

在CAR工具创建的报告中缺少数据

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[原因 1](#)

[原因 2](#)

[原因 3](#)

[原因 4](#)

[原因 5](#)

[原因 6](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文在Cisco CallManager环境里描述一个原因数据为某一时期没出现于呼叫详细信息详情记录(CDR)分析和报告创建的报告(CAR)工具并且提供一个解决方案。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco CDR分析和报告
- Microsoft SQL Server

[Components Used](#)

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
- Microsoft SQL Server

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of

the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

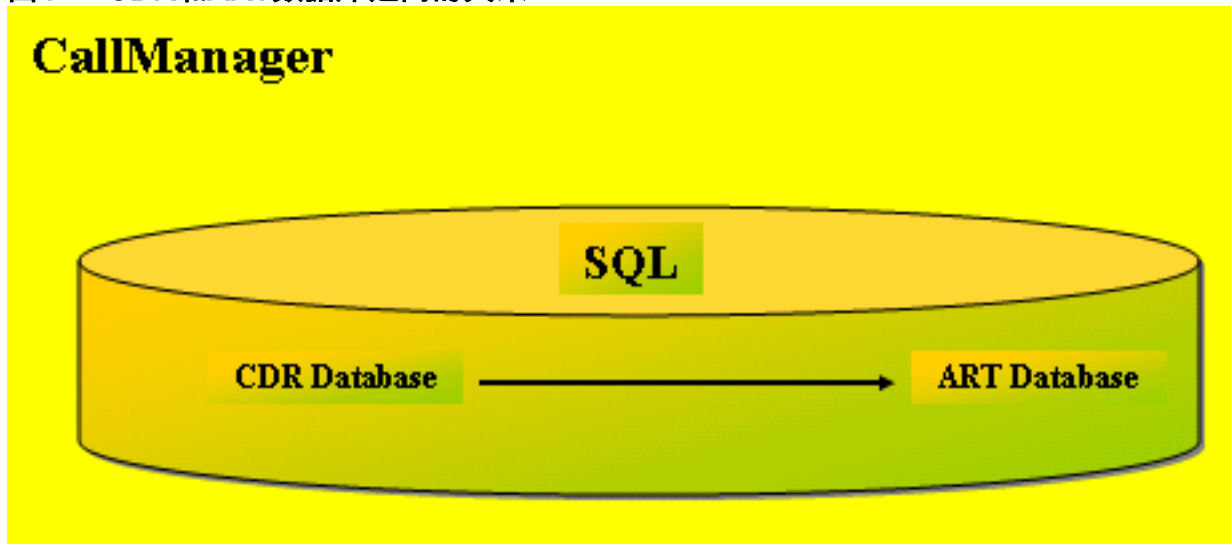
Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

背景

CAR是在根据CDR记录的呼叫提供报告的工具。提供的报告通过网关包括在用户的呼叫，呼叫，简化的呼叫质量和CDR搜索机制。另外)也提供有限的数据库管理(根据DB大小的记录的删除。所有此信息在ART数据库上安装。

Cisco CallManager记录相关的信息对在CDR和呼叫管理记录(CMRs)的每次呼叫。CDR和CMRs在ART数据库起基本信息来源作用对于ART和存储(请参见[图1](#))。

图1 — CDR和ART数据库之间的关系



问题

当您运行CDR分析和报告工具时，报告不能显示数据为某一时期。

解决方案

当用户运行CDR报告为日期范围使用ART/CAR时，报表生成失效与30023 错误信息不，或者CAR工具不能生成有些日期范围的报告。

完成这些步骤确定是否有在SQL数据库的任何记录：

1. 选择Start > Programs > SQL > 企业管理器 > Microsoft SQL服务器 > SQL server组。
2. 选择发布人Server > 数据库。
3. 选择CDR > 表和用鼠标右键单击在CallDetailRecord表。
4. 选择Open Table > Return All Rows并且确定是否有任何记录。

如果看到记录，则问题是CDR数据库和ART数据库是出于同步。遵从在[原因1](#)的程序解决问题。如果看不到任何记录，没有该时间与日期范围的CDR条目。请参见在[原因2](#)的程序确定是否符合了

CDR生成的条件。如果使用Cisco CallManager版本4.1(3)或以后，问题可能也被引起，当释栏内的内容超出256个字符时。请参阅[原因3](#)验证这是否是问题的原因和的解决的步骤问题。如果这些解决方案不解决问题，请卸载CDR从/，手工删除ART数据库，然后重新安装从CCM Administration >页的CDR。

