

CallManager 5.x/6.x/7.x/8.x : CDR/CMR错误

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[错误代码10011](#)

[无法查看CDR报告](#)

[解决方案](#)

[无法发送CDR报告作为电子邮件](#)

[解决方案](#)

[错误代码10021](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[错误代码10012](#)

[解决方案](#)

[警告\[TaskMonitor\] controller.CtrNotifications - isManualPurgeRunning\(\)](#)

[解决方案](#)

[CMR在CAR报告的信息NULL](#)

[解决方案](#)

[警告：在此集群的一些服务器中Enabled标志位的CDR是错误的，因此CDR条目不可以为在此集群做的所有呼叫生成](#)

[解决方案](#)

[CAR调度服务暂停](#)

[解决方案](#)

[Java.sql.SQLException错误](#)

[解决方案](#)

[发送在不正确的时间时间间隔的CAR调度器出口文件](#)

[解决方案](#)

[Error:CDR标志没有启用](#)

[解决方案](#)

[CAR报道不在可读的用CSV格式](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文为在呼叫详细信息详情记录(CDR)分析和报告(CAR)工具的错误消息提供信息和解决方案在Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6.x/7.x/8.x。

并且，参考[CDR分析和报告\(CAR\)工具错误消息：错误代码:10011, System Error.请与系统管理员联络。](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.x
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6.x
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 7.x
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 8.x
- 思科呼叫详细信息详情记录(CDR)分析和报告(CAR)工具

[使用的组件](#)

本文档中的信息根据Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.x/6.x/7.x/8.x。

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](#)。

[错误代码10011](#)

[无法查看CDR报告](#)

当尝试做出查看CDR报告和CDR搜索在Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 6.X时，错误消息出现10011"。"

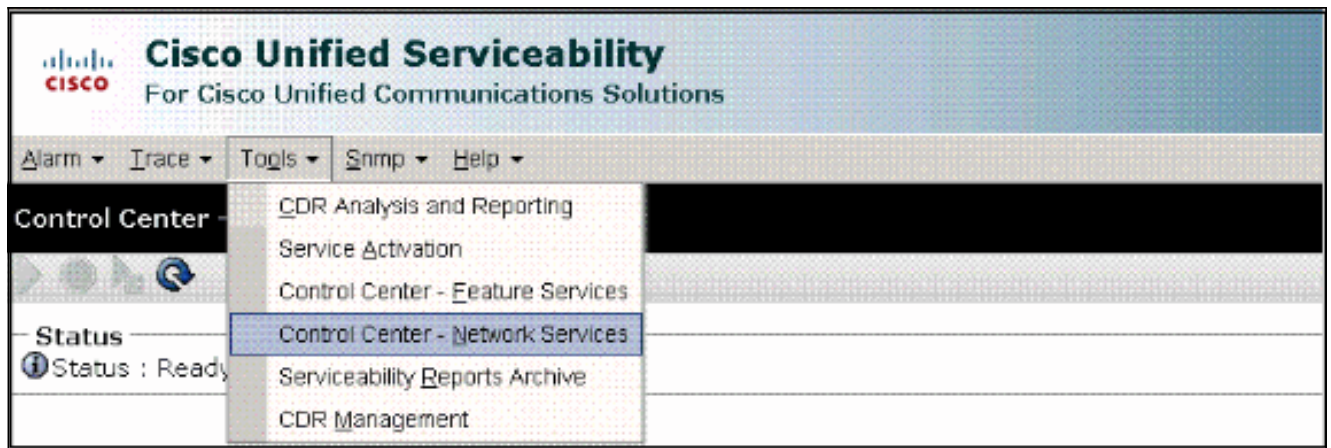
同样地，当尝试做出收集数据时，CAR不能收集数据，并且错误消息出现：30061"。此问题在Cisco Bug ID [CSCsz99841](#) ([仅限注册用户](#))也描述。

[解决方案](#)

