

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Aucune données dans le log et le journal d'appels de transition d'agent](#)

[Accumulation des erreurs](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour laquelle le serveur du Cisco Customer Response Solution (CRS) reçoit le message d'erreur suivant dans le journal d'application du visualisateur d'événements :

Ce document fournit également une solution pour ce message d'erreur dans un environnement exprès d'édition de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Remarque: Ce problème est résolu dans la version 3.1 (1) d'IPCC Express.

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

[Conditions préalables](#)

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Microsoft SQL

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- Version 3.x et ultérieures de Cisco CallManager
- Version 3.0 de Cisco IPCC Express Edition

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un

Accumulation des erreurs

Visualisez la procédure de connexion d'application appropriée le visualiseur d'événement, le message « requête SQL FCVRS228 a manqué avec l'erreur SQL ne pourrait pas exécuter la commande SQL Pour l'INSERTION de requête DANS des valeurs de FCRasStateLogToday (dnGlobalID, dnStateStartTime, dnStateStopTime, dnStateWDay, dcAgentID, dcAgentExtension, dnAgentState, dnAgentReasonCode) » apparaît, suivant les indications de la [figure 3](#). En cas la case de Properties, notent les informations répertoriées pour l'identification de source, de type, et d'événement dans certains cas, le message d'erreur continue à construire et peut atteindre un point qui peut réduire le serveur CRS. [La figure 4](#) est une vue récapitulative le du message d'erreur.

Figure 3 : Événement Properties

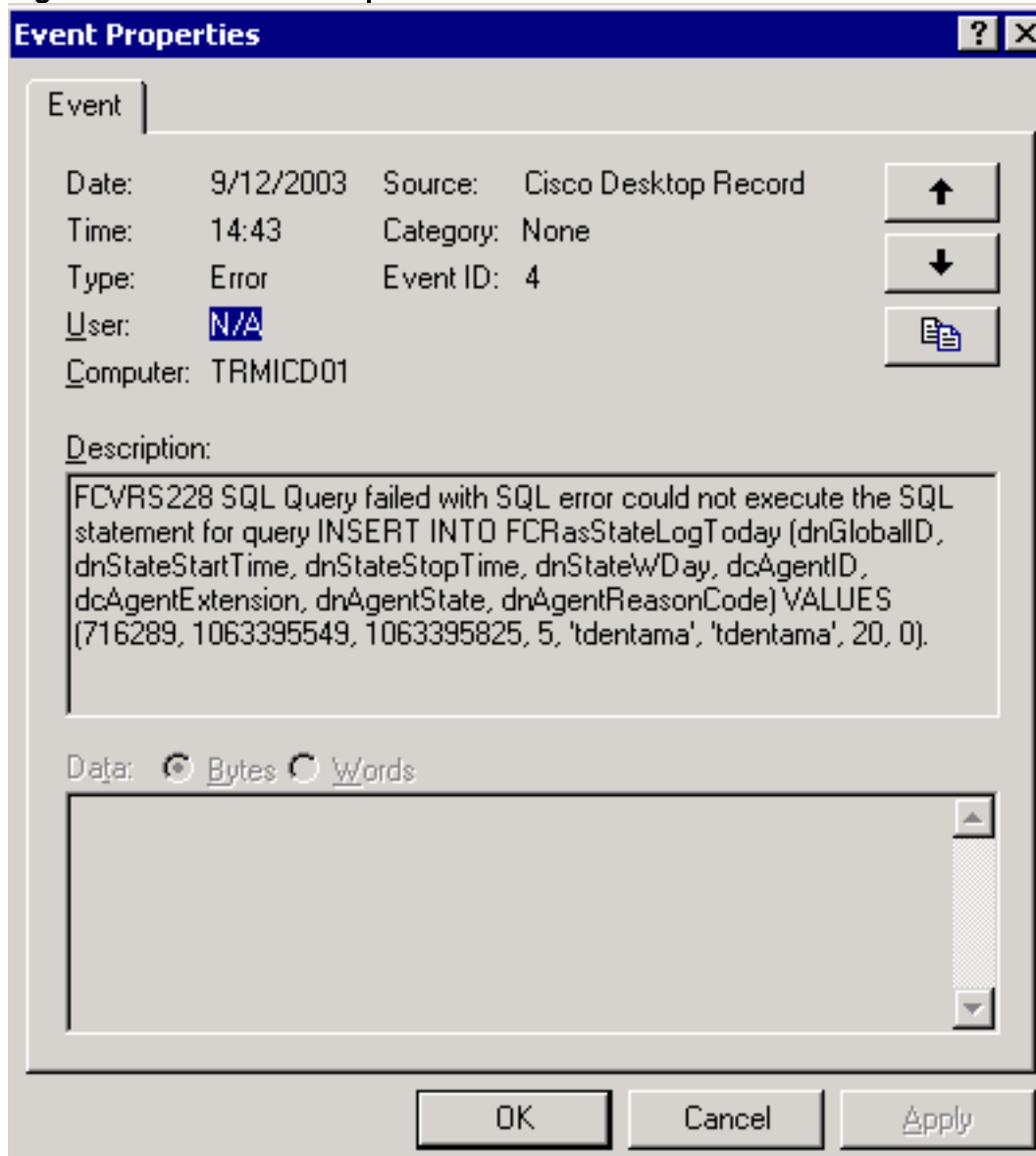
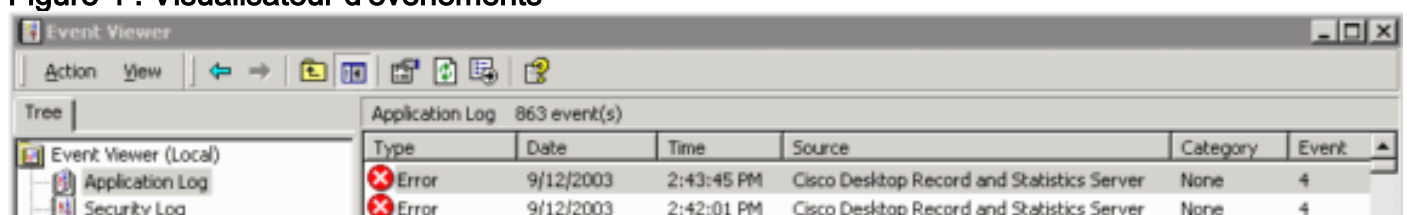


