

# Report cronologici CRS - Pianificazione e definizione delle sessioni

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Sfondo](#)

[Pianifica report cronologici](#)

[Impossibile eseguire la connessione di sessione per i report cronologici pianificati](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

Questo documento descrive alcuni problemi relativi alla pianificazione e all'istituzione di sessioni per il client del report cronologico rispetto al server Cisco Customer Response Solutions (CRS) che genera report cronologici.

## Prerequisiti

### Requisiti

Questo documento è utile per conoscere i seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Cisco CRS Historical Reporting client

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 3.x e successive
- Cisco CRS versione 3.x e successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## Sfondo

Durante l'esecuzione, CRS memorizza i dati dell'attività di chiamata nei database del server CRS o del server di database dei report cronologici, se configurato. Il client Report cronologici Cisco viene utilizzato per creare report cronologici basati su questi dati.

Per pianificare un report cronologico, il client di Cisco CRS Historical Reports deve ricevere istruzioni per generare automaticamente il report in futuro.

## Pianifica report cronologici

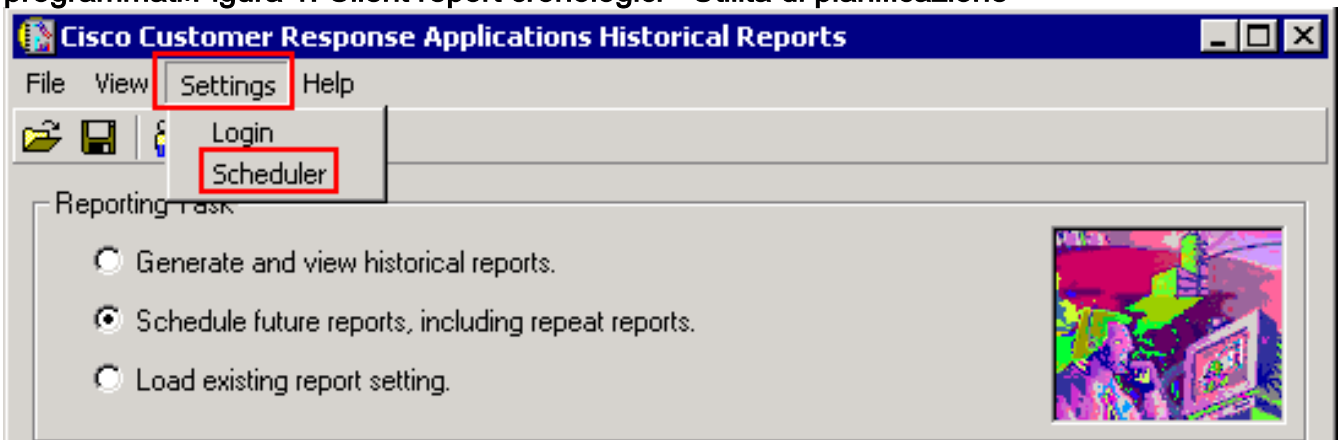
Quando si controlla la pianificazione per i report cronologici, tenere presenti i problemi comuni riportati di seguito.

- il report necessario non è pianificato
- il report necessario giornalmente non è configurato correttamente

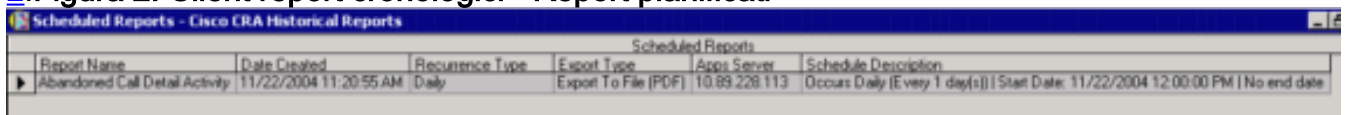
### Rapporto non pianificato

Per risolvere i problemi, completare la procedura seguente:

