什么是globalCallId ClusterId？](#)

[如何能手工清除ART数据库？](#)

[如何解决“数据为日期范围选择的”错误消息不是可用的？](#)

[呼叫如何分类？](#)

[在“根据网关的服务质量\(QoS\)”在ART，为什么是起源呼叫管理管理纪录\(CMR\)字段空为H.323？](#)

[有没有有用的日志和跟踪列表Techinal支持的能查看？](#)

[什么是与CDR分析和报告\(CAR\)工具涉及的最当前的Bug？](#)

[如何排除故障KErrorNotCDRPrimary -CDRCDR错误消息的？](#)

[我如何排除故障1069 CDR错误消息？](#)

[如何排除故障CAR在CAR安装日志的错误消息，当尝试安装在Cisco CallManager服务器时的CAR plug-in的？](#)

[如何排除故障错误消息，当送CAR报告时？](#)

[当我访问CAR报告时，如何排除故障HTTP500 -错误消息？](#)

[CDR报告显示undefined user所有始发呼叫的电话登录。如何解决此问题？](#)

[如何防止CDR和ART数据库的额外的增长？](#)

[CDR为什么不通过电子邮件发送报道并且显示错误1001？](#)

[当CDR工具不出现在Cisco Unified Communications管理器维护性页，如何排除故障？](#)

[当我查看QoS详细报表时，我在迪莱、抖动和包丢失列接收orig的QoS NA和目的QoS和CMR报告不显示什么。如何解决此问题？](#)

[FAC代码从CDR输出未命中。我该怎么办？](#)

[CDR文件没有转接到有FTP的计费服务器。如何能排除故障此问题？](#)

[相关信息](#)

简介

本文包含关于常见问题的常见问题遇到与Cisco CallManager呼叫详细记录和Administrator Reporting Tool (ART)。

注意： 在本文提供的信息根据Cisco CallManager 3.x。

Q. 什么是默认或最初的CDR用户名和密码？

A. CDR分析和报告工具的默认或初始用户名是admin，并且默认密码也是admin。

Q. ART终止记录，并且我收到错误消息。如何能解决此问题？

A. ART能停止由于几个原因记录。这些是可能原因与解决方法：

- 与在CDR分析和报告(CAR)工具的CDR加载程序一起保证ART调度服务运作，并且CDR启用。

关于此的更多信息，参考" Configuring CDR Service Parameters "部分[CDR分析和报告](#)。

- 如果ART调度服务在**Start > Programs > Admin Tools > Services**没有安装，请遵从这些步骤安装服务：打开DOS窗口并且跟随此路径：c:\CiscoWebs\art\SchedulerService。运行dir命令并且验证有呼叫wrapper.properties的文件。回车ART_Scheduler_Service.exe - i ART_Scheduler_Service wrapper.properties。发出-net start ART_Scheduler_Service命令开始此服务。验证您能看到在Services窗口的ART调度服务在**管理工具> Services**下。
- 很可能，有出现的数据库连接(ODBC)。如果这是实际情形，请手工测试ART传送状态通知(DSN)。遵从这些步骤如此执行：开放设置> **Control Panel > Administrative Tools>数据源(ODBC)**。选择从ODBC数据源管理员的**系统DSN**。选择**ART系统数据源**并且单击**配置**。其次重复选择(请勿做在设置的任何变动)，直到最终窗口显现选项**测试数据源....**单击**测验数据源...**并且保证消息TEST! 出现。单击OK键然后取消所有windows，打开仅ODBC数据源管理员窗口。重复与ARTCCM1和ARTCCM2的步骤3至6。

Q. 什么是globalCallId_ClusterId ?

A. 在Cisco CallManager中，识别思科CallManager集群的globalCallId_ClusterId指定唯一的ID。这些字段组成此唯一的密钥：GlobalCallId_ClusterId + GlobalCallId_CMId + GlobalCallId_CallId。此参数在Cisco CallManager呼叫处理代码被嵌入，并且不应该修改在CallManager内或在SQL数据库表里作为参数/属性。