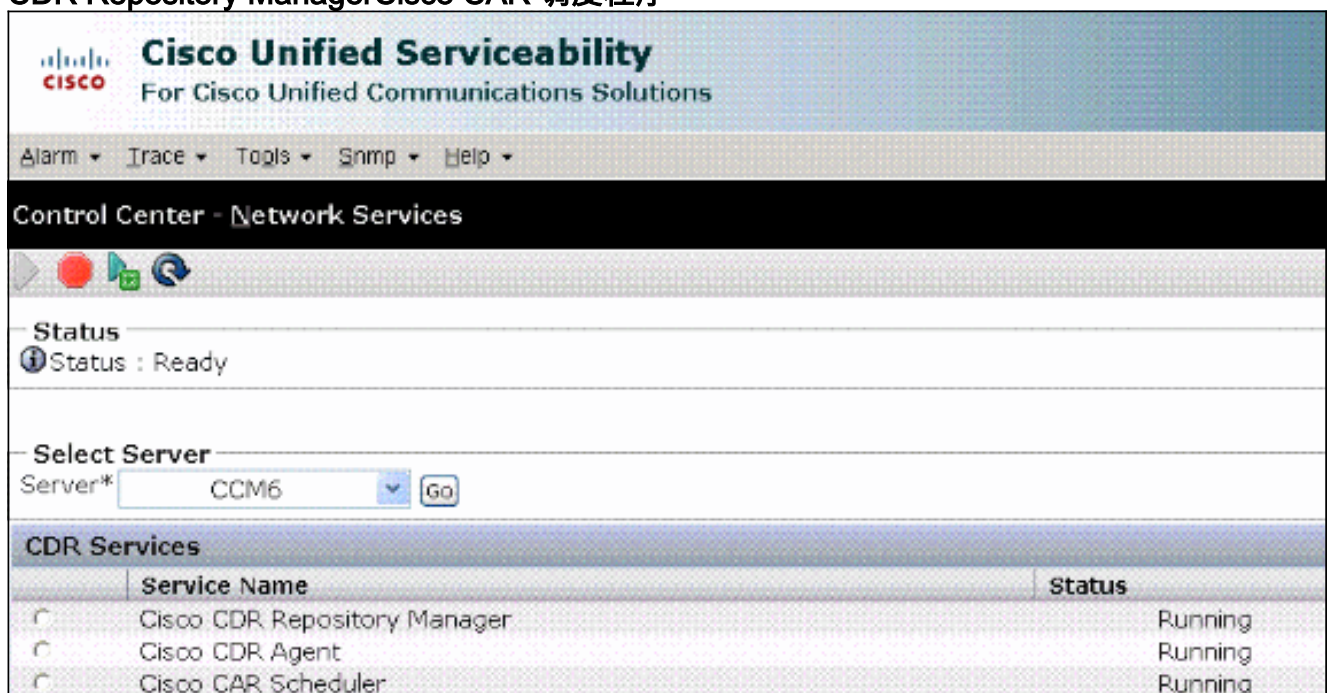
[解决方案 1](#)

为了调整此问题，请完成这些步骤：

1. 打开Cisco Unified Communications Manager管理并且选择**系统>服务参数**。
2. 点击**高级按钮**显示服务参数完整列表。
3. 禁用在所有服务器的**CDR Enabled标志位**参数在集群。
4. 选择Cisco Unified**维护性> Tools > Control Center -网络服务**。



- 重新启动在所有服务器的这些服务在您的集群：**Cisco CDR 代理****Cisco 数据库层监控器****Cisco CDR Repository Manager****Cisco CAR 调度程序**



- 选择**Cisco CallManager维护性**> **Tools** > **Control Center** -以**服务为特色**并且重新启动这些服务：**Cisco SOAP - CDRonDemand Service****Cisco CAR Web Service**
- 再启用**CDR Enabled**标志位参数在所有服务器的服务参数下在集群，然后送CDR报告。

解决方案 2

如果问题依然存在，请运行这些**CLI** in命令Cisco Unified Communications Manager服务器。

- 从汽车运行SQL挑选param_value : tbl_system_preferences
param_name='MANUAL_PURGE_STATUS的
- 如果此查询返回param_value 1，请运行此查询更新MANUAL_PURGE_STATUS到0：运行SQL更新汽车：tbl_system_preferences设置param_name='MANUAL_PURGE_STATUS的param_value=0在更新MANUAL_PURGE_STATUS以后到0，请重新启动Cisco CAR调度服务。加载程序在Cisco CAR调度服务的重新启动以后良好工作。
- 如果值正确，请运行这些查询：从汽车运行SQL挑选param_value : tbl_system_preferences
param_name='MIN_DATE从汽车运行SQL挑选param_value : tbl_system_preferences
param_name='CDR_MIN_DATE从汽车运行SQL挑选param_value : tbl_system_preferences
param_name='MAX_DATE从汽车运行SQL挑选param_value : tbl_system_preferences
param_name='CDR_MAX_DATE