Figure 4 : Visualisateur d'événements



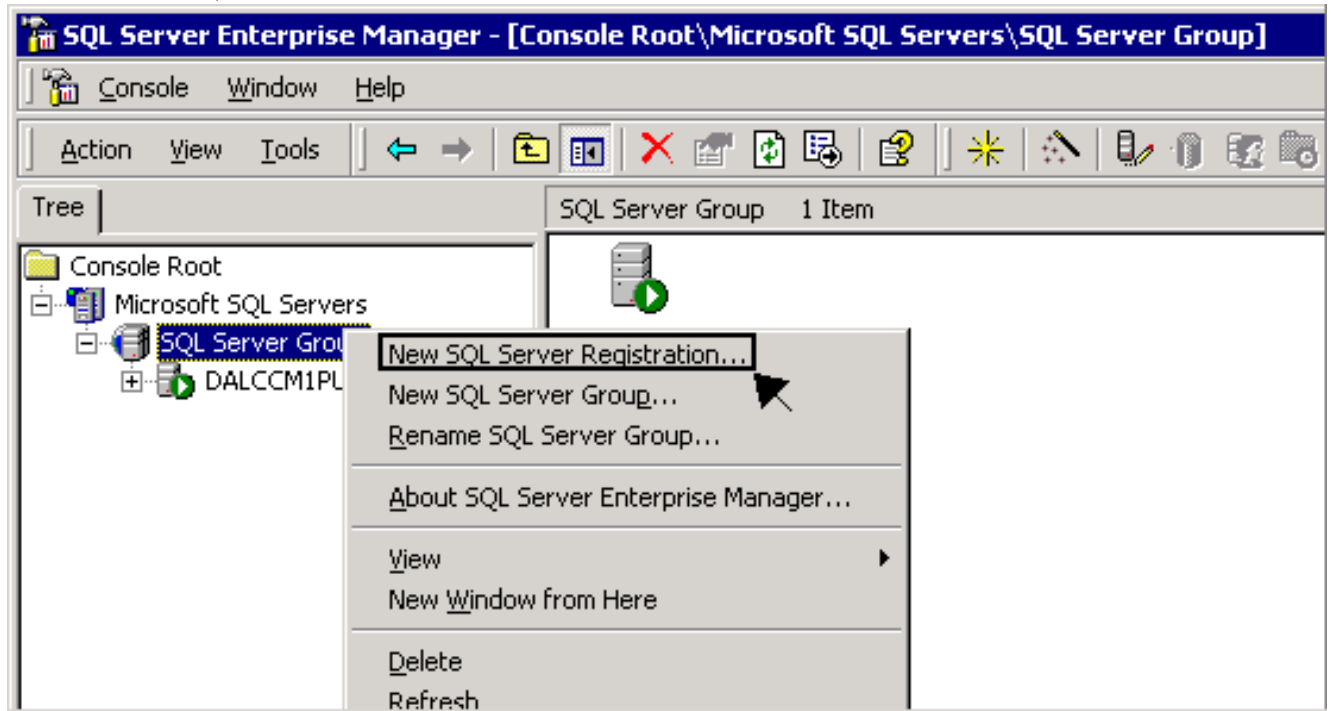
Solution

Il s'agit d'un problème de configuration. On le lie à l'enregistrement de Serveur SQL. La procédure

pour corriger le problème est comme suit :

Remarque: Si le Cisco CallManager et le serveur CRS sont coimplantés, exécutez cette procédure sur le Cisco CallManager. Si le serveur CRS est un serveur autonome, exécutez la procédure sur le serveur CRS.

