

Rapports historiques CRS - Planification et établissement de session

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

For more information on document conventions, refer to the [Cisco Technical Tips Conventions](#).

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

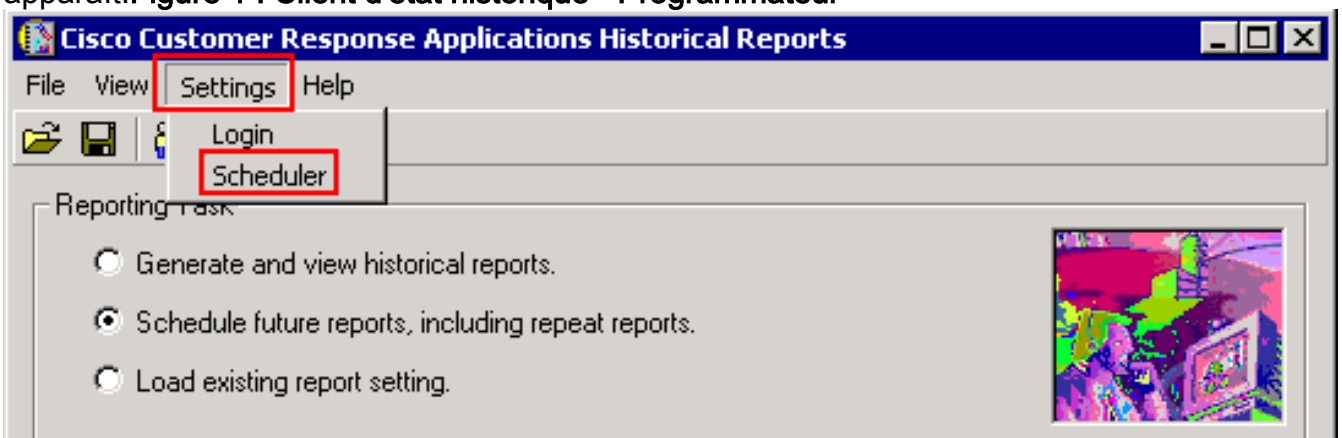
Quand vous vérifiez le programme pour des états historiques, observez ces problèmes courants :

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

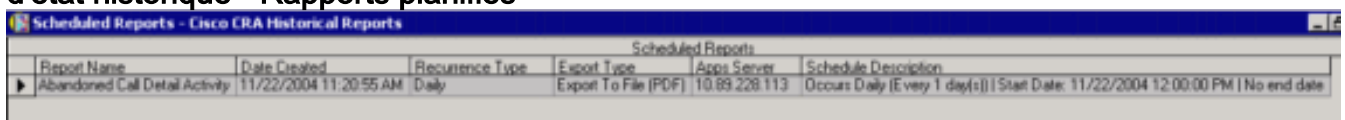
État non programmé

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) | 10.89.228.113 | 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 **récence**, 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".

Occurs section:

- Radio buttons for "Daily", "Weekly", "Monthly", and "Once". The "Daily" option is selected, with a red arrow labeled "A" pointing to it.
- Radio buttons for "Every", "Every weekday", and "Every weekend". The "Every" option is selected, with a red arrow labeled "B" pointing to it. A text box next to "Every" contains the number "1", followed by "day(s)".

Range of recurrence section:

- Text boxes for "Start Date:" (11/22/2004) and "Start Time:" (6:00:00 PM).
- Radio buttons for "No end date", "End after", and "End by". The "No end date" option is selected, with a red arrow labeled "C" pointing to it.
- Text boxes for "End after" (1 occurrence(s)) and "End by" (11/22/2004).

At the bottom, there 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 :