4. 运行此查询：从汽车运行SQL挑选max(Error_Record_Id) : tbl_error_id_map
5. 得到查询的结果并且运行此：运行SQL更新汽车：tbl_system_preferences设置从 param_name='MAX_ERROR_RECORD_ID'的上一个query>的param_value= <value
现在请设法再运行CAR报告和CDR搜索。

[解决方案 3](#)

当用户未添加MAIL id和Domain字段时，此问题能也出现。在Cisco Unified Communications Manager管理页面，请选择**系统>服务参数>邮件参数**并且保证邮件id (用户名)用户和domain-name Domain字段的被添加。

[解决方案 4](#)

选择**系统>服务参数**并且点击**Advanced**按钮为了显示服务参数列表并确保，**Enabled**标志位的CDR设置对真。

[解决方案5](#)

1. 运行SQLmax(Error_Record_Id) tbl_error_id_map查询，和加1到返回的结果。
2. 输入SQLtbl_system_preferences+1"查询param_value= "。
3. 选择**系统>调度器> CDR负载**。选择**禁用加载程序**，并且点击**Update**按钮为了禁用CAR加载程序。**注意**：CDR数据不装载到CAR，直到您启用CDR装载。更改在午夜生效。为了强制更改立即生效，请终止并且重新启动CAR调度服务。
4. 为了重新启用它，请非选定**禁用加载程序**复选框。检查**连续加载24/7**复选框，并且点击**更新**按钮。
5. 使更改生效立即，终止和重新启动CAR调度服务。

[解决方案6](#)

完成这些步骤：

1. 选择**Start > Programs > Administrative Tools > Services**。
2. 用鼠标右键单击**Cisco Unified CallManager CAR调度器>登录**，并且选择**本地系统帐户**。如果错误不Computer.Error 1069Cisco Unified CallManager CAR也出现，您需要同步密码。
3. 为了同步密码，请选择**Start > Run > adminutility >挑选all>选项>集新密码**。

[无法发送CDR报告作为电子邮件](#)

当您设法通过电子邮件时发送CDR文件，此错误消息出现：

Error Code 10011

Error Description System Error. Contact System Administrator.

注意：您能查看报告，但是错误消息出现，当您点击**发送**按钮，在您输入在的一个电子邮件地址对后：字段。

[解决方案](#)

要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 选择**System > System参数>邮件参数**。邮件参数窗口显示。
2. 在邮件ID字段，当电子邮件被发送时，请输入用于From字段的电子邮件ID。**注意：** 确保电子邮件ID字段被填装，不用域名。例如，如果电子邮件ID是xyz.lmn@abc.com，您必须用xyz.lmn填写字段，因为应用程序用户没有邮件ID字段，请务必不使用管理员应用程序用户或一个相似的用户。
3. 在密码字段，请输入使用访问服务器运行电子邮件系统的密码。**注意：** CAR不验证用户ID和密码。您必须禁用在邮件服务器的验证或输入有效用户ID和密码。
4. 在确认密码字段，请输入从步骤3的同一个密码为了确认。
5. 在邮件Domain字段，请输入运行电子邮件系统的服务器的域名。
6. 确保邮件服务器设置使用IP地址运行电子邮件系统)的(的服务器而不是主机名。
7. 为了做变动，请点击**更新按钮**。

错误代码10021

当尝试在Cisco Unified Communications Manager (CallManager) 5.X做出访问CDR搜索和CDR报告从CDR分析和报告(CAR)时，此错误消息出现：错误代码10021。

同样地，当尝试做出收集数据时，CAR不能收集数据，并且此错误消息出现：30023 。

解决方案 1

1. 当**禁用CDR加载程序**复选框是被登记的CAR时，此错误能出现。选择**系统>调度器> CDR负载**，并且非选定**禁用加载程序**复选框为了解决问题。
2. 选择**系统>服务参数**，并且点击**Advanced按钮**为了显示服务参数列表。确保**Enabled标志位**的CDR设置**对真**。

解决方案 2

完成在错误代码的10012**解决方案**提及的步骤。

如果这些解决方案不解决问题，请与**Cisco技术支持中心(TAC)联系**。

完成这些步骤：

1. 重置MAX_CDR_NUMBER对默认两百万。从CLI运行此查询：`admin: run sql update car:tbl_system_preferences set param_value='2000000' where param_name='MAX_CDR_NUMBER'`。
2. 选择**系统>调度器> CDR负载**。选择**禁用加载程序**，并且点击**Update按钮**为了禁用CAR加载程序。**注意：** CDR数据不装载到CAR，直到您启用CDR装载。更改在午夜生效。为了强制更改立即生效，请终止并且重新启动CAR调度服务。
3. 重新启用它，非选定**禁用加载程序**复选框。检查**连续加载24/7**复选框，并且点击**更新按钮**。
4. 为了更改能立即生效，请终止并且重新启动CAR调度服务。