- Verificare che le pianificazioni per il report che si desidera eseguire siano elencate nel client Report cronologico. La procedura di verifica è la seguente: Selezionare **Start > Programmi > Report cronologici Cisco CRA > Report cronologici Cisco CRA**, per avviare il client dei report cronologici. Fare clic su **Settings** (Impostazioni) dalla barra dei menu. Selezionare **Scheduler** nella casella a discesa, come mostrato nella [Figura 1](#). Viene visualizzata la finestra **Rapporti programmati**. **Figura 1: Client report cronologici - Utilità di pianificazione**



Verificare che il report pianificato sia presente nell'elenco, come mostrato nella [Figura 2](#). **Figura 2: Client report cronologici - Report pianificati**



Scheduled Reports					
Report Name	Date Created	Recurrence Type	Export Type	Appx 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

## [Report giornaliero configurato in modo non corretto](#)

Per i report giornalieri, verificare i problemi seguenti:

- Controllare il pulsante di opzione Daily nella sezione **Occurs**, indicato dalla freccia A nella [Figura 3](#).
- Selezionare il pulsante di scelta Ogni e immettere 1 nel campo vuoto accanto a Ogni nella sezione **Eventi**, come mostrato dalla freccia B nella [Figura 3](#).
- Selezionare il pulsante di opzione **No End Date** (Nessuna data fine) nella sezione **Range of recurrence**, come indicato dalla freccia C nella [Figura 3](#).

Se un report specifico viene stampato una sola volta e quindi viene chiuso, è probabile che il pulsante di opzione **Nessuna data fine** non sia selezionato. Questo pulsante di opzione indica che il report verrà stampato a tempo indeterminato.

Figura 3: Pianifica report cronologici CRS

The image 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" button is selected and has a red arrow labeled "A" pointing to it.
- Radio buttons for "Every", "Every weekday", and "Every weekend". The "Every" button is selected and has a red arrow labeled "B" pointing to it. Next to "Every" is a text input field containing the number "1" and the text "day(s)".

**Range of recurrence section:**

- Text input fields 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" button is selected and has a red arrow labeled "C" pointing to it.
- Text input field for "End after" containing the number "1" and the text "occurrence(s)".
- Text input field for "End by" containing the date "11/22/2004".

At the bottom of the dialog box are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

## [Impossibile eseguire la connessione di sessione per i report cronologici pianificati](#)

Quando non è possibile eseguire i report cronologici pianificati, esistono due problemi comuni:

