

# CRS-Verlaufsberichte - Planung und Einrichtung von Sitzungen

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrund](#)

[Planen von Verlaufsberichten](#)

[Sitzungsverbindung für geplante Verlaufsberichte kann nicht ausgeführt werden](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

In diesem Dokument werden einige Probleme hinsichtlich des Zeitplans und der Sitzungseinrichtung für den Historical Report Client in Bezug auf den Cisco Customer Response Solutions (CRS)-Server beschrieben, der Verlaufsberichte generiert.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Die Leser dieses Dokuments sollten folgende Themen kennen:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Cisco CRS Historical Reporting Client

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco CallManager Version 3.x und höher
- Cisco CRS Version 3.x und höher

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

## Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie in den [Cisco Technical Tips Conventions](#).

## Hintergrund

Während CRS ausgeführt wird, werden Anrufaktivitätsdaten in Datenbanken auf dem CRS-Server oder, falls vorhanden, dem Historical Reports Database Server gespeichert. Der Cisco Historical Reports-Client wird zur Erstellung von Verlaufsberichten auf der Grundlage dieser Daten verwendet.

Um einen Verlaufsbericht zu planen, muss der Cisco CRS Historical Reports-Client angewiesen werden, den Bericht in Zukunft automatisch zu erstellen.

## Planen von Verlaufsberichten

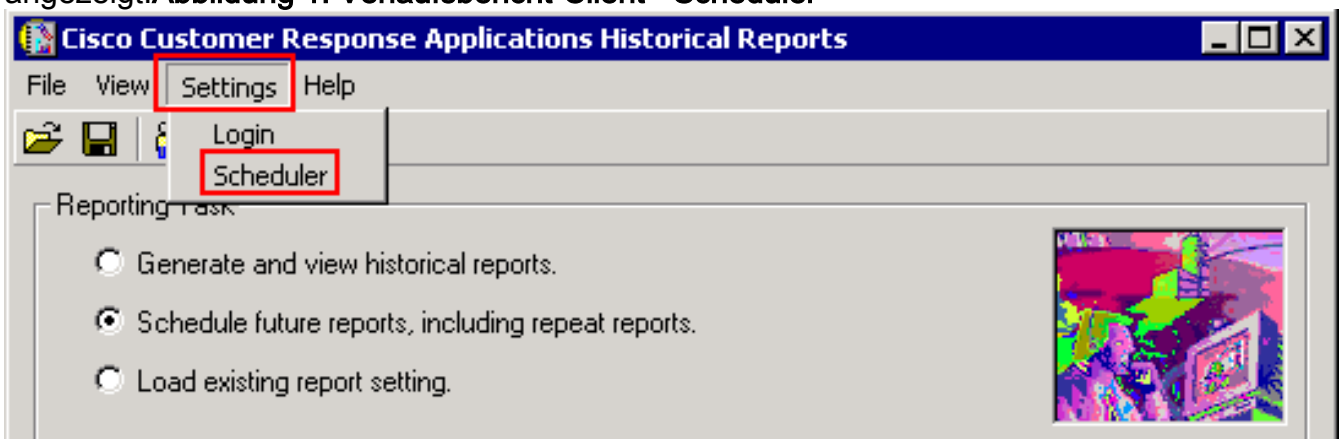
Wenn Sie den Zeitplan für Verlaufsberichte überprüfen, achten Sie auf folgende häufige Probleme:

- Der von Ihnen benötigte Bericht ist nicht geplant.
- Der täglich benötigte Bericht ist falsch konfiguriert.

