

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[États historiques de programme](#)

[À session pour que l'échouer programmé d'états historiques s'exécute](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit quelques questions de programme et d'établissement de session pour le client d'état historique en ce qui concerne le serveur de Cisco Customer Response Solutions (CRS) qui génère des états historiques.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Client de rapport historique de Cisco CRS

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 3.x et ultérieures de Cisco CallManager
- Cisco CRS version 3.x et ultérieures

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions de documents, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Fond](#)

Pendant que les CRS fonctionnent, ils enregistrent des données d'activité d'appel dans les bases de données sur le serveur CRS ou le serveur de base de données d'états historiques, si on est installé. Le client Rapports historiques de Cisco est utilisé pour créer des états historiques basés sur ces données.

Pour programmer un état historique signifie que le client Rapports historiques de Cisco CRS doit être chargé de générer automatiquement l'état à l'avenir.

États historiques de programme

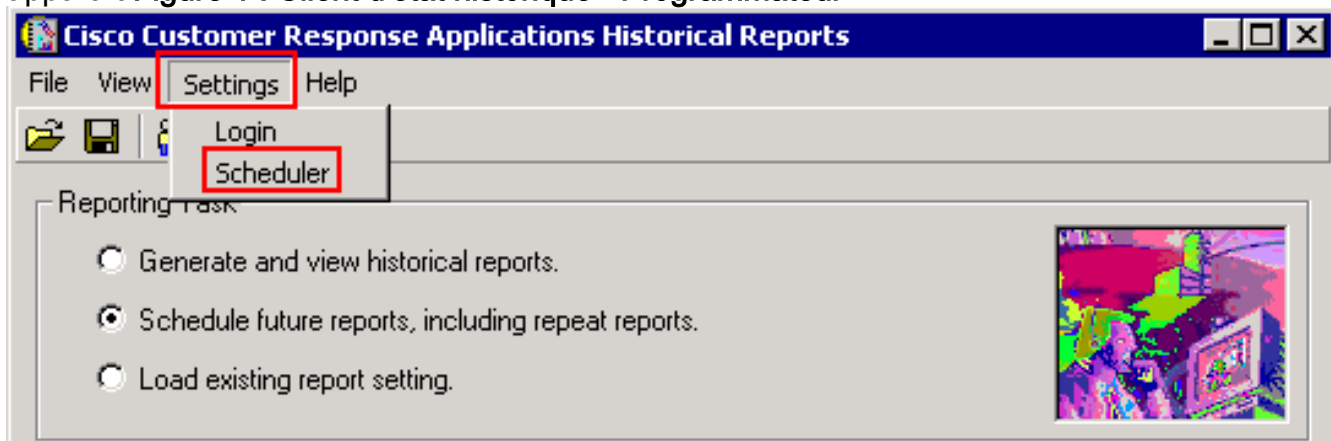
Quand vous vérifiez le programme pour des états historiques, observez ces problèmes courants :

- l'état que vous avez besoin n'est pas programmé
- l'état que vous avez besoin de journal est configuré inexactement

État non programmé

Remplissez cette procédure pour résoudre ces problèmes :

- Vérifiez les programmes pour l'état que vous prévoyez d'exécuter est répertorié dans le client d'état historique. La procédure de vérification suit : Sélectionnez le **début** > les **programmes** > les **états historiques de Cisco CRA** > les **états historiques de Cisco CRA**, pour lancer le client d'état historique. Configurations de clic de la barre de menus. **Programmeur** choisi dans la liste déroulante, suivant les indications de la [figure 1](#). La fenêtre de **rapports planifiés** apparaît. **Figure 1 : Client d'état historique - Programmeur**



Vérifiez le rapport planifié est dans la liste, suivant les indications de [figure 2](#). **Figure 2 : Client d'état historique - Rapports planifiés**

Scheduled 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)	10.69.228.113	Occurs Daily (Every 1 day(s)) Start Date: 11/22/2004 12:00:00 PM No end date

État quotidien configuré inexactement

Pour des états quotidiens, vérifiez ces questions possibles :

- Vérifiez la case d'option quotidienne dans **se produit** section, indiquée par la flèche A dans la [figure 3](#).
- Vérifiez la **chaque** case d'option et écrivez **1** sur le champ vide à côté de **chaque** dedans **se**

produit section, comme affiché par la flèche B dans la [figure 3](#).

- Ne vérifiez l'**aucune** case d'option de **date de fin** de l'ordre de la section de **réurrence**, comme indiqué par la flèche de C dans la [figure 3](#).