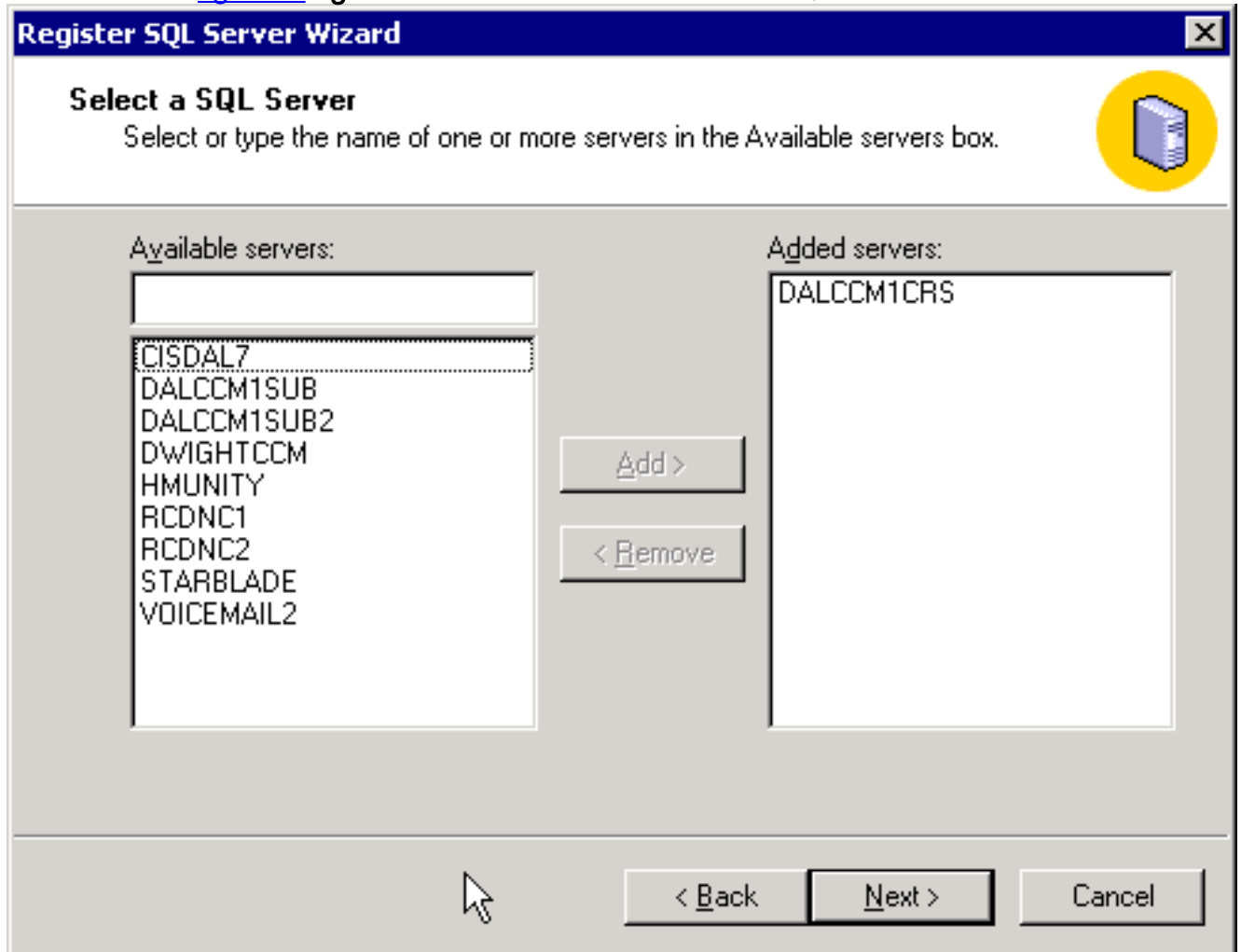
1. Exécutez le gestionnaire d'entreprise de Microsoft, début choisi > programmes > Microsoft SQL Server > gestionnaire d'entreprise.
2. Développez les Microsofts SQL Server et le groupe de Serveur SQL du côté gauche.
3. Si le serveur CRS est déjà enregistré, ignorez à l'étape 14. Autrement, cliquez avec le bouton droit le groupe de serveurs SQL, voit la [figure 5](#). **Figure 5 : Nouvel enregistrement de Serveur SQL**