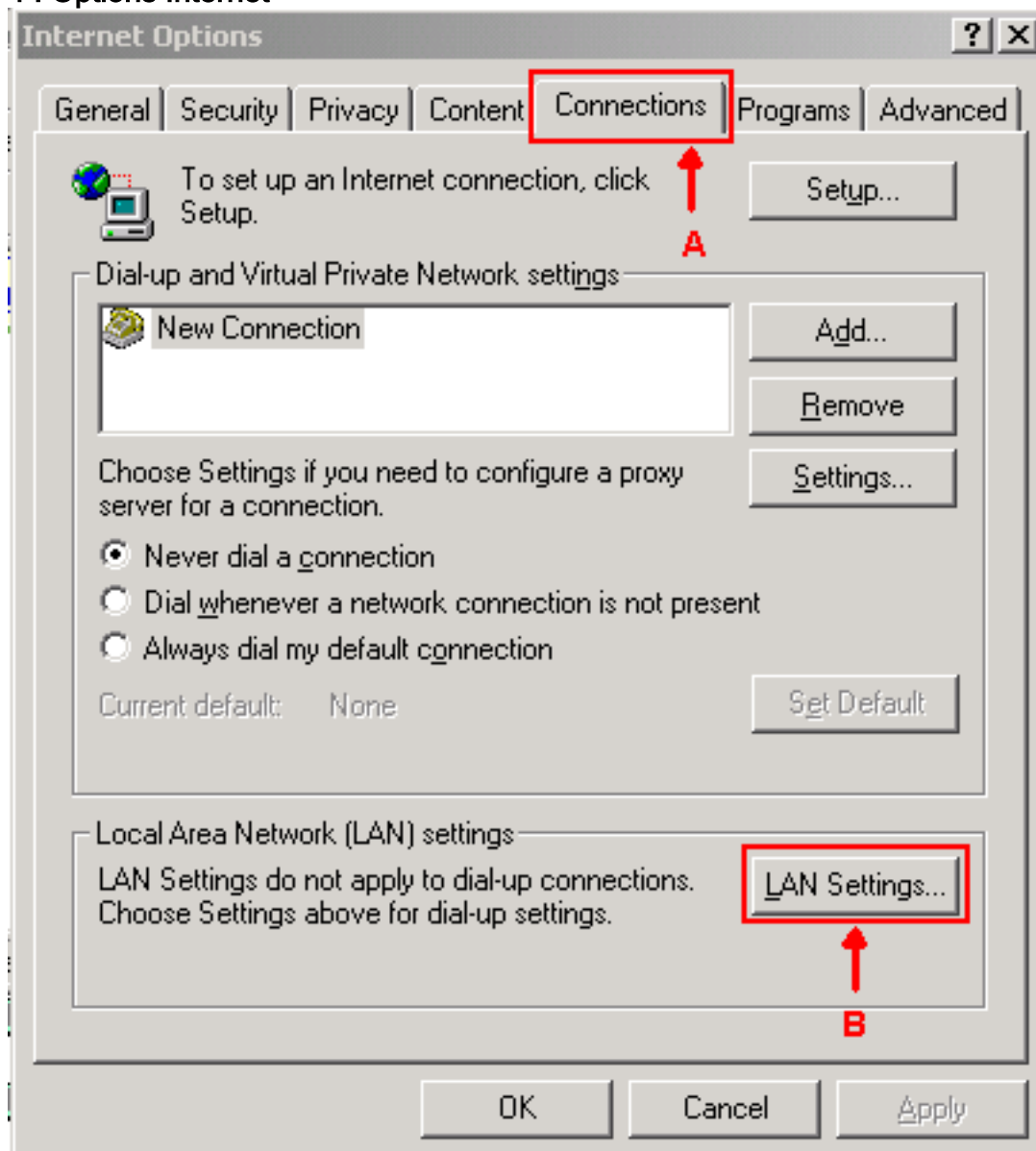
- Serveur proxy de HTTP
- Le port TCP 6293 est bloqué

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

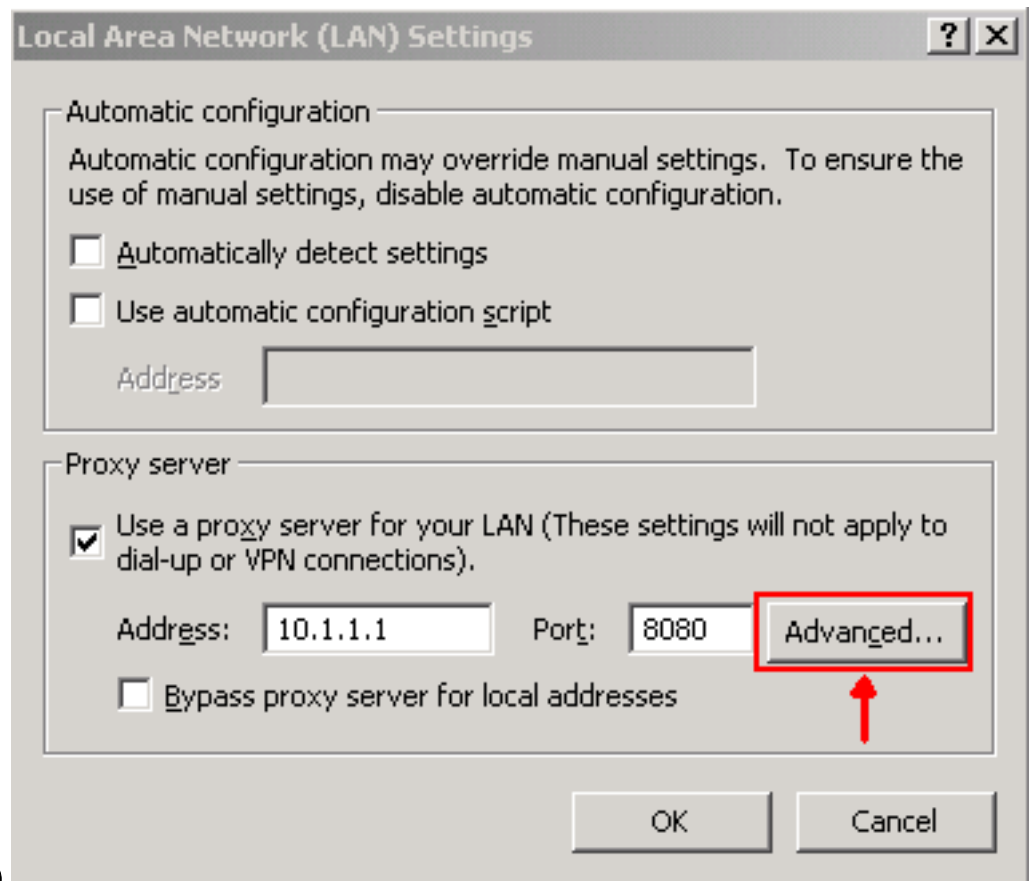
serveur CRS directement. Dans un tel environnement, le serveur CRS doit être exclu du serveur proxy de HTTP. La procédure suit :