Si les copies spécifiques d'un état seulement une fois, quitte alors, la raison le plus susceptible n'est l'**aucune** case d'option de **date de fin** n'est pas sélectionnée. Cette case d'option signifie que l'état imprimera indéfiniment.

Figure 3 : Rapports historiques CRS de programme

The screenshot shows a dialog box titled "Schedule - Cisco CRA Historical Reports". It is divided into two main sections: "Occurs" and "Range of recurrence".

In the "Occurs" section, there are four radio button options: "Daily", "Weekly", "Monthly", and "Once". The "Daily" option is selected, indicated by a red arrow labeled "A". To the right, there are three more radio button options: "Every 1 day(s)", "Every weekday", and "Every week day". The "Every 1 day(s)" option is selected and highlighted with a red box, indicated by a red arrow labeled "B".

In the "Range of recurrence" section, there are three radio button options: "No end date", "End after", and "End by". The "No end date" option is selected and highlighted with a red box, indicated by a red arrow labeled "C". The "End after" option has a value of "1" in the adjacent text box. The "End by" option has a date of "11/22/2004" in the adjacent dropdown menu.

Other fields include "Start Date" set to "11/22/2004" and "Start Time" set to "6:00:00 PM". At the bottom of the dialog are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

[À session pour que l'échouer programmé d'états historiques s'exécute](#)

Quand les états historiques programmés ne fonctionnent pas, il y a deux problèmes courants :

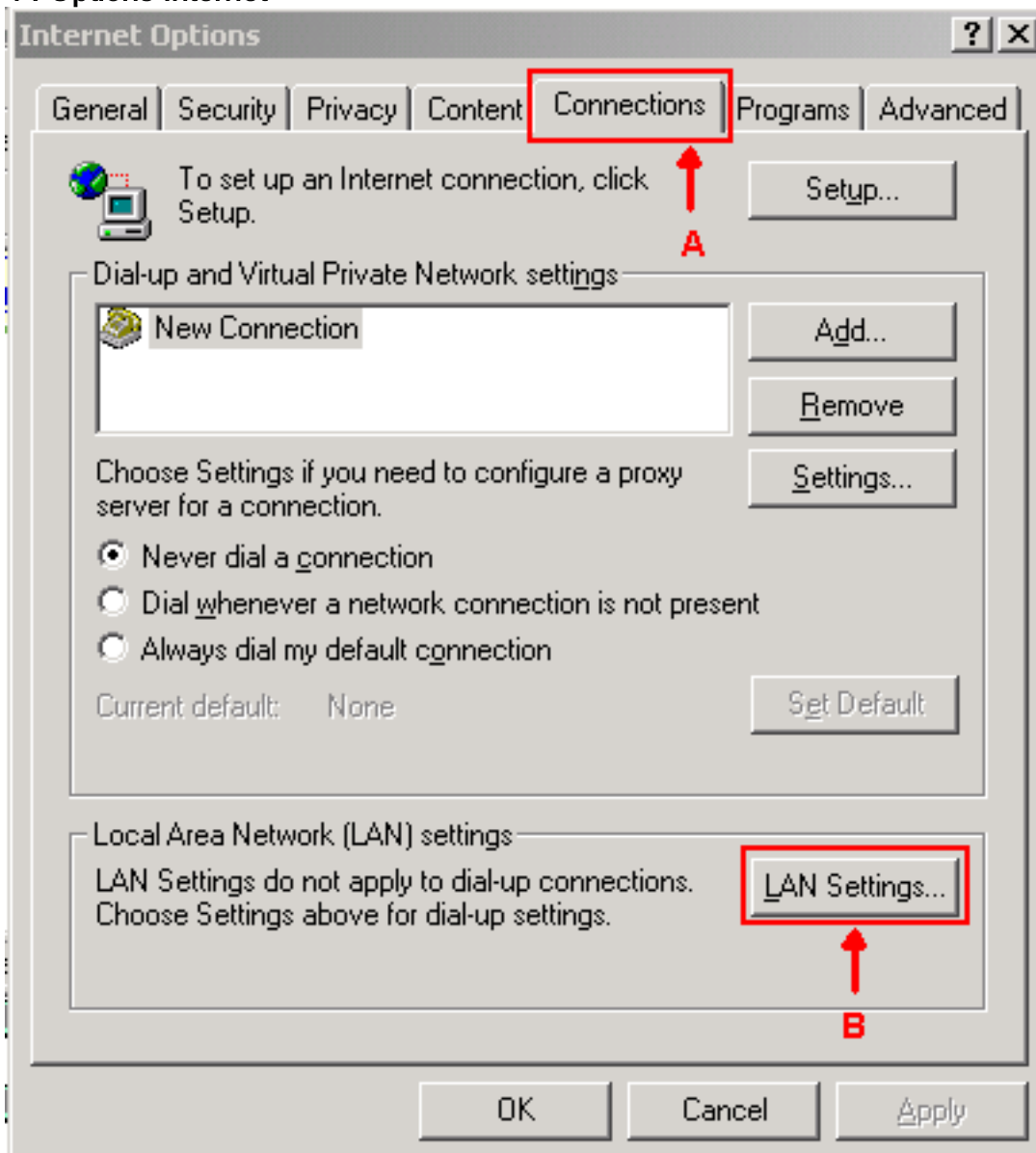
- Serveur proxy de HTTP
- Le port TCP 6293 est bloqué