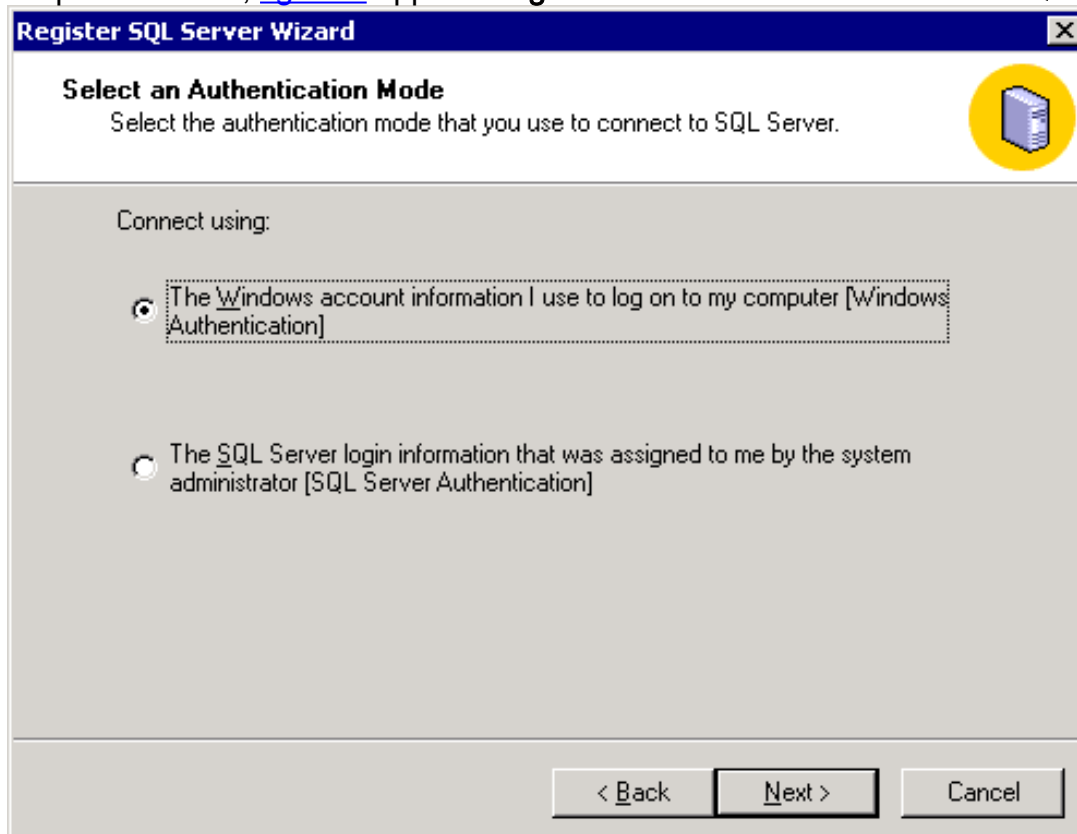
4. Sélectionnez le nouvel enregistrement de serveur SQL..., [figure 6](#).
5. Cliquez sur Next (Suivant). **Figure 6 : Assistant de Serveur SQL de registre**



6. Serveurs choisis sous la section **disponible de serveurs**.
7. Cliquez sur **Add**. Dans cet exemple, le serveur ajouté est DALCCM1CRS, suivant les indications de [figure 7](#).

