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 <u>Cisco Technical Tips</u> <u>Conventions</u>.

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 <u>Abbildung 1</u> gezeigt. Das Fenster Geplante Berichte wird angezeigt.Abbildung 1: Verlaufsbericht-Client - Scheduler

	lisco C	ustomer P	Respor	se Applications Historical Reports	
File	View	Settings	Help		
 F	eporting	Login Schedu	uler		
	ΟG	enerate and	d view h	istorical reports.	
	💽 Se	chedule futu	ure repo	rts, including repeat reports.	
	O Lo	oad existing	report s	etting.	

Überprüfen Sie, ob der geplante Bericht in der Liste enthalten ist, wie in <u>Abbildung 2</u> gezeigt. **Abbildung 2: Verlaufsbericht-Client - Geplante Berichte**

0	Scheduled Reports - Cisco (CRA Historical Reports					ł
				Schedule	ed Reports		
	Report Name	Date Created	Recurrence Type	Export Type	Apps Server	Schedule Description	E
	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 <u>Abbildung 3</u> 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 <u>Abbildung 3</u> zeigt.
- Aktivieren Sie das Optionsfeld **Kein Enddatum** im Bereich **Rezidivität**, wie durch den Pfeil C in <u>Abbildung 3</u> 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

🚯 Schedule - Cisco CRA Historical Reports 🛛 🛛 🔀						
Occurs C Daily A Weekly Monthly C Once	 Every 1 day(s) Every weekday 					
Range of recurrence Start Date: 11 Start Time: 6	/22/2004 No end date C End after 1 occurrence(s) End by 11/22/2004 					
	OK Cancel Help					

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 <u>Abbildung 4</u> gekennzeichnet ist.
- 5. Klicken Sie auf LAN-Einstellungen, die durch den Pfeil B in <u>Abbildung 4</u> angezeigt werden. Abbildung 4: Internetoptionen

ternet Options	? ×				
General Security Privacy Content Connections F	Programs Advanced				
To set up an Internet connection, click	Set <u>u</u> p				
Dial-up and Virtual Private Network settings					
New Connection	A <u>d</u> d				
	<u>R</u> emove				
Choose Settings if you need to configure a proxy server for a connection.	<u>S</u> ettings				
• Never dial a <u>c</u> onnection					
O Dial <u>whenever</u> a network connection is not preser	nt				
C Always dial my default connection					
Current default: None	S <u>e</u> t Default				
Local Area Network (LAN) settings					
LAN Settings do not apply to dial-up connections.					
OK Canc	el <u>Apply</u>				

- 6. Wählen Sie Proxyserver für LAN verwenden aus.
- 7. Klicken Sie auf Erweitert..., wie in <u>Abbildung 5</u> dargestellt. Abbildung 5: LAN-Einstellungen (Local Area Network)

Local Area Network (LAN) Settings	×					
- Automatic configuration						
Automatic configuration may override manual settings. To ensure the use of manual settings, disable automatic configuration.						
Automatically detect settings						
Use automatic configuration <u>s</u> cript						
Address						
Proxy server	-					
\checkmark Use a proxy server for your LAN (These settings will not apply to dial-up or VPN connections).						
Addr <u>e</u> ss: 10.1.1.1 Por <u>t</u> : 8080 Advanced						
Bypass proxy server for local addresses						
OK Cancel	1					

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

Proxy Set	tings		? ×		
Servers					
	Туре	Proxy address to use	Port		
<u>¢</u>	HTTP:	10.1.1.1	: 8080		
	Secure:	10.1.1.1	: 8080		
	ETP:	10.1.1.1	: 8080		
	<u>G</u> opher:	10.1.1.1	: 8080		
	So <u>c</u> ks:		:		
☑ Use the same proxy server for all protocols			ols		
Exception	ons				
	Do <u>n</u> ot use pr	oxy server for addresses begin	nning with:		
	III.89.228.113;10.29.229.114				
Use semicolons (;) to separate entries.					
		ОК	Cancel		

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 <u>Abbildung 7</u> dargestellt. **Abbildung 7: Überprüfen der Verfügbarkeit von TCP-Port 6293**

```
0:\>telnet 10.89.228.113 6293 A A 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 <u>Abbildung 7</u> mit B dargestellt, geben Sie den Grund an und korrigieren Sie ihn, siehe <u>Verwenden des Trace Route Utility</u>.

Zugehörige Informationen

- Anmeldung bei Verlaufsberichten für IPCC Express nicht möglich
- Verwenden des Trace-Routingdienstprogramms
- <u>Technischer Support Cisco Systems</u>