[Serveur proxy de HTTP](#)

Le plus commun des deux questions est le serveur proxy de HTTP. Le serveur proxy de HTTP n'est pas pris en charge par le serveur CRS. Le client d'état historique doit communiquer avec le serveur CRS directement. Dans un tel environnement, le serveur CRS doit être exclu du serveur proxy de HTTP. La procédure suit :

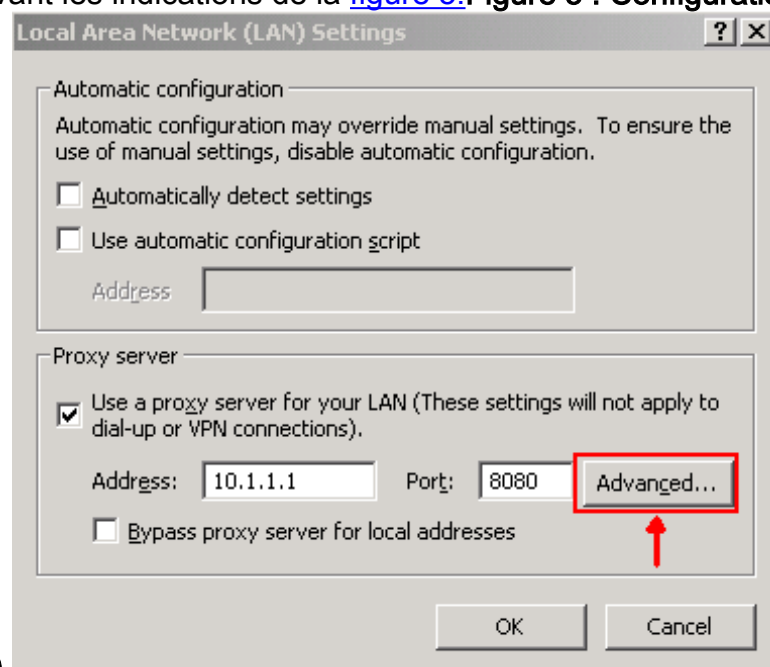
1. Commencez le navigateur Internet Explorer.
2. **Outils** choisis des options du menu.
3. **Options Internet de** clic....
4. Sélectionnez les **connexions** onglet, indiqué par la flèche A dans la [figure 4](#).

5. Cliquez sur les **configurations réseau local**, indiquées par la flèche B dans la [figure 4](#). **Figure 4 : Options Internet**