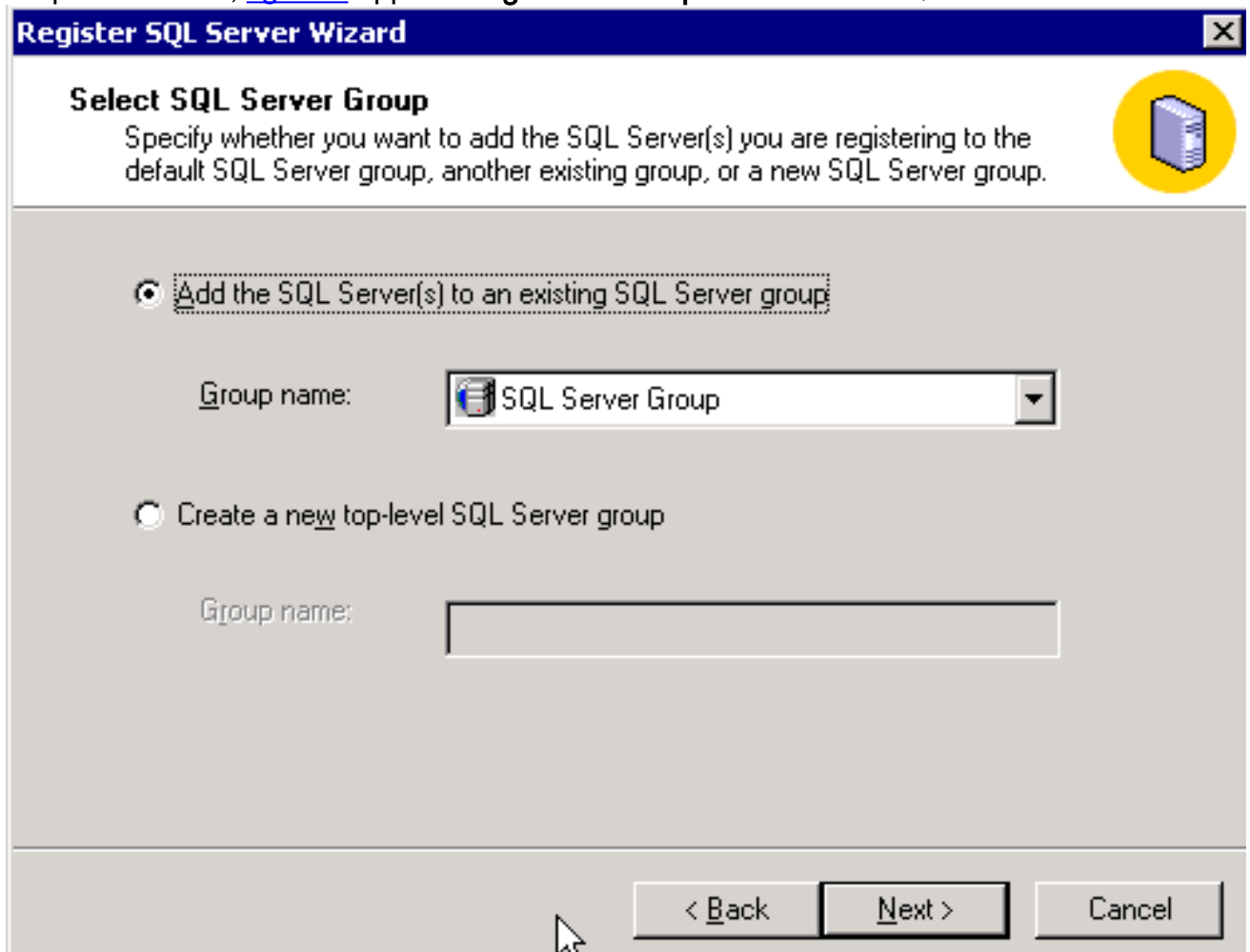


8. Cliquez sur Next, [figure 8](#) apparaît.



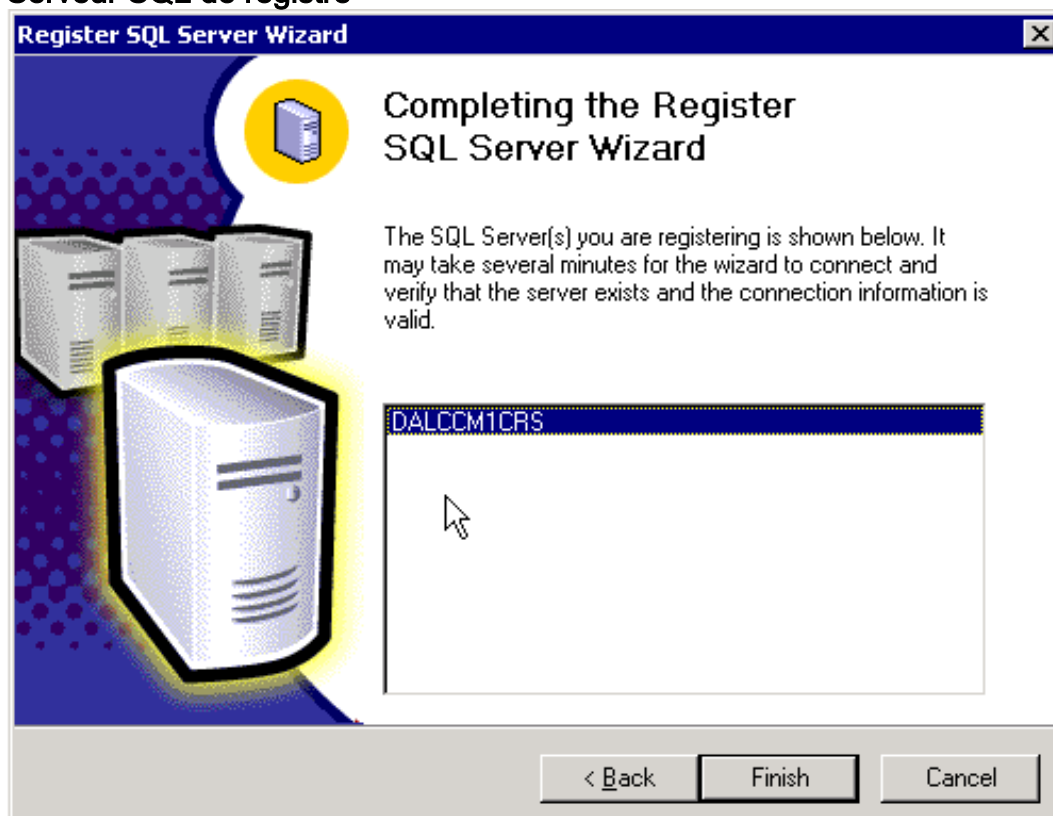
9. Sélectionnez l'authentification mode.