### Bericht nicht geplant

Führen Sie dieses Verfahren aus, um diese Probleme zu beheben:

- Überprüfen Sie, ob der Zeitplan für den Bericht, den Sie ausführen möchten, im Clients für Verlaufsberichte aufgeführt ist. Das Prüfverfahren folgt: Wählen Sie **Start > Programme > Cisco CRA Historical Reports > Cisco CRA Historical Reports**, um den Historical Report Client zu starten. Klicken Sie in der Menüleiste auf **Einstellungen**. Wählen Sie **Scheduler** im Dropdown-Feld aus, wie in [Abbildung 1](#) gezeigt. Das Fenster **Geplante Berichte** wird angezeigt. **Abbildung 1: Verlaufsbericht-Client - Scheduler**



Überprüfen Sie, ob der geplante Bericht in der Liste enthalten ist, wie in [Abbildung 2](#) gezeigt. **Abbildung 2: Verlaufsbericht-Client - Geplante Berichte**

Scheduled Reports - Cisco CRA Historical Reports					
Report Name	Date Created	Recurrence Type	Export Type	Apps Server	Schedule Description
Abandoned Call Detail Activity	11/22/2004 11:20:55 AM	Daily	Export To File (PDF)	10.89.228.113	Occurs Daily (Every 1 day(s))   Start Date: 11/22/2004 12:00:00 PM   No end date

## Falsch konfigurierter täglicher Bericht

Überprüfen Sie für tägliche Berichte die folgenden möglichen Probleme:

- Aktivieren Sie das Optionsfeld **Täglich** im Bereich **Occurs (Täglich)**, das durch den Pfeil A in [Abbildung 3](#) gekennzeichnet ist.
- Aktivieren Sie das Optionsfeld **Jeder**, und geben Sie **1** im leeren Feld neben **Jeder** im **Occurs-Bereich** ein, wie der Pfeil B in [Abbildung 3](#) zeigt.
- Aktivieren Sie das Optionsfeld **Kein Enddatum** im Bereich **Rezidivität**, wie durch den Pfeil C in [Abbildung 3](#) angegeben.

Wenn ein bestimmter Bericht nur einmal gedruckt wird, dann wird er beendet. Der wahrscheinlichste Grund ist, dass das Optionsfeld **Kein Enddatum** nicht aktiviert ist. Mit diesem Optionsfeld wird der Bericht auf unbestimmte Zeit gedruckt.

Abbildung 3: CRS-Verlaufsberichte planen

## Sitzungsverbindung für geplante Verlaufsberichte kann nicht ausgeführt werden

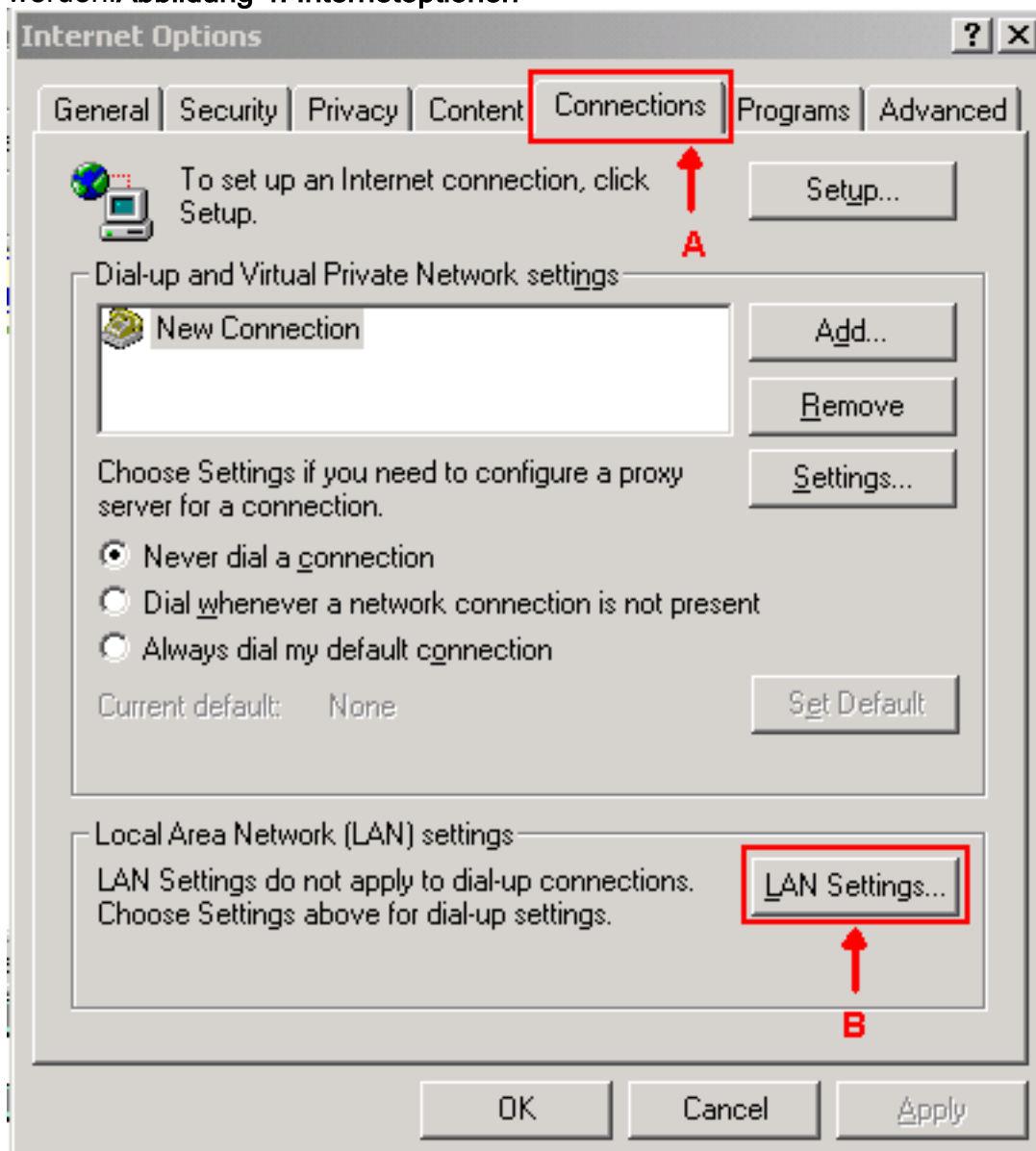
Wenn geplante Verlaufsberichte nicht ausgeführt werden, gibt es zwei häufige Probleme:

