

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题 1](#)

[解决方案 1](#)

[问题 2](#)

[解决方案 2](#)

[问题 3](#)

[解决方案 3](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述原因为什么思科呼叫详细信息详情记录(CDR)分析和报告(CAR)不能显示新的数据并且提供在Cisco CallManager环境的一解决方案。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- CAR

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本3.3和以后

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题 1

当您运行CAR时，查询在日期之前偶尔地发生故障。进一步研究表明这些失败与日期涉及。查询工作在旧有日期，但是查询最近的日期一致发生故障。

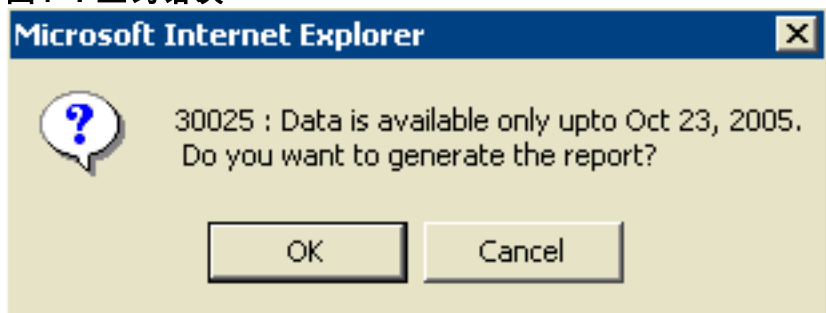
错误消息二者之一说那：

- 数据通过有些范围只是可用的。
- 数据是仅可用的至某一日期。

注意：如果电话关联给多个用户，您看不到用户报告。

请参阅图 1。

图1 ? 查询错误

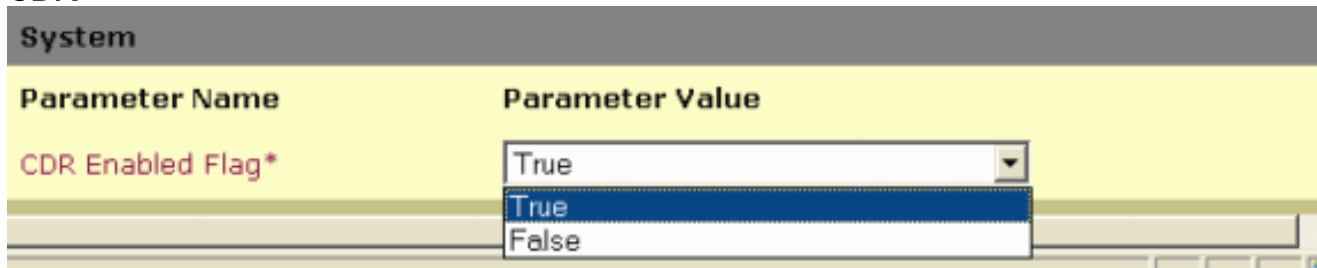


解决方案 1

此问题是在Administrator Reporting Tool (ART)数据库和CDR数据库之间的同步问题。ART数据库不是从CDR数据库的更新的日报，并且在ART数据库的内容比那是较少当前CDR数据库。

完成这些步骤：

1. 检查Enabled标志位的CDR。应该设置它到真在发行商和所有用户服务器。完成这些步骤：选择**Service**菜单并且选择从下拉列表的**服务参数**在Cisco CallManager管理页。选择从服务器下拉列表的**CallManager**。选择从服务下拉列表的**Cisco CallManager**。如[图2.所显示](#)，去CDR Enable标志位在系统部分下并且选择真从下拉列表。[图2 ? 服务参数：Enabled标志位的 CDR](#)



2. 为了验证思科CDR插入在发布服务器仅激活，请完成这些步骤：点击**工具**菜单并且选择从下拉列表的**控制中心**在Cisco CallManager Serviceability页。选择在左窗格的发布服务器。验证思科CDR插入激活。见箭头A。[图3 ? 控制中心：思科CDR插入](#)

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

如果思科CDR插入没有激活，请进入步骤3。

3. 为了验证Cisco CAR调度器任务在发布服务器运行，请完成这些步骤：点击**工具菜单**并且选择**CDR分析和报告**从在Cisco CallManager Serviceability页的下拉列表。输入**用户名和密码**在登录页CAR的。点击系统菜单并且选择从下拉列表的**控制中心**。验证CAR调度器任务运行。看箭头A在**表4. 图4 ? 控制中心：Cisco CDR 分析和报告计划程序**



符号意味着此任务运行。如果此符号是square，请点击**开始**开始此任务。

问题 2

CDR报告比配置的天显示记录少量天。

当尝试查看CDR报告一定数量的天时，报告少于实际已配置的天显示。

解决方案 2

在服务参数配置的不足的编号**最大值CDR记录**在Cisco数据库层**箴言报**下能引起此问题。

旧有CDR记录自动地删除，并且最近的CDR记录是可用的在CallManager，当CDR报告数量超过在**最大值CDR记录**指定的值时。

Cisco数据库层**箴言报**服务的**最大值CDR记录**服务参数允许您定在CDR报告最大的一限制关于系统的。

一天一次，Cisco CallManager检查CDR报告数量关于系统的并且清除CDR报告CDR报告数量是否超过在**最大值CDR记录**参数指定的值。

为了通过更改**最大值CDR记录**解决此请重视，完成这些步骤：

1. 选择**Service**菜单并且选择从下拉列表的**服务参数**在Cisco CallManager管理页。选择从服务器下拉列表的CallManager服务器。
2. 选择从服务下拉列表的**Cisco数据库层箴言报**。
3. 设置**最大值CDR记录**参数的满足的值在**集群域内参数**下。

Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers)		
Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
Max CDR Records*	1500000	1500000

在您完成这些步骤后，然后请设法查看CDR报告。


问题 3

CDR报告不显示记录，并且Tomcat日志显示此错误：

[解决方案 3](#)

此问题在Cisco Bug ID描述。应急方案是重新启动tomcat.service。此外，为了避免此问题请禁用CAR网站服务并且请勿终止/开始其他网站服务可用在维护性GUI。

[相关信息](#)

- [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](#)