10. Cliquez sur Next, [figure 9](#) apparaît. **Figure 9 : Groupe de Serveur SQL choisi**

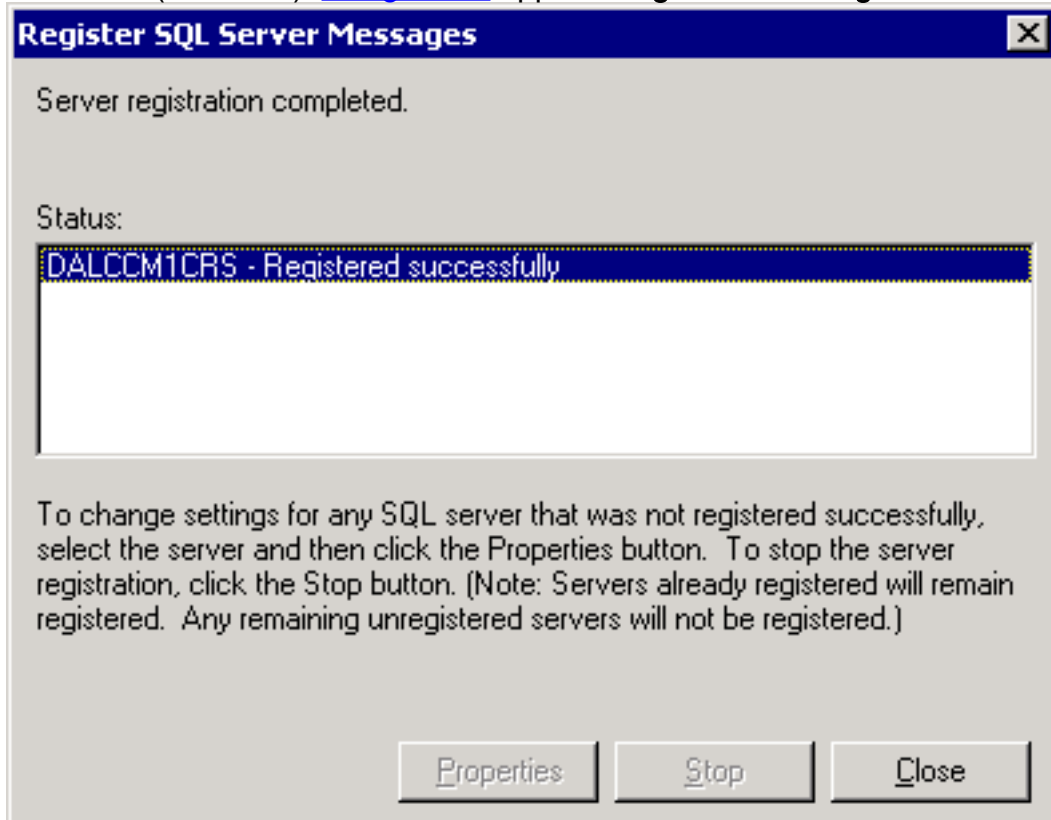


11. Sélectionnez le nom de groupe approprié.

12. Cliquez sur Next (Suivant). [La figure 10](#) apparaît. **Figure 10 : Se terminer l'assistant de Serveur SQL de registre**