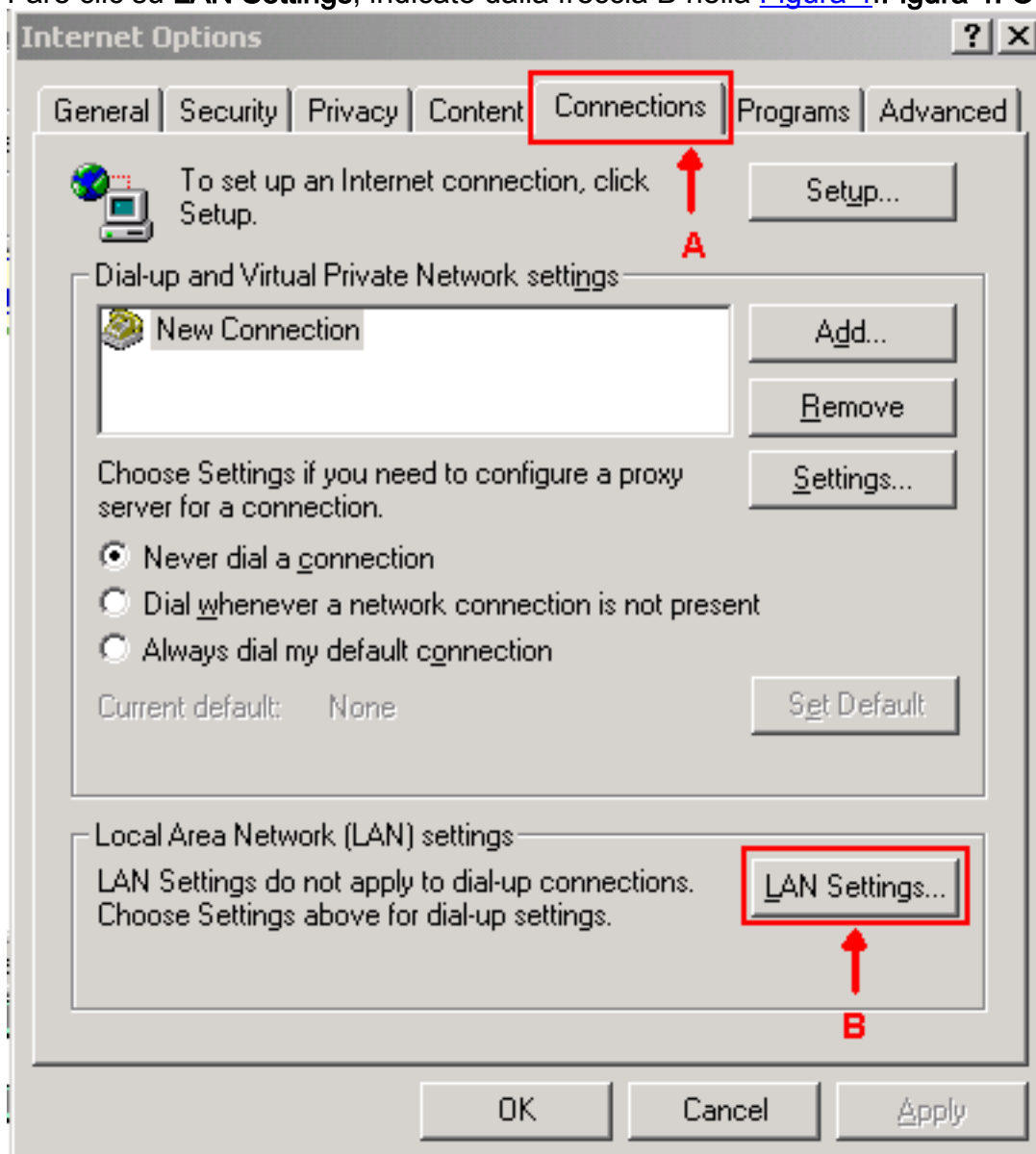
- server proxy HTTP
- La porta TCP 6293 è bloccata

### [Server proxy HTTP](#)

Il problema più comune è rappresentato dal server proxy HTTP. Il server proxy HTTP non è supportato dal server CRS. Il client del report cronologico deve comunicare direttamente con il

