

目次

[概要](#)
[はじめに](#)
[表記法](#)
[前提条件](#)
[使用するコンポーネント](#)
[問題](#)
[エージェント 遷移ログおよびコール ログのデータ無し](#)
[エラー蓄積](#)
[解決策](#)
[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Customer Response Solution (CRS) サーバが Event Viewer のアプリケーション ログで次のエラー メッセージを受信する原因の 1 つについて説明します。

この資料はまた Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 版 環境のこのエラーメッセージにソリューションを提供したものです。

注この問題は Cisco Unified Contact Center Express バージョン 3.1 (1) で解決されます。

はじめに

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

前提条件

このドキュメントの読者は次の項目に関する知識が必要です。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Microsoft SQL

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager バージョン 3.x 以降
- Cisco IPCC Express版 バージョン 3.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

問題

エージェント遷移ログおよびコール ログのデータ無し

CRS サーバへのエージェント ログインが、[図 1](#) に示すように、そこにエージェント遷移ログのデータおよびコール ログではない時 [図 2](#) に示すように。

図 1： エージェント遷移ログ ビューア

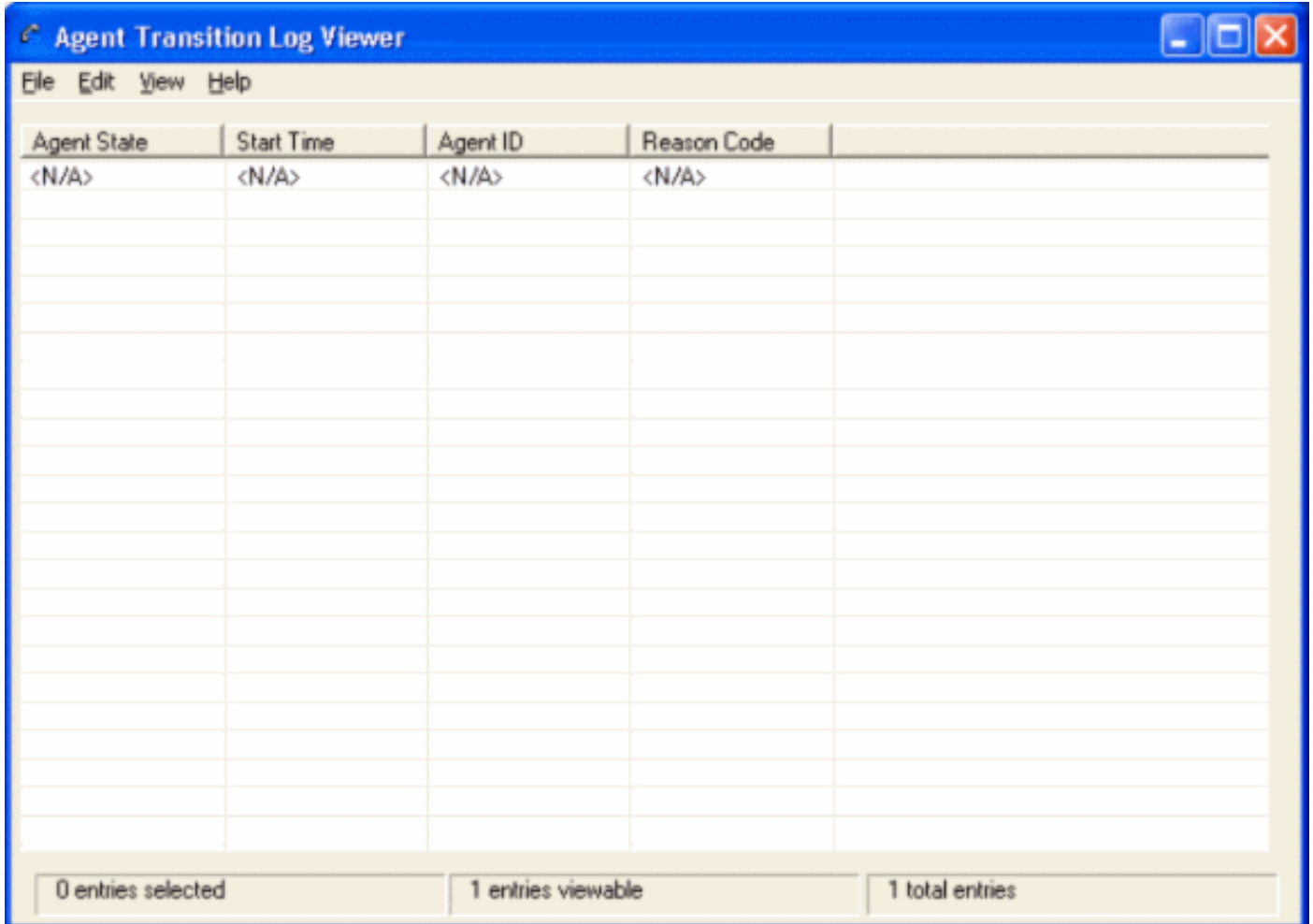
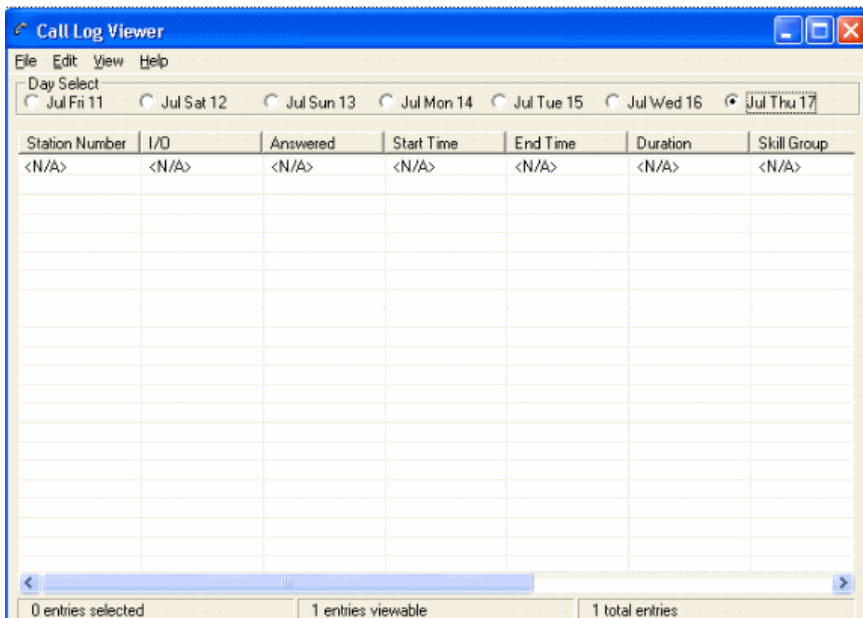