- HTTP-Proxyserver
- TCP-Port 6293 wird blockiert

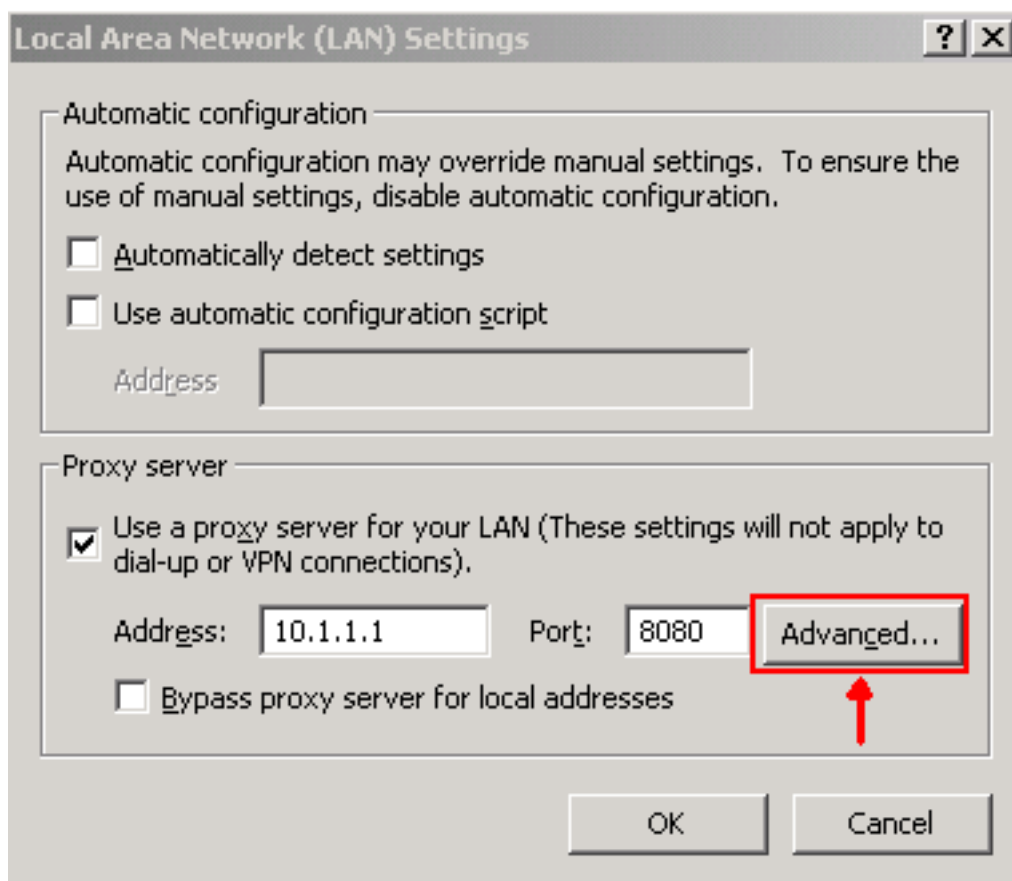
## [HTTP-Proxyserver](#)