13. Cliquez sur **Finish** (Terminer). [La figure 11](#) apparaît.

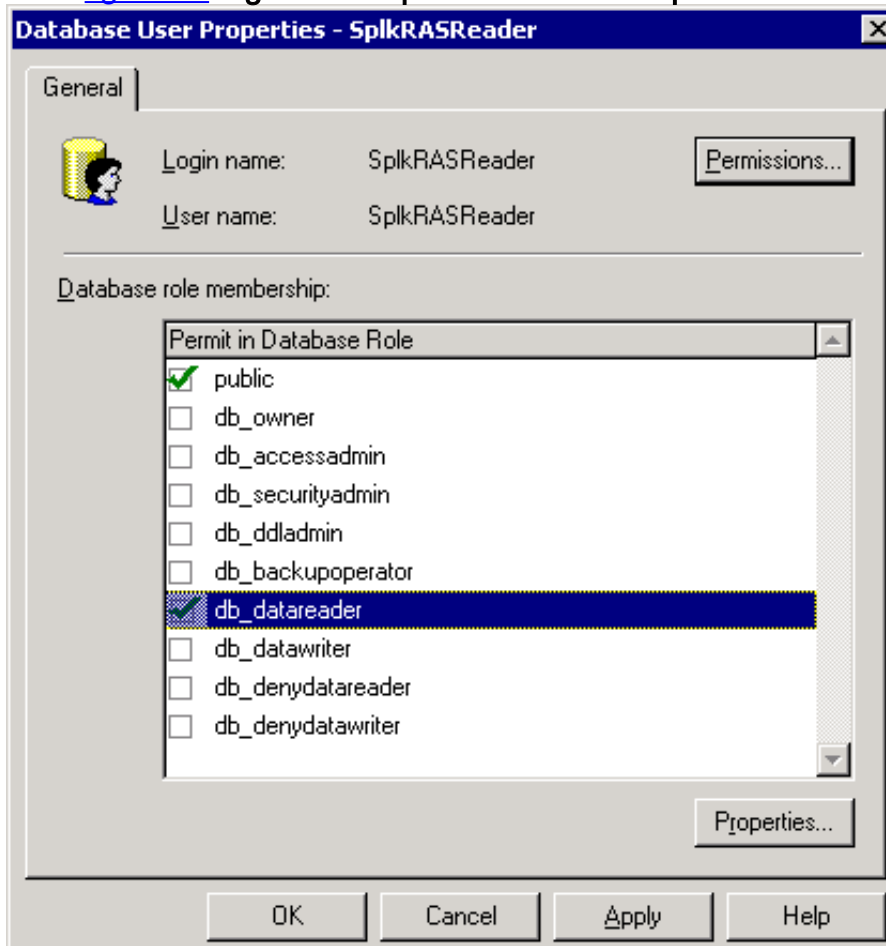


terminé

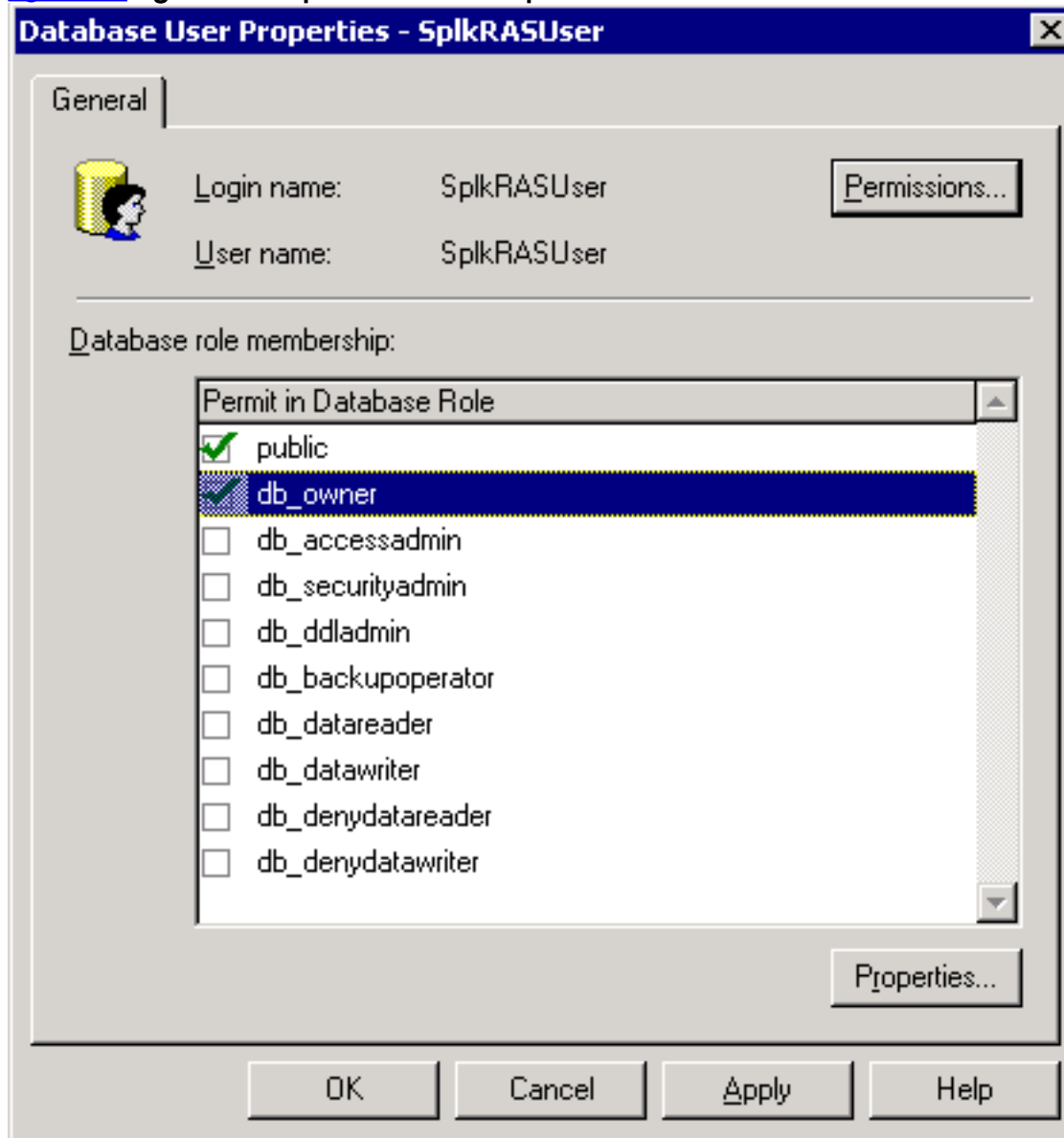
14. Ouvrez le gestionnaire d'entreprise SQL.

15. Développez la base de données de **FCRasSvr** sous le serveur CRS.

16. Vérifiez l'**autorisation dans le rôle de base de données** de l'utilisateur de **SpIkRASReader**. Il devrait seulement vérifier les cases de **public** et de **db_datareader**, suivant les indications de la [figure 12](#).



17. Ouvrez le gestionnaire d'entreprise SQL.
18. Développez la base de données de **FCRasSvr** sous le serveur CRS.
19. Vérifiez l'autorisation dans le rôle de base de données de l'utilisateur de **SplkRASUser**. Il devrait seulement vérifier les cases de **public** et de **db_owner**, suivant les indications de la [figure 13](#)



[Informations connexes](#)

- [Support technique - Cisco Systems](#)