図 2： コール ログ ビューア



エラー蓄積

適切なアプリケーション ログインをイベントビューア、メッセージ「FCVRS228 SQL SQL FCRasStateLogToday dnGlobalIDdnStateStartTime dnStateStopTime dnStateWDay dcAgentID dcAgentExtension dnAgentState dnAgentReasonCode SQL」現われます [図 3](#) に示すように、表示して下さい。 イベントプロパティ ボックスでは、ソース、型およびイベント ID のために場合によってはリストされている情報に注意して下さいエラーメッセージは構築し続け、CRS サーバをダウンさせるかもしれないポイントに達することができます。 エラーメッセージの概要ビューは [図 4](#) あります。

図 3： イベント プロパティ

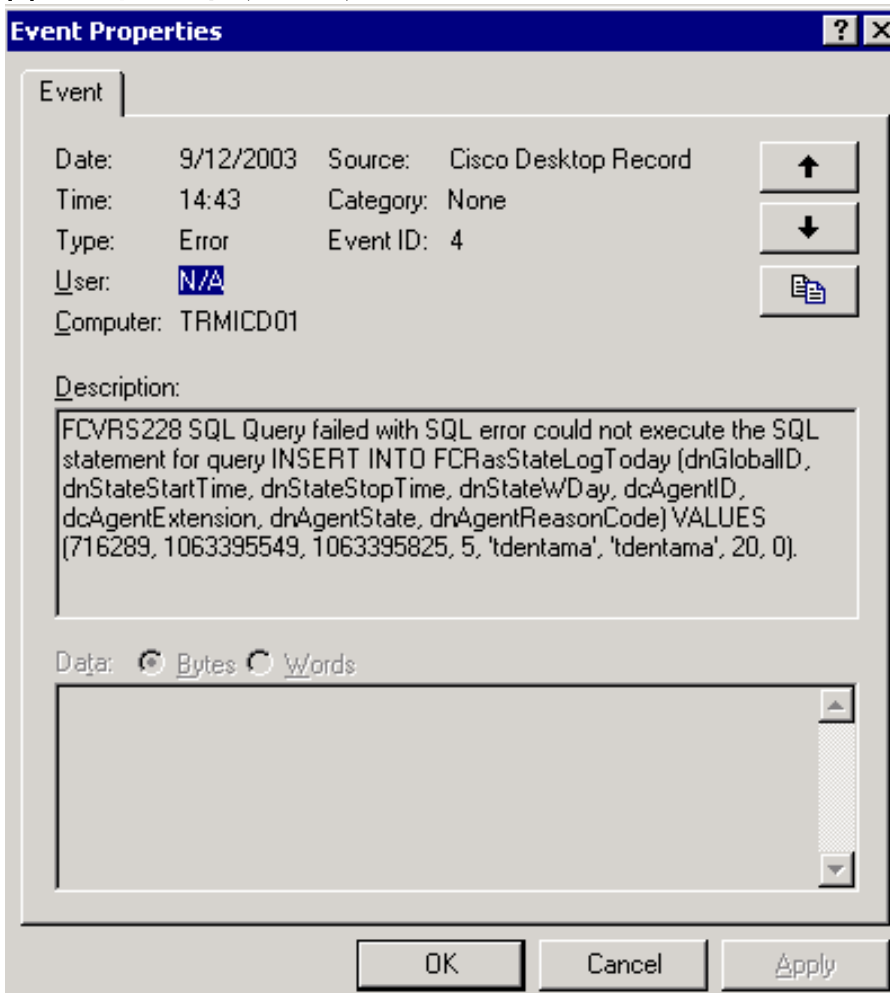
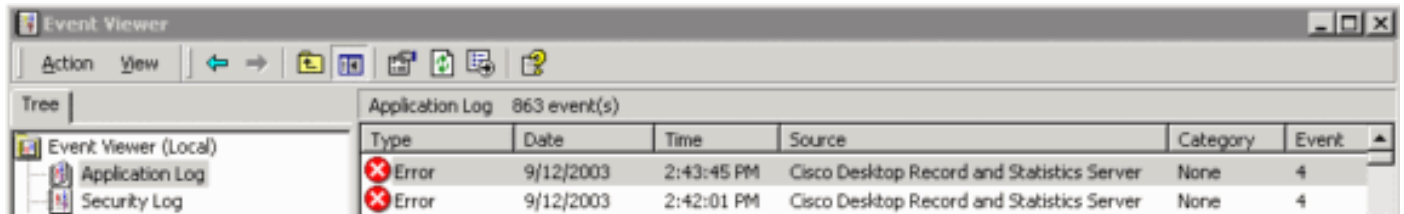