Das häufigste dieser beiden Probleme ist der HTTP-Proxy-Server. Der HTTP-Proxyserver wird vom CRS-Server nicht unterstützt. Der Verlaufsbericht-Client muss direkt mit dem CRS-Server kommunizieren. In einer solchen Umgebung muss der CRS-Server vom HTTP-Proxyserver ausgeschlossen werden. Es folgt folgendes Verfahren:

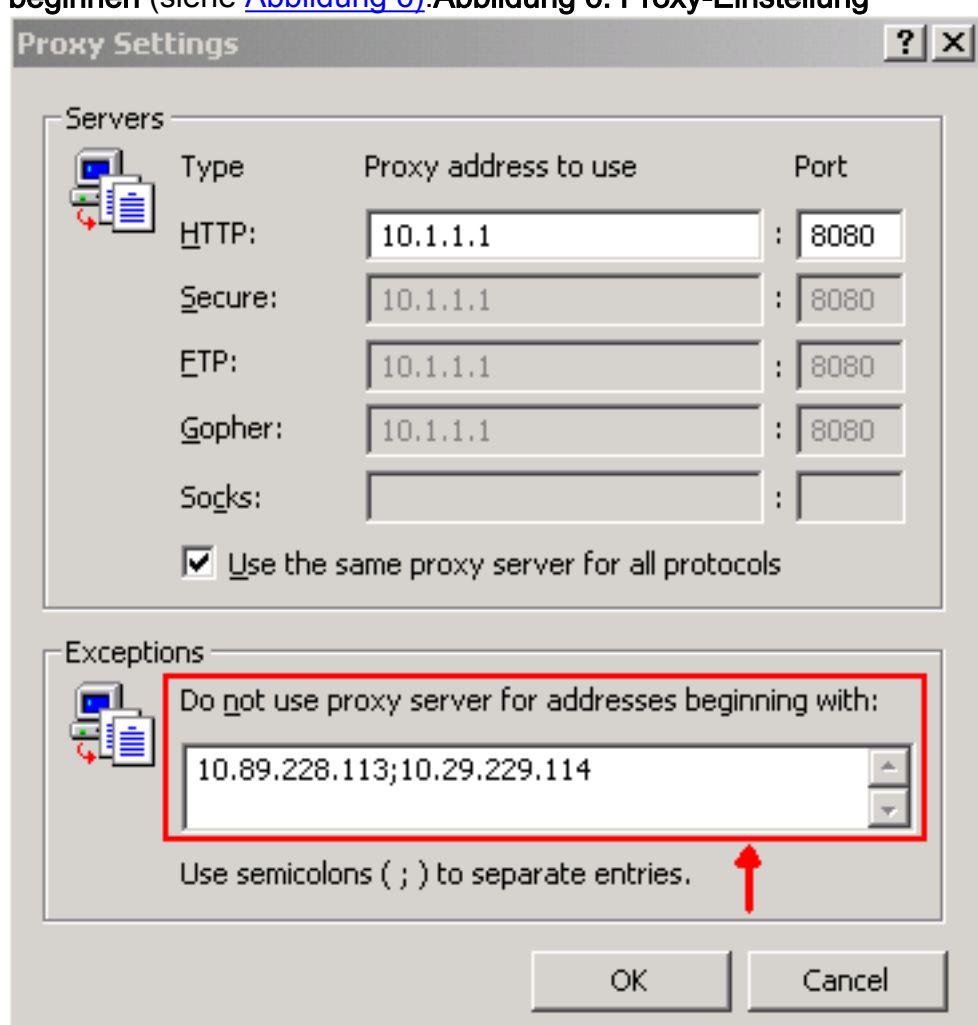
1. Starten Sie den Internet Explorer-Browser.
2. Wählen Sie **Tools** aus den Menüoptionen aus.
3. Klicken Sie auf **Internetoptionen** ....
4. Wählen Sie die Registerkarte **Verbindungen**, die durch den Pfeil A in [Abbildung 4](#) gekennzeichnet ist.
5. Klicken Sie auf **LAN-Einstellungen**, die durch den Pfeil B in [Abbildung 4](#) angezeigt werden.