错误代码10012

使用Cisco Unified Communications Manager 5.x，CDR报告没有生成并且显示错误代码：

"10012.Database Error. Contact system administrator"

并且，CAR事件日志显示所有CDR加载程序事件不成功。CAR调度器的debug trace显示此错误消息：

```
ERROR [DailyCdrLoad] beans.EBSystemPreferences - save(): Error while saving  
Sys Pref Data: MAX_DATE null.
```

解决方案

完成这些步骤以解决问题：

1. 运行查询获得最大日期。run sql select param_value from car:tbl_system_preferences where param_name='CDR_MAX_DATE'
2. 请使用得到的最大日期在上一个查询为了插入到tbl_system_preferences表。请使用日期字符串在mm/dd/yyyy格式。"run sql insert into car:tbl_system_preferences(param_name,param_value) values ('MAX_DATE', '<mm/dd/yyyy>')"
3. 终止CAR调度器和CAR网站服务。
4. 运行此查询更新MANUAL_PURGE_STATUS到0 : run sql update car:tbl_system_preferences set param_value=0 where param_name='MANUAL_PURGE_STATUS'
5. 在您更新MANUAL_PURGE_STATUS到0后，请重新启动CAR调度器和CAR网站服务。

如果这些条目中的任一个从tbl_system_preferences表，未命中此问题能也出现：

- max_date
- min_date
- cdr_max_date
- cdr_min_date

完成这些步骤为了确认哪个条目未命中：

1. 从汽车运行SQL挑选param_value : tbl_system_preferences param_name='MIN_DATE
2. 从汽车运行SQL挑选param_value : tbl_system_preferences param_name='CDR_MIN_DATE
3. 从汽车运行SQL挑选param_value : tbl_system_preferences param_name='MAX_DATE
4. 从汽车运行SQL挑选param_value : tbl_system_preferences param_name='CDR_MAX_DATE

如果这四个条目中的任一个未命中，请插入它回到与此逻辑的表：

- 如果MIN_DATE未命中，请查找CDR_MIN_DATE值并且插入这样值作为MIN_DATE对tbl_system_preferences。
- 如果CDR_MIN_DATE未命中，请查找MIN_DATE值并且插入这样值作为CDR_MIN_DATE对tbl_system_preferences。
- 如果MIN_DATE & CDR_MIN_DATE未命中，请插入'01/01/1970'对两列对tbl_system_preferences。
- 如果MAX_DATE未命中，请查找CDR_MAX_DATE值并且插入这样值作为MAX_DATE对tbl_system_preferences。
- 如果CDR_MAX_DATE未命中，请查找MAX_DATE值并且插入这样值作为CDR_MAX_DATE对tbl_system_preferences。
- 如果MAX_DATE和CDR_MAX_DATE未命中，请插入'01/01/1970'对两列对tbl_system_preferences。

例如，如果CDR_MIN_DATE未命中，请执行此：

1. 获得MIN_DATE值 : SQLparam_value tbl_system_preferences param_name='MIN_DATE

2. 即从上面获得值， : 01/01/2008，然后运行：`SQLtbl_system_preferences('CDR_MIN_DATE' '01/01/2008');`

此问题能也发生由于这些已知问题：

- Cisco Bug ID [CSCsk17300](#) (仅限注册用户)
- Cisco Bug ID [CSCsg01364](#) (仅限注册用户)

[警告\[TaskMonitor\] controller.CtrNotifications - isManualPurgeRunning\(\)](#)

记录在CAR数据库未被找到，并且CAR调度器跟踪表示此消息：

```
"WARN [TaskMonitor] controller.CtrNotifications - isManualPurgeRunning():  
[Manual Purge] and [Continuous Loading 24/7] are both running, sleeps for 60  
seconds ..."
```

`tbl_system_preferences`输出显示手工的清除打开。

[解决方案](#)