Note: 如果有超过与设备产生关联的一个用户(MAC地址)，报告产生仅结果为时的“与该设备产生关联的多数最近”用户。例如，如果有与同一个设备产生关联的两个用户，根据哪些用户数据库看到作为“首先”，其他相关的用户的报告总是空的。当您对比数据库查询的这两种类型在CAR/ART内时的这些是要记住的一些考虑。如果要运行计费或而不是CDR的其他报告在当前出现“空的这些用户搜索”，您需要查询SQL发现与设备产生关联的所有用户正在考虑中，从该设备然后去除所有关联除了您希望的那个。

Note: 如果Cisco CallManager不创建新的CDR记录，并且错误信息ReadConfiguration/被接受，确信，c:\Program Files\Cisco\CallDetail在发布服务器和用户共享。如果共享，请检查安全设置确定ccmcmdr用户是否有修改权利到此文件夹。

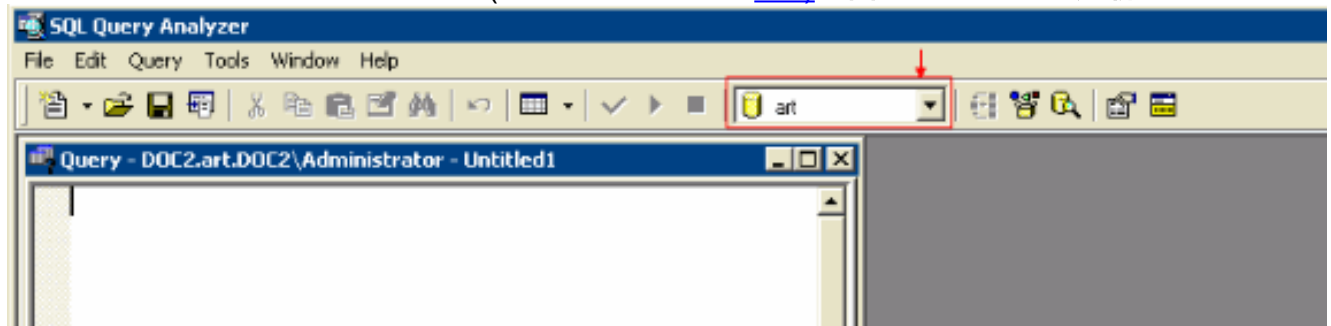
Note: 数据是可用的在配置从日期的CDR。

原因 1

如果看到记录，当您查询CDRDetailRecord表时，则CDR数据库包含所有缺少CDR。然而，这些缺少CDR不存在于ART数据库。此问题的根本原因是CDR数据库和ART数据库是出于同步。

完成这些步骤同步这两个数据库：

1. 净化ART数据库。选择 **Start > Programs > Microsoft SQL Server > Query Analyzer**。选择ART数据库从数据库选择下拉列表(请参阅红色箭头在[表2](#))。图2 — SQL查询分析器



运行这些SQL查询命令：从Tbl_Load_History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_Pkid的删除从Tbl_Dump_Calldetailrecord的删除从Tbl_Dump_Calldetailrecorddiagnostic的删除

2. 重新启动Cisco CAR调度服务。它应该开始根据CDR负荷设置装载CDR。Cisco建议您在几小时之后执行此进程，以便不影响正常呼叫处理。

原因 2

如果看不到任何记录，没有该时间与日期范围的CDR条目。确定是否符合了CDR生成的条件。CDR记录在这些情形中生成：

- 呼叫管理器服务参数CDR启用了，并且被启用的呼叫诊断设置对真。
- 呼叫建立并且有极大谈话期限比0。
- 呼叫发生故障并且有反射错误的原因代码。

完成这些步骤对enable (event) CDR生成。

1. 去**Service**菜单并且选择**服务参数**从Cisco CallManager管理页。
2. 为在簇的每个服务器选择**Cisco CallManager服务**。
3. 移下来到**CDR Enabled**标志位在系统部分下。设置此参数的值对**真**。
4. 移下来到**称诊断被启用**在Clusterwide参数(设备通用)部分下和赋予值的**真**到此参数。
5. 点击**更新**。
6. 去系统菜单并且选择**企业参数**从Cisco CallManager管理页。
7. 移下来到企业参数配置页的**CDR**参数部分。
8. 输入**1** CDR文件时间间隔的(分钟)。
9. 选择**CDR**将插入到CDR格式的**数据库**。
10. 值在CDR UNC路径的Callmanager安装时设置。确定值不空或无效。
11. 如果Cisco CallManager服务器独立，则请输入值作为簇ID的**StandAloneCluster**。否则，请输入Cisco CallManager集群的ID。
12. 输入由Cisco CallManager写为本地CDR路径的本地CDR文件的目录。值不应该空或无效，或者Cisco CallManager不能写CDR。
13. 空着值字段为簇CDR连接字符串。
14. 点击**更新**。
15. 去theService菜单并且选择**服务参数**从Cisco CallManager管理页。
16. 选择**Cisco数据库层监控程序**服务。
17. 移下来到**最大CDR记录**在Clusterwide参数(适用于所有服务器)的参数部分下。设置值作为**1500000**。
18. 点击**更新**。
19. 去**工具**菜单并且选择**控制中心**从Cisco CallManager Serviceability页。
20. 确定这些服务为中的每一在簇被启动切断。Cisco RIS数据收集器Cisco数据库层监控程序
21. 启动在发布人呼叫管理器的**Cisco CDR**插入服务。

