

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[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](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因数据为某一时期在呼叫详细信息详情记录(CDR)分析和报告创建的报告没出现(CAR)工具并且提供在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
- 思科CDR分析和报告
- Microsoft SQL 服务器

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
- Microsoft SQL 服务器

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

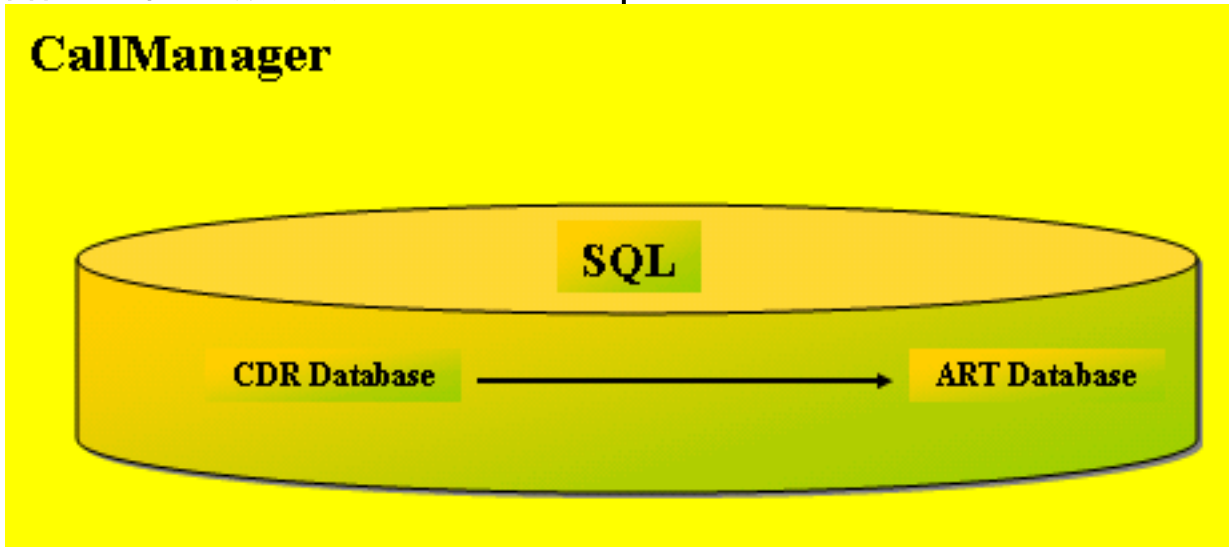
有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景

CAR是提供关于根据CDR记录的呼叫的报告的工具。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数据库安装。

Cisco CallManager记录相关的信息对在CDR和呼叫管理记录(CMRs)的每呼叫。CDR和CMRs担当基本信息为ART在ART数据库来源和存储(请参见 [图1](#))。

图在CDR和ART数据库之间的1?Relationship



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

当运行CDR报告为日期范围的用户使用ART/CAR时，报告生成失效与30023 错误消息不，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. 选择发布服务器>数据库。
3. 选择CDR >表并且用鼠标右键单击在通话细节记录表。
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](#)的步骤解决问题。如果看不到任何记录，没有该时间与日期范围的CDR条目。参考在[原因2](#)的步骤确定是否符合了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步骤的能解决问题。如果这些解决方案不解决问题，请卸载从/CDR，手工删除ART数据库，然后重新安装从CCM Administration >页的CDR。

注意： 如果有超过用设备关联的一个用户(MAC地址)，报告给仅结果为时的“用该设备关联的多数最近的”用户。例如，如果有用同一个设备关联的两个用户，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事项。如果要送计费或其他报告而不是CDR搜索关于当前出现“空的这些用户”，您需要查询SQL发现用设备关联的所有用户有问题的，从该设备然后取消所有关联除了您希望的那个。

注意： 如果Cisco CallManager不创建新的CDR记录，并且错误消息ReadConfiguration/接收，确保， c:\Program Files\Cisco\CallDetail在发布服务器和用户共享。如果共享，请检查安全设置确保，如果ccmcmdr用户有修改权利到此文件夹。