完成这些步骤以解决问题：

1. 终止CAR调度服务。
2. 运行此查询：`run sql update car:tbl_system_preferences set param_value='0' where param_name='MANUAL_PURGE_STATUS'`
3. 开始CAR调度服务。
4. 设置加载程序属性默认。
5. 重新启动CAR调度服务。

[CMR在CAR报告的信息NULL](#)

CMR信息显示在CAR报告的NULL。

[解决方案](#)

为了解决问题，请验证此：

1. 确保呼叫诊断参数启用在Cisco CallManager服务参数：`CDR Enable Parameter - Enabled`
`Call Diagnostics Parameters - Enabled`
2. 确定仅负载CDR是否被检查。如果它是，请不选定它。

[警告：在此集群的一些服务器中Enabled标志位的CDR是错误和，因此CDR条目不可以为在此集群做的所有呼叫生成](#)

您无法收集CDR数据，并且此错误消息出现：

```
Warning : In some servers in this cluster the CDR Enabled Flag is false and so CDR entries  
may not be generated for all the calls made in this cluster.
```

[解决方案](#)

为了解决问题，请确保Enabled标志位的CDR设置对真在Cisco Unified Communications Manager服务器。

CAR调度服务暂停

CAR调度服务暂停并且留下很大数量未处理的CDR/CMR文件。当分区自动清除时，有在CAR调度器的一高端内存使用情况。

此问题在Cisco Bug ID [CSCta71863](#) ([仅限注册用户](#))描述。

解决方案

为了解决此问题，请增加MAX_CAR_DATABASE_AGE设置，是可配置在CAR自动清除页，对60天默认或极大值比34。

Java.sql.SQLException错误

装载在CAR的CDR间歇地失效与此SQL错误：`java.sql.SQLException (informix.xxx)-710`

此问题在Cisco Bug ID [CSCsr05092](#) ([仅限注册用户](#))描述。

解决方案

这些是此问题的应急方案：

1. 重新启动CAR调度服务，每当这样SQL错误被捉住。
2. 配置一更加常见的加载程序日程。例如，请装载13分钟每15分钟。

发送在不正确的时间时间间隔的CAR调度器出口文件

CAR调度器两次发送出口文件每分钟而不是一次每个小时如对调度器定义。

解决方案

为了解决问题，请更改从1的CDR文件时间间隔到60在系统参数。

Error:CDR标志没有启用

当尝试达到CDR选项时，`CDREnabled`接收。

解决方案

执行这些步骤在CallManager服务器解决此问题：

1. 去企业参数并且配置这些：`CDR文件时间间隔= 1团星ID= StandAloneCluster`
2. 去服务参数，选择Cisco CallManager作为服务并且配置这些：`真的CDR Enabled标志位`

=CDR日志呼叫用零的持续时间标志=真呼叫诊断启用=启用不管Enabled标志位的CDR

CAR报道不在可读的用CSV格式

对于Cisco Unified Communications Manager 5.x和以后，CAR CSV View报告输出没有适当地被格式化和不可读。

解决方案

此行为是，因为基础平台是Cisco Unified Communications Manager的5.x Linux和以后。您能得到报告被格式化对某个级别使用在此部分提供的应急方案。它是由于Linux平台工作的方式。

此问题在Cisco Bug ID [CSCtb75858](#) ([仅限注册用户](#))描述。

执行此步骤作为一可能的应急方案：

1. 打开Microsoft Excel。
2. 去File > Open。
3. 选择文本文件(*.pm;*.txt, *.csv)类型文件的。
4. 查找并且打开report.txt文件。
5. 从文本导入向导- 3窗口Step1，选择已修复宽度，文件类型在原始数据数据类型下。然后单击Next。注意：如果选择分隔作为文件类型，这能导致数据的截断。
6. 在文本导入向导中-步骤2 3窗口，使用horizontal滚动条在整个行去和完成这些步骤：删除与双击的所有不需要的列工间休息时间。在希望的位置添加与单个单击的所有缺少列工间休息时间。单击Next。
7. 从文本导入向导-步骤3 3窗口，点击芬通社。
8. 数据在Excel信元将显示。您可执行更加好的可读性的这些项目：调节校准通过单击表的左上角选择全部的表点击在工具栏的离开校准按钮为了自动地做电池宽度适合的数据长度，请双击在任何两列之间。

相关信息

- [了解 CDR \(呼叫详细记录 \)](#)
- [在Cisco CallManager 4.1升级到Cisco CallManager 4.2后，CMR文件没有插入到CDR数据库，导致在服务器的高CPU使用情况](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)