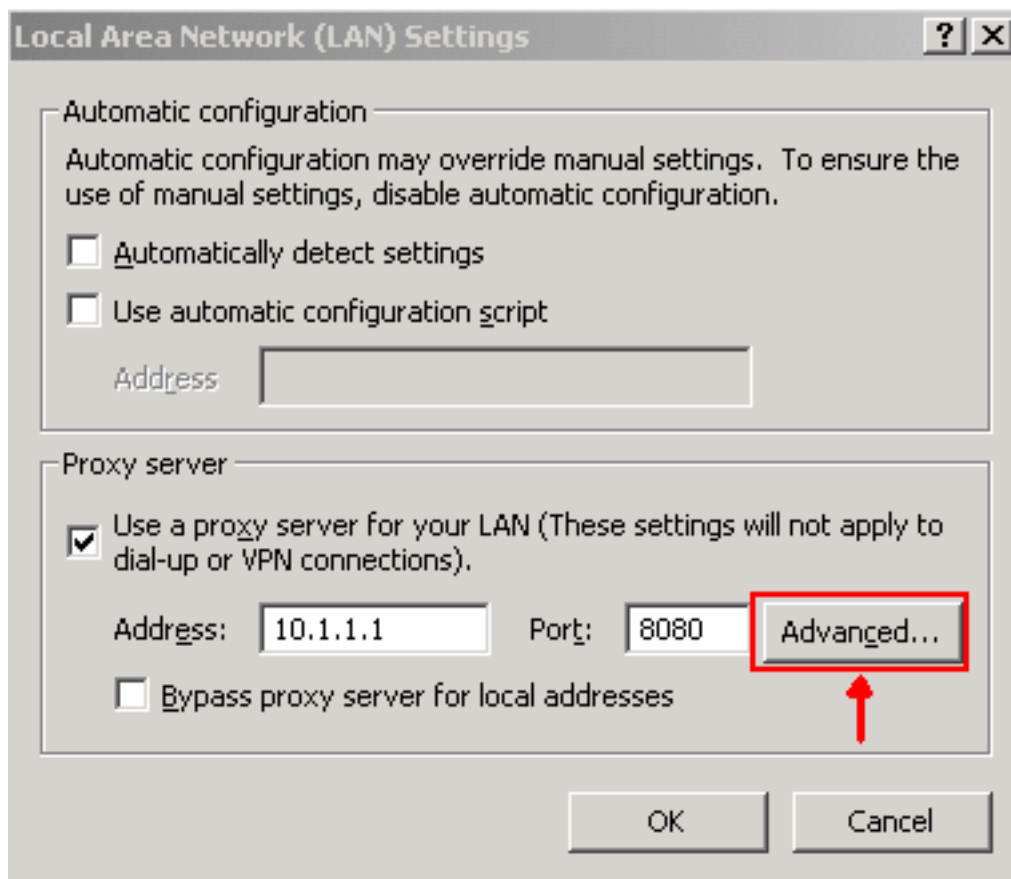
server CRS. In un ambiente di questo tipo, il server CRS deve essere escluso dal server proxy HTTP. La procedura è la seguente:

1. Avviare il browser Internet Explorer.
2. Selezionare **Strumenti** dalle opzioni di menu.
3. Fare clic su **Opzioni Internet...**
4. Selezionare la scheda **Connections**, indicata dalla freccia A nella [Figura 4](#).
5. Fare clic su **LAN Settings**, indicato dalla freccia B nella [Figura 4](#).



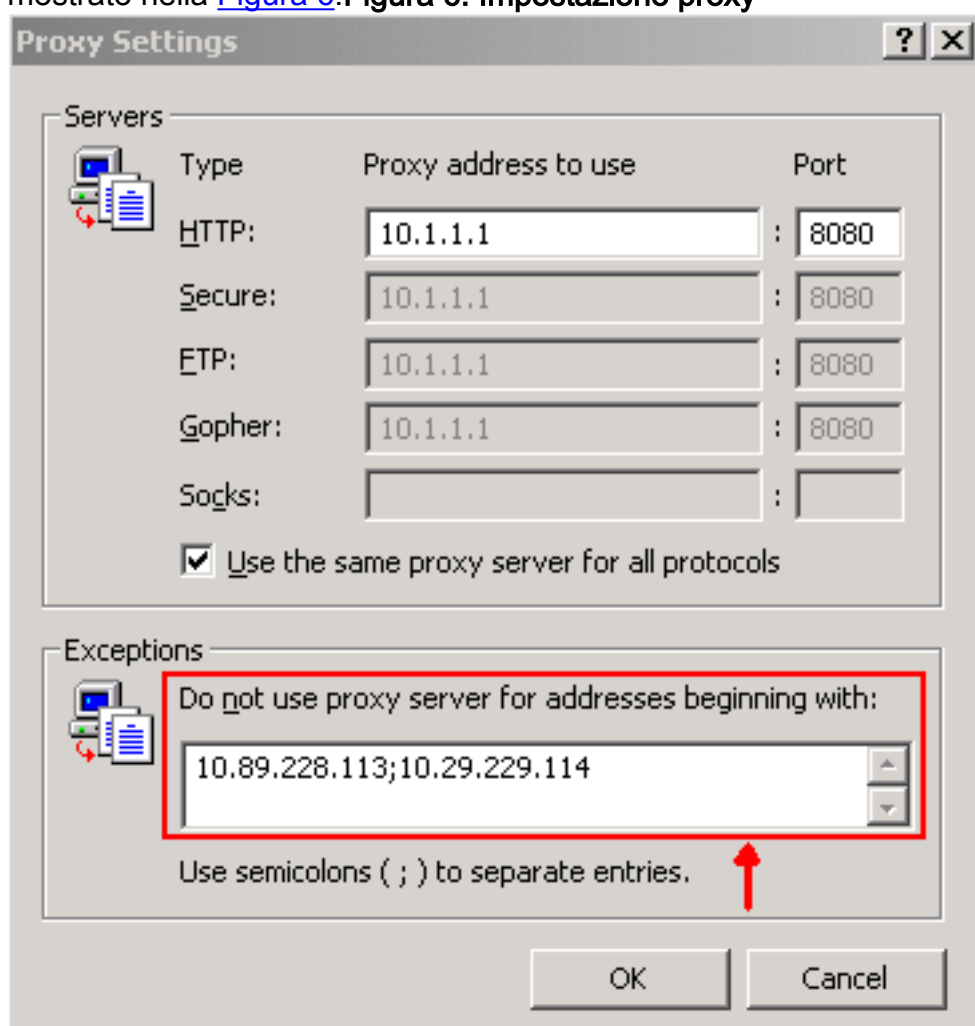
6. Selezionare **Utilizza un server proxy per la LAN**.
7. Fare clic su **Advanced...** (Avanzate), come mostrato nella [Figura 5](#).