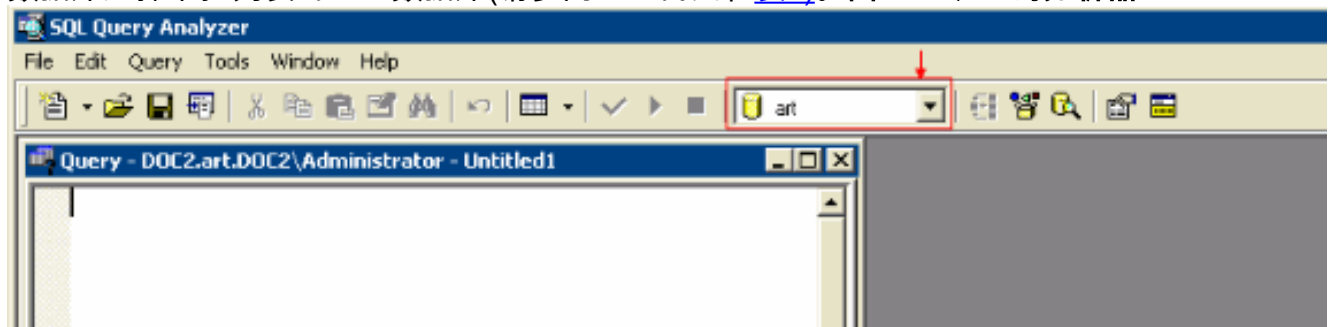
注意： 数据是可用的在配置从日期的CDR。

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在ART数据库不存在。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. 清除ART数据库。选择 **Start > Programs > Microsoft SQL Server > Query Analyzer**。选择从数据库选择下拉列表的ART数据库(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删除从Tbl_Error_Id_Map删除从Tbl_Billing_Data删除从Tbl_Billing_Error删除从Tbl_Dump_Pkid删除从Tbl_Dump_Calldetailrecord删除从Tbl_Dump_Calldetailrecorddiagnostic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。思科建议您在几小时之后进行此进程，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：

- CallManager服务参数CDR启用，并且启用的呼叫诊断设置对真。
- 呼叫建立并且有极大谈话持续时间比0。
- 呼叫发生故障并且有反射错误的原因代码。

完成这些步骤启用CDR生成。

1. 去**Service**菜单并且选择从Cisco CallManager管理页的**服务参数**。
2. 选择每个服务器的**Cisco CallManager服务**在集群。
3. 移下来对**CDR Enabled**标志位在系统部分下。设置值此参数对**真**。
4. 移下来称**诊断启用**在集群域内参数(设备通用)部分下和赋予值**真**到此参数。

5. 单击**更新**。
6. 去系统菜单并且选择从Cisco CallManager管理页的**企业参数**。
7. 移下来对企业参数配置页的**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。确保值不空或无效。
11. 如果Cisco CallManager服务器独立，则请输入值作为团星ID的**StandAloneCluster**。否则，请输入Cisco CallManager集群的ID。
12. 输入由本地CDR路径的Cisco CallManager写入的本地CDR文件的目录。值不应该空或无效，或者Cisco CallManager不能写入CDR。
13. 空出Value字段为集群CDR连接字符串。
14. 单击**更新**。
15. 去theService菜单并且选择从Cisco CallManager管理页的**服务参数**。
16. 选择**Cisco数据库层箴言报服务**。
17. 移下来对**最大值CDR记录在集群域内参数**(适用于所有服务器)的参数部分下。设置值作为**1500000**。
18. 单击**更新**。
19. 去**工具菜单**并且选择从Cisco CallManager Serviceability页的**控制中心**。
20. 确保这些服务为在集群的每个服务器激活。Cisco RIS 数据收集器Cisco 数据库层监控器
21. 启动在发行商CallManager的**思科CDR插入服务**。

注意：有时，零和最低的持续时间呼叫到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)。当呼叫与零的持续时间的日志呼叫的CDR参数设置对错误时，此问题能发生。除非此参数启用，服务器不记录与零的持续时间的呼叫在CDR数据库。这包括从未连接的呼叫。在这种情况下，请去**CallManager服务参数**并且确保日志呼叫用零的持续时间标志设置对**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报告接收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. 选择从数据库选择下拉列表的**CDR数据库**。
3. 执行查询**挑选最大(len(comment))从通话细节记录**。如果回归值是超过256，则请执行步骤解决问题。选择从数据库选择下拉列表的**ART数据库**。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Tbl_Billing_Data修改列注释 varchar(2048) NULL的表修改Tbl_Billing_Error修改列注释varchar(2048) NULL的表修改 Tbl_Dump_Calldetailrecord修改列注释varchar(2048) NULL的表配置加载程序运行或需要默认加载程序时间。开始CAR调度器。**

原因 4

如果CAR数据不填充和错误[javax.net.ssl.SSLHandshakeException sun.security.validator.ValidatorException]DC**禁用SSL从DirectoryConfiguration.ini和 UMDirectoryConfiguration.inias给的inthese步骤没：**

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、思科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，参考的[收缩](#)解决问题的[CDR数据库](#)。

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。这能也导致错误消息。

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 从CLI，请运行此查询：SQLmax(Error_Record_Id) tbl_error_id_map <value A>返回。
2. 取得上述查询的结果作为<value A>并且运行此：SQLtbl_system_preferences
param_name='MAX_ERROR_RECORD_IDparam_value= <value A+1>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，请执行此步骤：

1. 去Cisco CallManager CAR页。
2. 去系统>调度器> CDR负载。
3. 检查连续加载24/7方框。
4. 去负载CDR & CMR区域，并且确保时间，装载间隔和持续时间正确地配置。
5. 去CallManager维护性页。
6. 去Tools > Control Center。
7. 选择发行商并且重新启动Cisco CAR调度服务。

相关信息

- [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](#) 
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)