6. Wählen Sie **Proxyserver für LAN verwenden aus**.
  7. Klicken Sie auf **Erweitert...**, wie in [Abbildung 5](#) dargestellt.
- Abbildung 5: LAN-Einstellungen (Local Area Network)**



8. Geben Sie die IP-Adresse oder den vollqualifizierten Domännennamen des CRS-Servers im Feld **Proxy-Server nicht für Adressen verwenden ein, die mit dem Feld "Ausnahmen" beginnen** (siehe [Abbildung 6](#)). **Abbildung 6: Proxy-Einstellung**

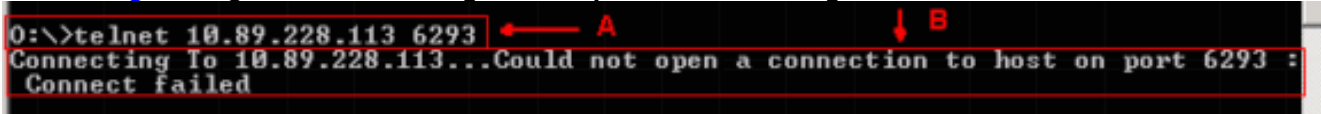


## TCP-Port 6293 wird blockiert

Die TCP-Portnummer, die zwischen dem CRS-Server und dem Verlaufsbericht-Client verwendet wird, kann entweder TCP-Port 80 oder 6293 sein. Dies hängt von der Methode zur Berichterstellung ab. Wenn Verlaufsberichte über den Clients für Verlaufsberichte erstellt werden, muss der TCP-Port 80 auf dem CRS-Server geöffnet und standardmäßig verfügbar sein. Wenn jedoch geplante Verlaufsberichte ausgeführt werden, muss der TCP-Port 6293 geöffnet und verfügbar sein. Wenn zwischen dem CRS-Server und dem Verlaufsbericht-Client eine Firewall vorhanden ist, muss ein Kabelkanal für den TCP-Port 80 oder 6293 auf der Firewall eingerichtet werden.

Sie können die Verfügbarkeit des TCP-Ports testen und **Telnet** ausführen. Gehen Sie wie folgt vor, um den TCP-Port 6293 zu testen:

1. Wählen Sie **Start > Ausführen** aus.
2. Geben Sie **cmd** ein.
3. Führen Sie **telnet < IP-Adresse oder Vollqualifizierter Domänenname des CRS-Servers > 6293** aus, um die Verfügbarkeit des TCP-Ports 6293 zu überprüfen, wie durch den Pfeil A in [Abbildung 7](#) dargestellt. **Abbildung 7: Überprüfen der Verfügbarkeit von TCP-Port 6293**



```
O:\>telnet 10.89.228.113 6293
Connecting To 10.89.228.113...Could not open a connection to host on port 6293 :
Connect failed
```

4. Wenn **telnet** bei **Connect** fehlschlägt, wie in [Abbildung 7](#) mit B dargestellt, geben Sie den Grund an und korrigieren Sie ihn, siehe [Verwenden des Trace Route Utility](#).

## Zugehörige Informationen

- [Anmeldung bei Verlaufsberichten für IPCC Express nicht möglich](#)
- [Verwenden des Trace-Routingdienstprogramms](#)
- [Technischer Support - Cisco Systems](#)