図 4： イベント ビューア

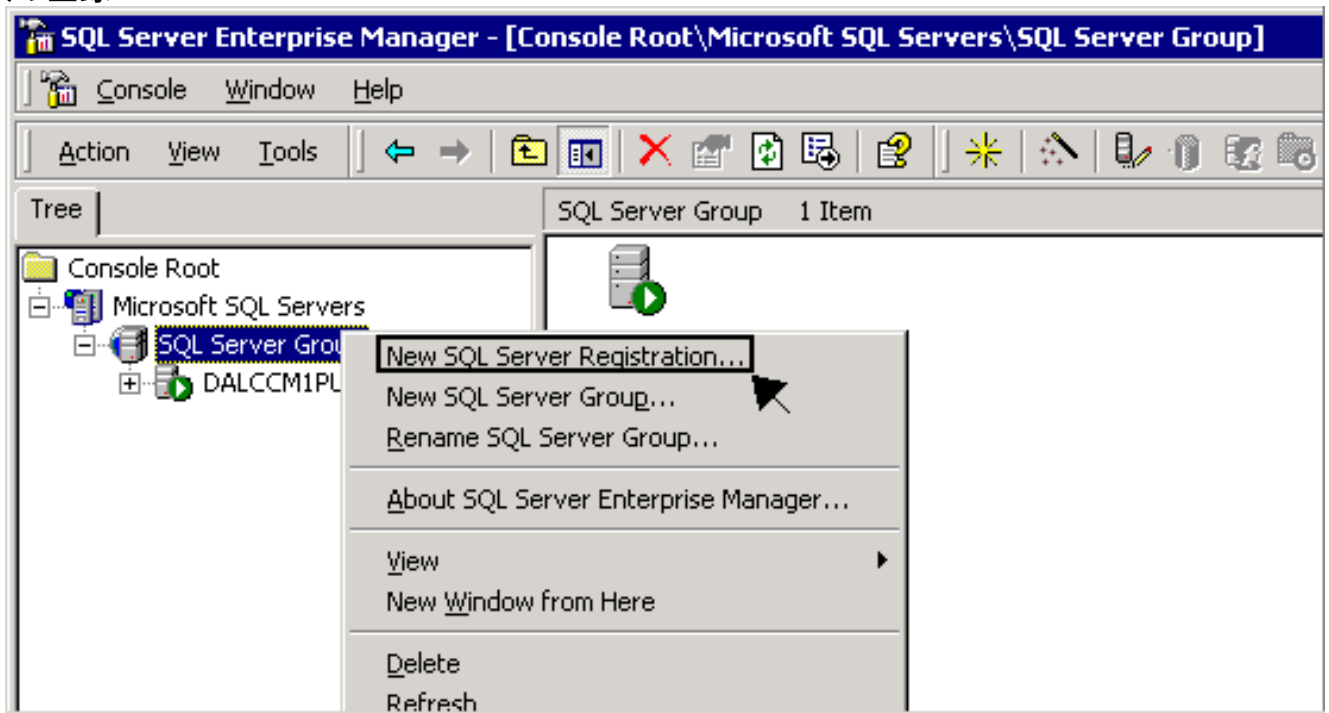


解決策

これは設定に関する問題です。それは SQL サーバ登録と関連しています。問題を訂正するプロセスは次の通りです:

注Cisco Unified CallManager および CRS サーバが同じ場所に配置されている場合、Cisco Unified CallManager のこのプロセスを実行して下さい。 CRS サーバがスタンドアロンサーバである場合、CRS サーバのプロセスを実行して下さい。

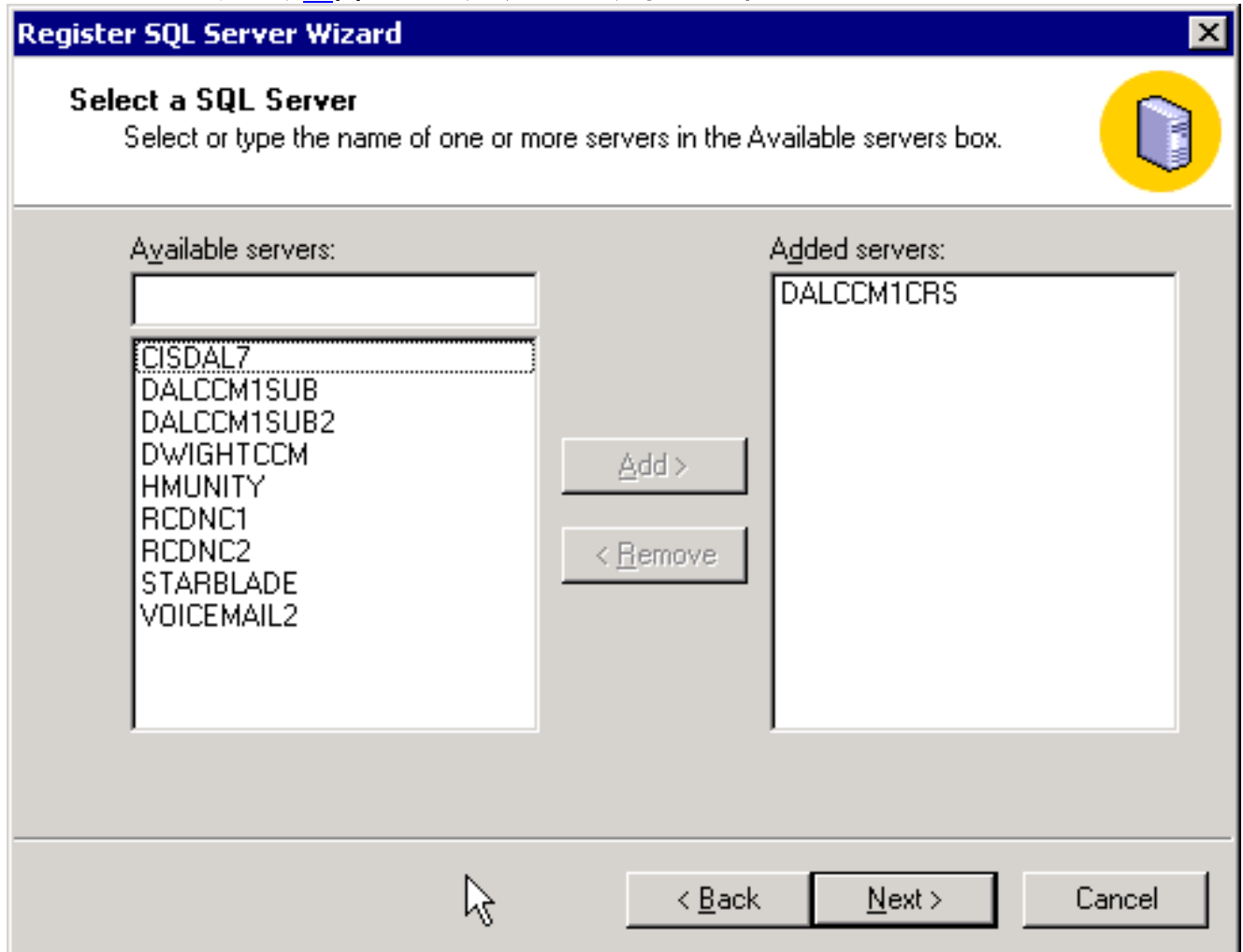
1. Microsoft Enterprise Manager を実行して下さい、Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager の順に選択して下さい。
2. 左の Microsoft SQL Server および SQL サーバグループを拡張して下さい。
3. CRS サーバが既に登録されている場合、ステップ 14 にスキップして下さい。さもなければ、SQL サーバグループを、[図 5](#) 見ます右クリックして下さい。[図 5：新しい SQL サーバ登録](#)