Q. 如何能手工清除ART数据库？

A. 为了手工清除ART数据库，首先运行从结构化查询语言(SQL)分析器的这些ART表清除查询和选择数据库命名“Art”：

- 从Tbl_Load_History的删除
- 从Tbl_Dump_Pkid的删除
- 从Tbl_Error_Id_Map的删除
- 从Tbl_Billing_Data的删除
- 从Tbl_Billing_Error的删除
- 从Tbl_Dump_Calldetailrecord的删除
- 从Tbl_Dump_Calldetailrecorddiagnostic的删除

重新启动ART调度器(思科CDR分析和报告(CAR)调度器)服务。理论上讲，它开始根据您的CDR负荷设置装载CDR。

注意：在几小时之后进行此进程是可行的，因此它不影响正常呼叫处理。基于CDR和CDR负荷设置数量，它能采取一些时间和CDR完全装载所有CDR的负载周期一些编号。

Q. 如何解决“数据为日期范围选择的”错误消息不是可用的？

A. 此错误能起因于这些情况：

- CDR没有适当地启用。
- 数据没有同步在CDR和ART数据库之间。
- **通话细节记录表的释栏**内有超出256个字符的数据。

为了欲知问题对问题和的适当的应急方案负责，参考的[数据是缺少的在CAR工具创建的报告](#)。

Q. 呼叫如何分类？

A. 呼叫分类由ART完成。必须如此分类呼叫：

- 如果没有找到已配置的网关，请分类呼叫如内部。
- 如果起源和目的地设备是网关，请分类呼叫作为纵排。
- 如果起源和目的地设备不是网关，请分类呼叫如内部。
- 如果仅起源设备是网关，请分类呼叫如流入。
- 如果仅目的地设备是网关，呼叫是呼出呼叫。根据拨号方案配置分类呼出呼叫。

Q. 在“根据网关的服务质量(QoS)”在ART，为什么是起源呼叫管理管理纪录(CMR)字段空为H.323？

A. CMRs为IP电话仅支持和介质网关控制协议(MGCP)设备和网关在Cisco CallManager，是CMR值为什么为H.323网关看不到。

Q. 有没有有用的日志和跟踪列表Techinal支持的能查看？

A. 这些日志和跟踪是有用：

- 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

可以有用的其他文件是Cdrinsert、Database Layer (DBL)和Cisco CallManager和Synchronous数据链接(SDL)跟踪。

关于如何设置跟踪的更多信息，参考[思科技术支持的设置Cisco CallManager跟踪](#)。

Q. 什么是与CDR分析和报告(CAR)工具涉及的最当前的Bug？

A. 这些是多数当前和相关Cisco Bug ID和其中每一解决的问题：

- [CSCeb54778 \(仅限注册用户\)](#)？CDR分析和报告(CAR)不显示的菜单选项
- [CSCea55522 \(仅限注册用户\)](#)？art_log.ldf文件增长非常大，CAR记录可能停止清除
- [CSCdx22199 \(仅限注册用户\)](#)？从java.exe的高CPU在重新启动以后
- [CSCdx48882 \(仅限注册用户\)](#)？CDR数据手工的清除阻止CPU到100%
- [CSCdy60211 \(仅限注册用户\)](#)？高CPU问题，当运行在ART时报告
- [CSCeb43209 \(仅限注册用户\)](#)？当Cisco电话集成启用用户报告打开由Java的高CPU使用情况
- [CSCea06051 \(仅限注册用户\)](#)？stiBackup不在备份以后清除文件
- [CSCed51086 \(仅限注册用户\)](#)？采取高CPU的CAR报告关于激活目录(AD)
- [CSCsb99593 \(仅限注册用户\)](#)？装载CDR注释col的CAR 4.1(0.34)终止。需要支持2048个字符