Note: 有时，零和最低的期限呼叫到911在CDR数据库没出现，如果迅速挂断呼叫(好象911错误地拨号)。当与零的期限的CDR参数调用**Log**呼叫设置对错误时，此问题能发生。除非此参数是启用的，服务器不记录与零的期限的呼叫在CDR数据库。这包括从未被连接的呼叫。在这种情况下，请去**呼叫管理器服务参数**并且切记与零的期限标志位的日志呼叫设置对**真**。

原因 3

在Cisco CallManager版本4.1(3)或以后，当释栏内的内容超出256个字符时，尝试送CAR/ART报告接受30023:Data错误不。此问题由Cisco Bug ID [CSCsb99593](#) (**仅限注册用户**)跟踪。

完成这些步骤验证问题是否归结于装载记录。

1. 选择 **Start > Programs > Microsoft SQL Server > Query Analyzer**。
2. 选择**CDR**数据库从数据库选择下拉列表。
3. 执行查询**挑选最大(len(comment))**从**CallDetailRecord**。如果回归值是超过256，则请执行步骤解决问题。选择ART数据库从数据库选择下拉列表。执行这些SQL命令。**削表**
Tbl_Billing_Data削表**Tbl_Billing_Error**削表**Tbl_Error_Id_Map**削表**Tbl_Load_History**削表
Tbl_Event_Log削表**Tbl_Error_Log**削表**Tbl_Dump_Calldetailrecord**削表
Tbl_Dump_Calldetailrecorddiagnostic削表**Tbl_Dump_Pkid**修改表**Tbl_Billing_Data**修改列备注
varchar(2048) NULL修改表**Tbl_Billing_Error**修改列备注**varchar(2048) NULL**修改表
Tbl_Dump_Calldetailrecord修改列备注**varchar(2048) NULL**配置加载程序运行或需要默认加载
程序时间。开始CAR调度程序。

原因 4

如果CAR数据不填充和错误[javax.net.ssl.SSLHandshakeException
sun.security.validator.ValidatorException]DC功能失效SSL从DirectoryConfiguration.ini和
UMDirectoryConfiguration.inias特定inthese步骤：

1. 请使用文本编辑打开C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini，并且验证useSSL=false。
2. 打开C:\dcdsrv\Config\UMDirectoryConfiguration.ini，并且验证UseSSL=false。
3. 打开HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems、公司>目录配置并且验证该
UseSSL=false。
4. 重新启动从Windows服务的IIS、Cisco Tomcat和Cisco CAR服务。

原因 5

通过CDR报告呼叫的数量不匹配在Cisco Agent Desktop座席呼叫日志出现呼叫的数量。当CDR数据库的大小包含更多记录时，此问题能出现。在这种情况下，请参见[收缩CDR数据库](#)解决问题。

原因 6

在您从Cisco CallManager 4.x升级到6.0.1后，CAR无法装载CDR展开文件到CAR数据库。这能也导致错误信息。

为了解决问题，请执行这些步骤：

1. 从CLI，请运行此查询：SQLmax(Error_Record_Id) tbl_error_id_map <value A>返回了。
2. 取得上述查询的结果作为<value A>并且运行此：SQLtbl_system_preferencesparam_value=
<value A+1>param_name='MAX_ERROR_RECORD_ID例如，如果max(Error_Record_Id)
tbl_error_id_map返回100，使用MAX_ERROR_RECORD_ID作为101。

如果这些步骤没有解决问题，请执行此程序：

1. 去Cisco CallManager CAR页。
2. 去系统>调度程序> CDR负荷。
3. 检查持续加载24/7机箱。
4. 去负荷CDR & CMR区域，并且切记正确地配置时间、负载间隔和期限。
5. 去呼叫管理器维护性页。
6. 去Tools > Control Center。
7. 选择发布人并且重新启动Cisco CAR调度服务。

Related Information

- [使用搜索SQL的查询呼叫详细记录用Cisco CallManager](#)
- [具有CDR和ART的CallManager解决方法与 的常见问题](#)
- [CDR分析和报告](#)
- [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](#)