

具有CDR和ART的CallManager解决方法与 的常见问题

Contents

[Introduction](#)

[什么是默认值或最初的CDR用户名和密码？](#)

[ART终止记录，并且我收到一个错误信息。如何能解决此问题？](#)

[什么是globalCallId ClusterId？](#)

[如何能手工净化ART数据库？](#)

[如何解决“数据为日期范围所选的”错误信息不是可用的？](#)

[呼叫如何被分类？](#)

[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？](#)

[有没有有用的日志列表并且跟踪为了Techinal技术支持能查看？](#)

[什么是最当前的Bug与CDR分析和报告\(CAR\)工具有关？](#)

[如何排除KErrorNotCDRPrimary-CDRCDR错误信息的？](#)

[我如何排除1069CDR错误信息？](#)

[如何排除CAR在CAR安装日志的错误信息，当设法在Cisco CallManager服务器上时安装CAR插件的？](#)

[如何排除错误信息，当送CAR报告时？](#)

[当我访问CAR报告时，如何排除HTTP500-错误信息？](#)

[CDR报告显示undefined user作为所有始发呼叫的电话登录。如何排除此问题故障？](#)

[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详细资料报表时，我在延迟、抖动和信息包丢失列接受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输出失踪。我该怎么办？](#)

[CDR文件没有调用到有FTP的计费服务器。如何能排除此问题故障？](#)

[Related Information](#)

Introduction

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)。

Note: 在本文提供的信息根据Cisco CallManager 3.x。

Q. 什么是默认值或最初的CDR用户名和密码？

A. 默认值或最初的用户名CDR分析和报告工具的是admin，并且默认密码也是admin。

Q. ART终止记录，并且我收到错误信息。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是启用的。关于此的更多信息，请参见" 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上没有安装，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命令并且验证有名为wrapper.properties的文件。输入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(DSNs)。遵从这些步骤如此执行：打开Settings > Control Panel > Administrative Tools > 数据来源(ODBC)。选择系统DSN从ODBC数据来源管理员。选择ART系统数据来源并且点击配置。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来源....点击测试数据来源...并且保证消息TEST! 出现。点击OK键然后取消所有窗口，打开仅ODBC数据来源管理员窗口。重复与ARTCCM1和ARTCCM2的第3步至第6步。

Q. 什么是globalCallId_ClusterId ？

A. 在Cisco CallManager中，识别Cisco呼叫管理器簇的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，并且不应该修改在呼叫管理器内或在SQL数据库表里作为参数/属性。

Q. 如何能手工净化ART数据库？

A. 为了从结构化查询语言(SQL)分析器手工净化ART数据库，首先运行这些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调度程序(Cisco CDR分析和报告(CAR)调度程序)服务。理论上讲，它开始根据您的CDR负荷设置装载CDR。

Note: 在几小时之后执行此进程是可行的，因此它不影响正常呼叫处理。基于CDR和CDR负荷设置的数量，它能采取一些时间和CDR完全地装载所有CDR的负荷循环的某个编号。

Q. 如何解决“数据为日期范围所选的”错误信息不是可用的？

A. 此错误能起因于这些情况：

- CDR没有适当地被启用。
- 数据没有同步在CDR和ART数据库之间。
- CallDetailRecord表的释栏内有超出256个字符的数据。

为了欲知问题对问题的适当的解决方法负责，请参见[数据是缺少的在CAR工具创建的报告](#)。

Q. 呼叫如何被分类？

A. 呼叫分类由ART完成。必须如此分类呼叫：

- 如果没有找到被配置的网关，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，呼叫是去话。根据拨号计划配置分类去话。

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. 有没有有用的日志列表并且跟踪为了Techinal技术支持能查看？

A. 这些日志和跟踪是有用的：

- 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，请参见[Cisco技术支持的设置Cisco CallManager跟踪](#)。

Q. 什么是最当前的Bug与CDR分析和报告(CAR)工具有关？

A. 这些是最当前和最相关的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)没出现的菜单选项
- [CSCea55522 \(仅限注册用户\)](#) — art_log.lfd文件变得非常大，CAR记录可能停止净化
- [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，当送在ART时的报告
- [CSCeb43209 \(仅限注册用户\)](#) —由Java的高CPU使用方法，当Cisco电话集成打开被启用的用户报告
- [CSCea06051 \(仅限注册用户\)](#) — stiBackup不在备份以后净化文件

- [CSCed51086 \(仅限注册用户\)](#) —采取在激活目录(AD)的CAR报告高CPU
- [CSCsb99593 \(仅限注册用户\)](#) —装载CDR备注col的CAR 4.1(0.34)终止。需要支持2048个字符

Q. 如何排除~~errorNotCDRPrimary-CDRCDR~~错误信息的？

A. 除发布人之外，如果管理在服务器的CDR插入服务此错误信息出现。为了解决此问题，请保证撤销在所有节点的CDR插入服务除了发布服务器。

Q. 我如何排除1069CDR错误信息？

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信息也许出现。为了解决问题，您能使用[管理程序](#)同步在簇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插件。

Note: 当您选择所有密码重设的时，服务帐户管理程序工作良好。因为工具将重新启动所有服务，推荐执行程序在非高峰时间。

Q. 如何排除~~car~~在CAR安装日志的错误信息，当设法在Cisco CallManager服务器上时安装CAR插件的？

A. 为了解决此问题，请切记：

1. 服务器名是相同的在数据库和在服务器。
2. 服务器名不包含一条下划线。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，下划线字符的使用方法在NetBIOS名字的不是推荐的。
3. 优良复制工作在发布人和用户服务器之间。如果复制是残破的在发布服务器和用户之间，则您将收到一个错误陈述CDR/CAR不能认可发布服务器，即使我们在发布服务器上安装它。您需要使用[DBLHelper](#)为了重建残破的复制。