Figura 5: Impostazioni



LAN

8. Immettere l'indirizzo IP o il nome di dominio completo del server CRS nel campo **Non utilizzare il server proxy per gli indirizzi che iniziano con** della sezione **Eccezioni**, come mostrato nella [Figura 6](#). **Figura 6: Impostazione proxy**

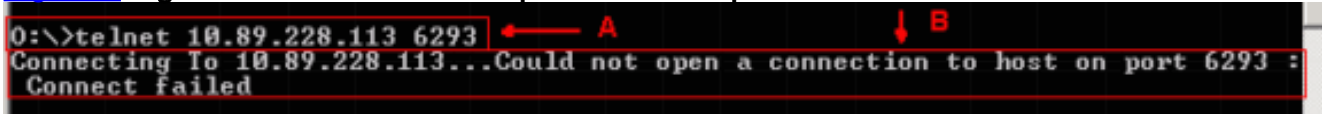


## [La porta TCP 6293 è bloccata](#)

Il numero di porta TCP utilizzato tra il server CRS e il client di report cronologici può essere la porta TCP 80 o 6293, a seconda del metodo di generazione del report. Se i report cronologici vengono generati tramite il client di report cronologici, la porta TCP 80 sul server CRS deve essere aperta e disponibile per impostazione predefinita. Tuttavia, quando vengono eseguiti i report cronologici pianificati, la porta TCP 6293 deve essere aperta e disponibile. Se esiste un firewall tra il server CRS e il client di report cronologici, è necessario stabilire un canale per la porta TCP 80 o 6293 sul firewall.

È possibile verificare la disponibilità della porta TCP ed eseguire **telnet**. Per verificare la porta TCP 6293, attenersi alla seguente procedura:

1. Selezionare **Start > Esegui**.
2. Digitare **cmd**.
3. Eseguire il comando **telnet < IP address or Fully Qualified Domain Name of the CRS server > 6293** per verificare la disponibilità della porta TCP 6293, come mostrato dalla freccia A nella [Figura 7](#). **Figura 7: Controllo della disponibilità della porta 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. Se il protocollo **telnet** ha esito negativo a causa di un **errore di connessione**, come mostrato da B nella [Figura 7](#), identificare il motivo e correggerlo, vedere [Uso dell'utilità Trace Route](#).

## [Informazioni correlate](#)

- [Impossibile accedere ai rapporti cronologici di IPCC Express](#)
- [Utilizzo dell'utilità Traccia route](#)
- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)