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](#).



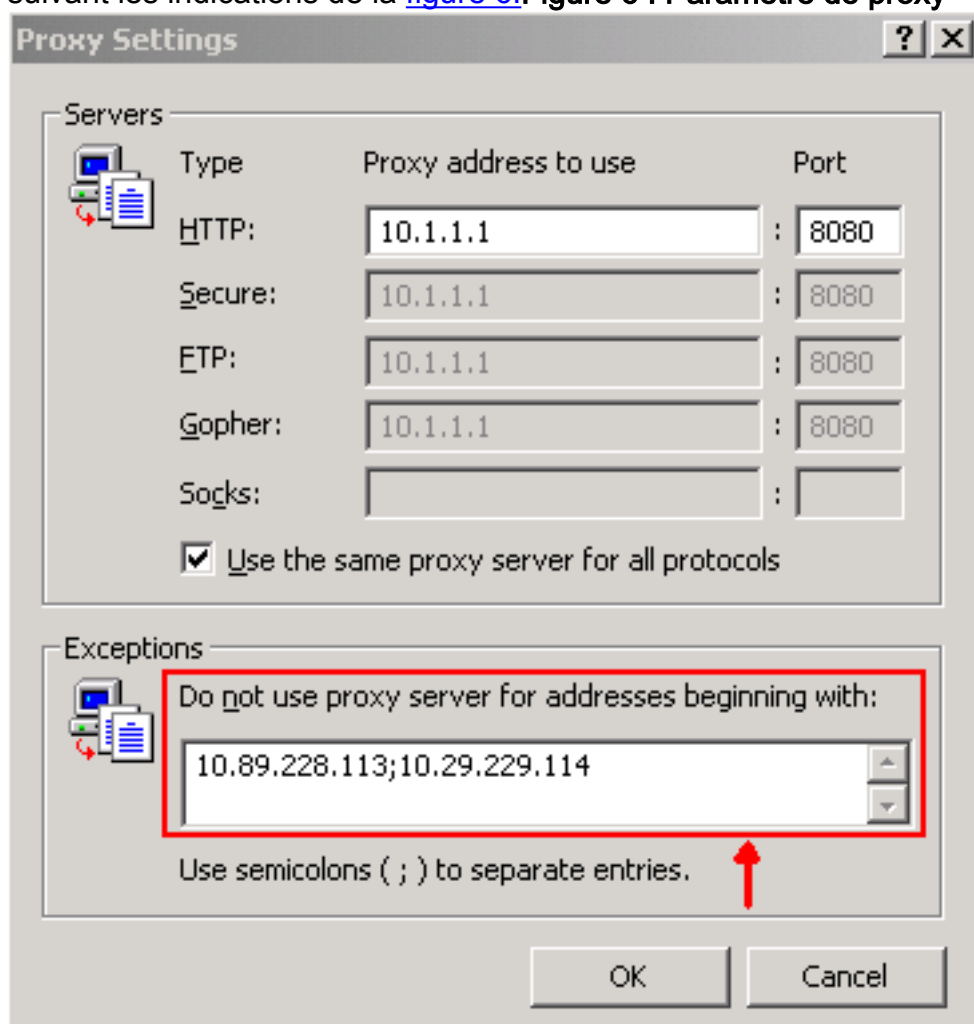
6. Sélectionnez l'utilisation un serveur proxy pour votre RÉSEAU LOCAL.
7. Clic avancé..., suivant les indications de la [figure 5](#).

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**

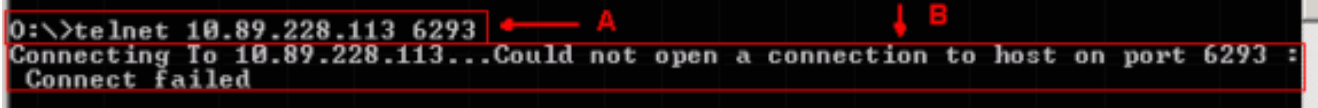


[Le port TCP 6293 est bloqué](#)

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'exécutent, le port TCP 6293 doit être ouvert et disponible. 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**



```
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. Si le **telnet** échoue avec **Connect manquant**, comme affiché par B dans la [figure 7](#), identifiez la raison et corrigez-la, voir [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](#)