Q. 如何排除故障~~KErrrorNotCDRPrimary~~ -CDRCDR错误消息的？

A. 除发行商之外，如果管理在服务器的CDR插入服务此错误消息出现。为了解决此问题，请确保撤销在所有节点的CDR插入服务除了发布服务器。

Q. 我如何排除故障1069 CDR错误消息？

A. 当CDR比其他内置的服务帐户时，分配一个不同的服务帐户登录和密码此错误消息也许出现。为了解决问题，您能使用[管理程序](#)同步在集群中的所有核心服务密码。如果这不解决问题，您需要重新安装CDR plug-in。

注意： 当您选择所有密码重设的时，服务帐户管理程序工作最佳。因为工具将重新启动所有服务，推荐执行步骤在非高峰时间。

Q. 如何排除故障CAR在CAR安装日志的错误消息，当尝试安装在Cisco CallManager服务器时的CAR plug-in的？

A. 为了解决此问题，请确保：

1. 服务器名是相同的在数据库和在服务器。
2. 服务器名不包含下划线。因为一些SQL存储过程使用字符加在前面或添附一部分的他们的查询，没有推荐下划线字符的使用情况在NetBIOS名称的。
3. 优良复制工作在发行商和用户服务器之间。如果复制是残破的在发布服务器和用户之间，则您将收到错误陈述CDR/CAR不能认可发布服务器，即使我们在发布服务器安装它。您需要使用[DBLHelper](#)为了重新建立残破的复制。

Q. 如何排除故障错误消息，当送CAR报告时？

A. 有PDF和CSV的一限制报告在CDR。限制是PDF报告的5000个记录，并且CSV的20,000个记录报告。如果记录数超过这些值，您将接收错误消息。

Q. 当我访问CAR报告时，如何排除故障HTTP500 -错误消息？

A. 如果接收HTTP500 -错误消息，当您访问CAR报告时，您需要重新启动从Start > Programs > Administrative Tools > Services的Cisco Tomcat为了解决问题。

注意： 当您尝试添加CDR服务器对统一通信管理器集群用服务器时，此问题能也出现。在这种情况下，如果启动服务器，它解决问题。

Q. CDR报告显示undefined_user所有始发呼叫的电话登录。如何解决此问题？

A. 使用Cisco CallManager 5.x，在页的所有者User ID字段用于为了与CDR的用户连接分机。您必须有一个设备/电话有填充的所有者User ID字段的，或者undefined_user出现，当电话登录在CDR报告。确保您的设备/电话所有者User ID字段填充。否则，请配置有被填充的此字段的电话，并且再送CDR报告。

Q. 如何防止CDR和ART数据库的额外的增长？

A. 为了防止CDR数据库的额外的增长，您可以去Ccmadmin >服务参数，选择Cisco数据库层箴言报作为服务并且创下了最大值CDR记录。并且，在CAR您能使用总是删除记录是某一年龄的自动清除CDR和CAR。

注意： 在增长限制从SQL和设置之间的区别在CAR内是，如果大小从SQL限制，新记录不可能被添加到数据库，而，如果清除与CAR的旧有记录，删除旧有记录和总是允许在数据库的新记录。