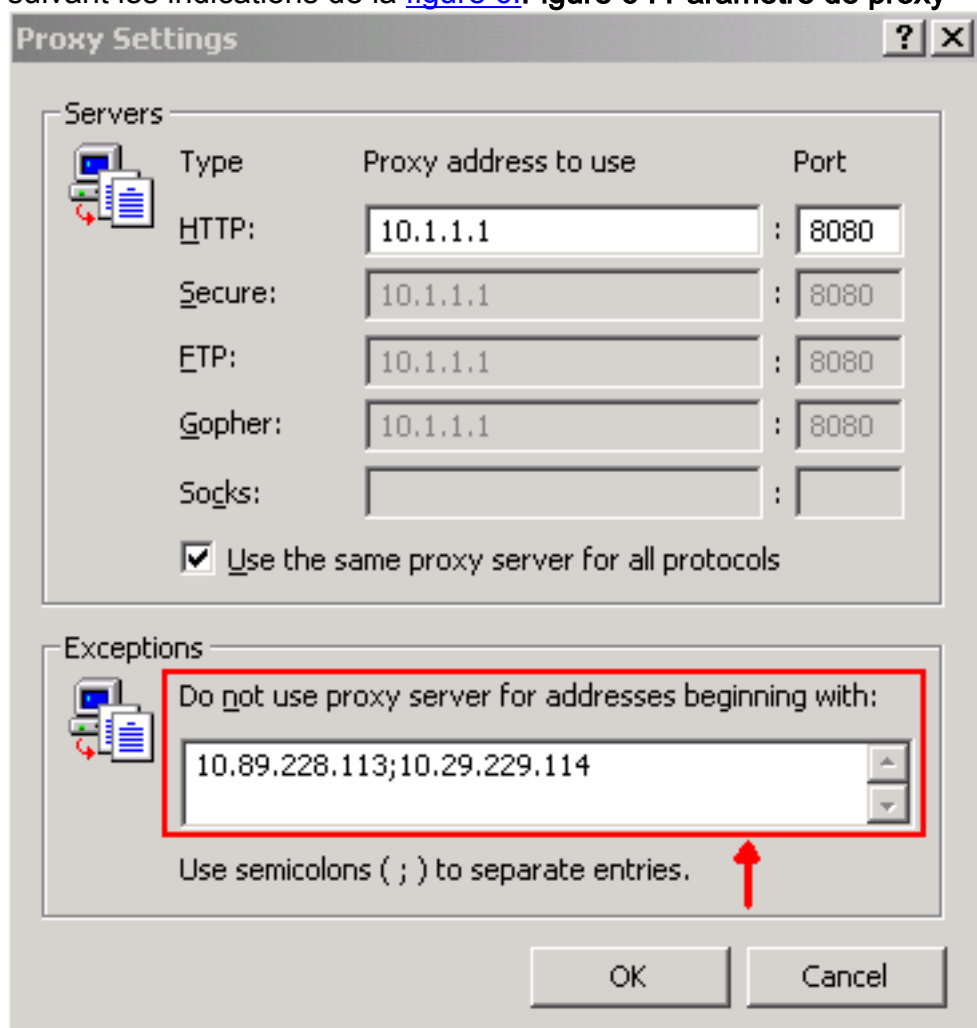
6. Sélectionnez l'utilisation un serveur proxy pour votre **RÉSEAU LOCAL**.

7. Clic **avancé...**, suivant les indications de la [figure 5](#). **Figure 5 : Configurations de réseau local**



(RÉSEAU LOCAL)

8. Écrivez l'IP address ou le Fully Qualified Domain Name du serveur CRS dans **n'utilisent pas le serveur proxy pour des adresses commençant par le champ** dans la section d'exceptions, suivant les indications de la [figure 6](#). **Figure 6 : Paramètre de proxy**

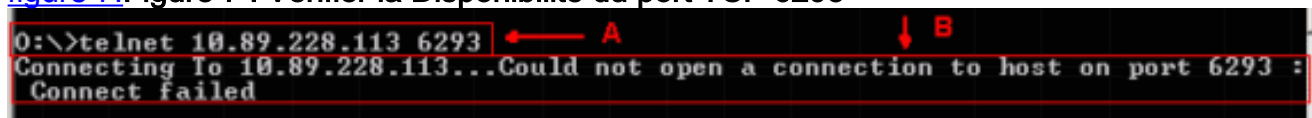


[Le port TCP 6293 est bloqué](#)

Le nombre de port TCP utilisé entre le serveur CRS et le client d'état historique peut être l'un ou l'autre de port TCP 80 ou 6293, ceci dépend de la méthode de génération du rapport. Si des états historiques sont générés par le client d'état historique, le port TCP 80 sur le serveur CRS doit être ouvert et disponible par défaut. Cependant, quand les états historiques programmés s'exécuter, le port TCP 6293 doit être ouverts et disponibles. Si un Pare-feu existe entre le serveur CRS et le client d'état historique, un conduit pour le port TCP 80 ou 6293 sur le Pare-feu doit être établi.

Vous pouvez tester la Disponibilité de port TCP, exécutez le **telnet**. Pour tester le port TCP 6293, remplissez cette procédure :

1. Sélectionnez **Start > Run**.
2. **Cmd** de type.
3. Exécutez le **telnet < IP address ou Fully Qualified Domain Name du serveur CRS > 6293** pour vérifier la Disponibilité du port 6293 de TCP, comme affiché par la flèche A dans la [figure 7](#). **Figure 7 : Vérifier la Disponibilité du port TCP 6293**



4. Si le **telnet** échoue avec **Connect manquant**, comme affiché par B dans la [figure 7](#), identifiez la

raison et corrigez-la, voient [utilisant l'utilitaire de trace route](#).

Informations connexes

- [Ne peut pas ouvrir une session aux états historiques pour l'IPCC Express](#)
- [Utilisation de l'utilitaire Trace Route](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)