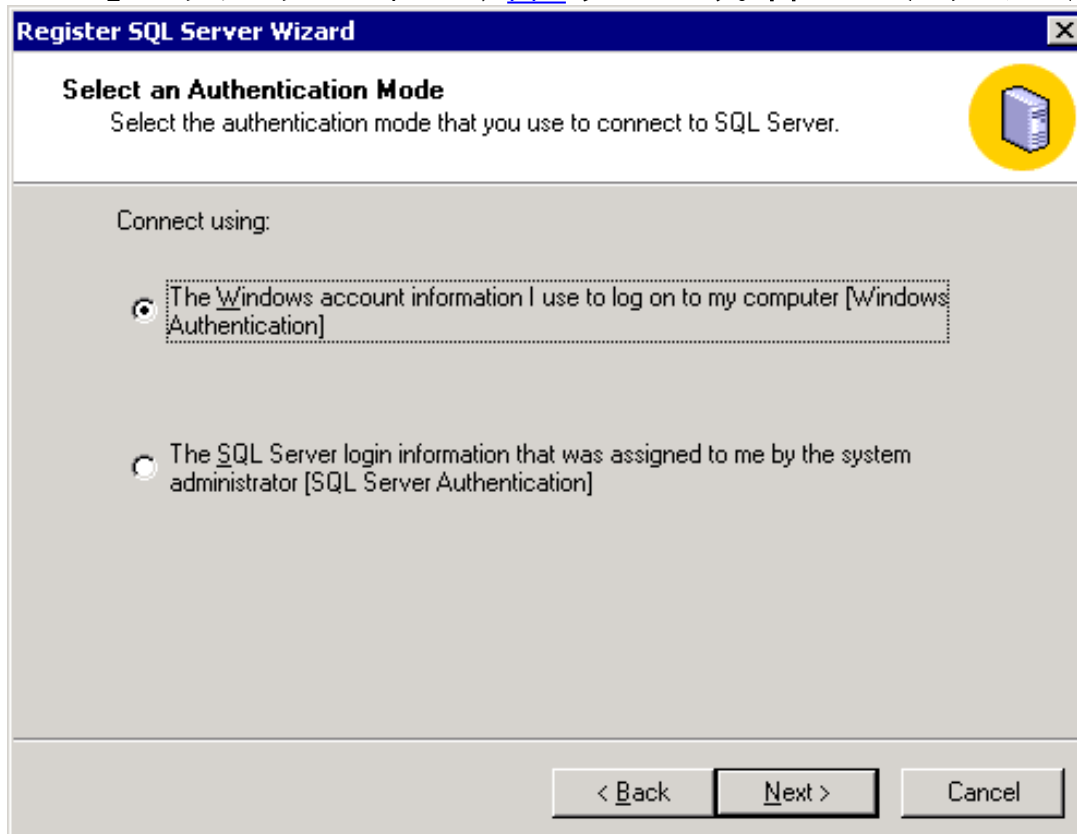
4. [図 6](#). 『New SQL Server Registration』 を選択して下さい。
5. [Next] をクリックします。 [図 6：レジスタ SQL Server ウィザード](#)