Q. CDR为什么不通过电子邮件发送报道并且显示错误1001 ？

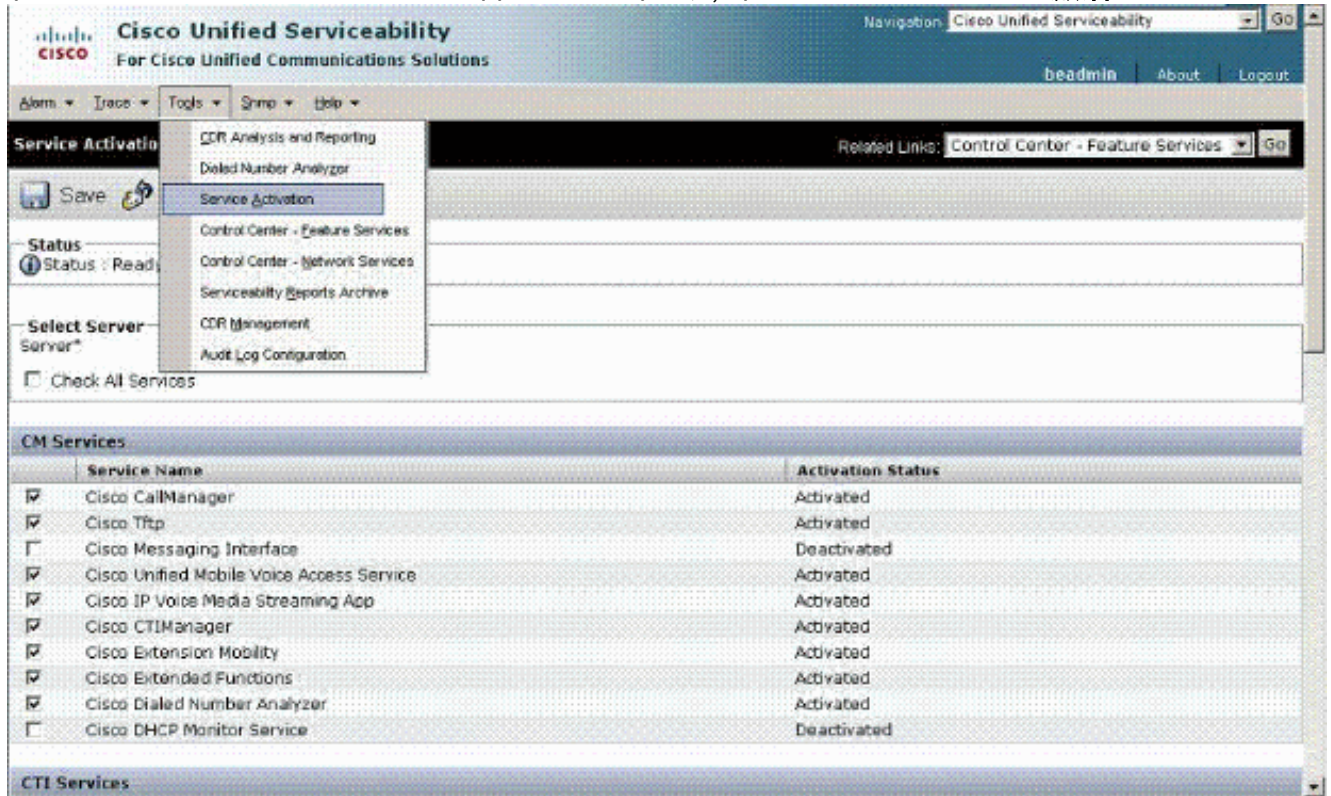
A. 为了解决此问题，请确保：

- 公司名称输入在System>系统Parameters>System首选下。
- 您能ping从Cisco CallManager的邮件服务器。
- 在邮件参数下的邮件Domain字段不是空的。
- 邮件ID被添加，不用域名。

Q. 当CDR工具不出现在Cisco Unified Communications管理器维护性页，如何排除故障？

A. 为了解决此问题，您需要启动从Cisco Unified Communications管理器维护性页的CAR网站服务。完成这些步骤：

1. 在Cisco Unified Communications管理器维护性页，请选择Tools > Service激活。



2. 在CDR服务下，请检查CAR网站服务复选框为了激活它。
3. 单击 Save。

Q. 当我查看QoS详细报表时，我在迪莱、抖动和包丢失接收orig的QoS NA和目的QoS和CMR报告不显示什么。如何解决此问题？

A. 要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 去CDR页。
2. 选择系统>调度器> CDR负载。
3. 非选定仅负载CDR复选框。


Q. FAC代码从CDR输出未命中。我该怎么办？

A. 如果解决代码请重新输入该服务。请启用CDR参数的显示那除在CDR服务参数。

Q. CDR文件没有转接到有工作的计费服务器。如何能排除故障此问题？

- CDR信息库
- CDR代理程序
- CDR调度器
- 数据库层箴言报
- RIS数据收集器

相关信息

- [在CAR工具创建的报告中缺少数据](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#) 
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)