Q. 如何排除错误信息，当送CAR报告时？

A. 有PDF和CSV报告的一限制在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，您将接受错误信息。

Q. 当我访问CAR报告时，如何排除~~HTTP500-~~错误信息？

A. 如果接受~~HTTP500~~ -错误信息，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。

Note: 当您设法添加CDR服务器到统一的通信管理器簇用服务器时，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~~作为所有始发呼叫的电话登录。如何排除此问题故障？

A. 使用Cisco CallManager 5.x，在页的责任人User ID字段用于为了与CDR的用户连接扩展名。您必须有一个设备/电话有被填充的**责任人User ID字段的**，或者~~undefined_user~~出现作为电话登录在CDR报告。确定您的设备/电话**责任人User ID字段**被填充。否则，请用被填充的此字段配置电话，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数据库层监控程序作为服务并且创下**最大CDR记录**。并且，在CAR您能使用总是删除记录是某一使用周期的自动清除CDR和CAR。

Note: 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是有限的，新建记录不可能被添加到数据库，而，如果净化与CAR的老记录，删除老记录和总是允许在数据库的新建记录。

Q. CDR为什么不通过电子邮件发送报道并且显示错误1001？

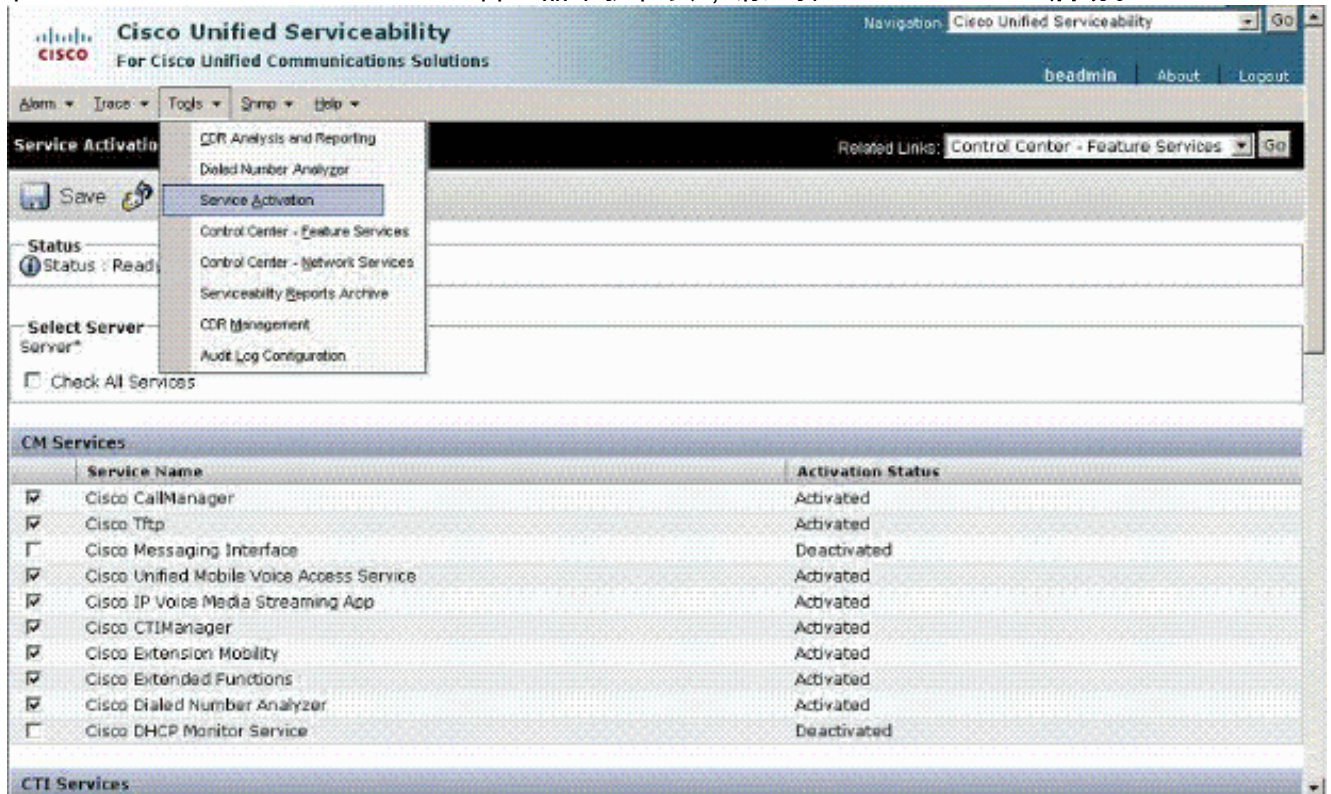
A. 为了解决此问题，请切记：

- 公司名称输入在System>系统Parameters>System首选下。
- 您能从Cisco CallManager连接邮件服务器。
- 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启动**。



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

Q. 当我查看QoS详细资料报表时，我在延迟、抖动和信息包丢失列接受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>调度程序> CDR负荷。
3. 非选定仅负荷CDR复选框。

Q. FAC代码从CDR输出失踪。我该怎么办？

A. 如果FAC代码从CDR输出失踪，enable (event)在CDR参数的显示FAC在CCM服务参数。

Q. CDR文件没有调用到有FTP的计费服务器。如何能排除此问题故障？

A. 为了解决此，请重新启动这些服务：

- CDR贮藏库
- CDR代理程序
- CDR调度程序
- 数据库层监控程序
- RIS数据收集器

Related Information

- [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](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)