6. Available Servers セクションの下でサーバを選択して下さい。
7. [Add] をクリックします。この例では、追加されたサーバは [図 7](#) に示すように DALCCM1CRS、です。 [図 7](#) : SQL サーバを選択して下さい

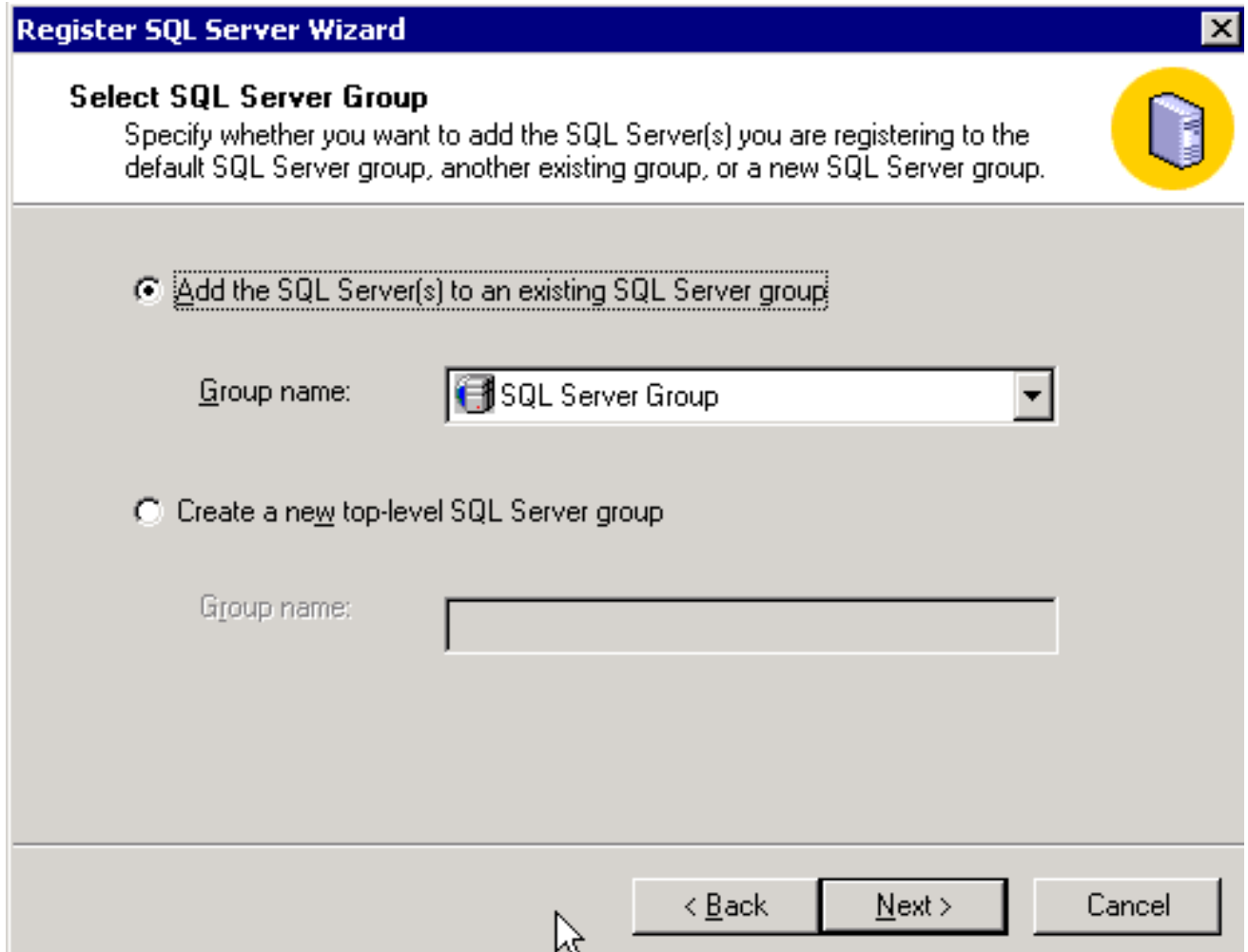


8. 『Next』 をクリックして下さい、 [図 8](#) 現われます。 [図 8](#) : SQL サーバを選択して下さい



9. 認証モードを選択して下さい。

10. 『Next』 をクリックして下さい、[図 9](#) 現われます。[図 9](#) : 『SQL Server Group』 を選択して下さい



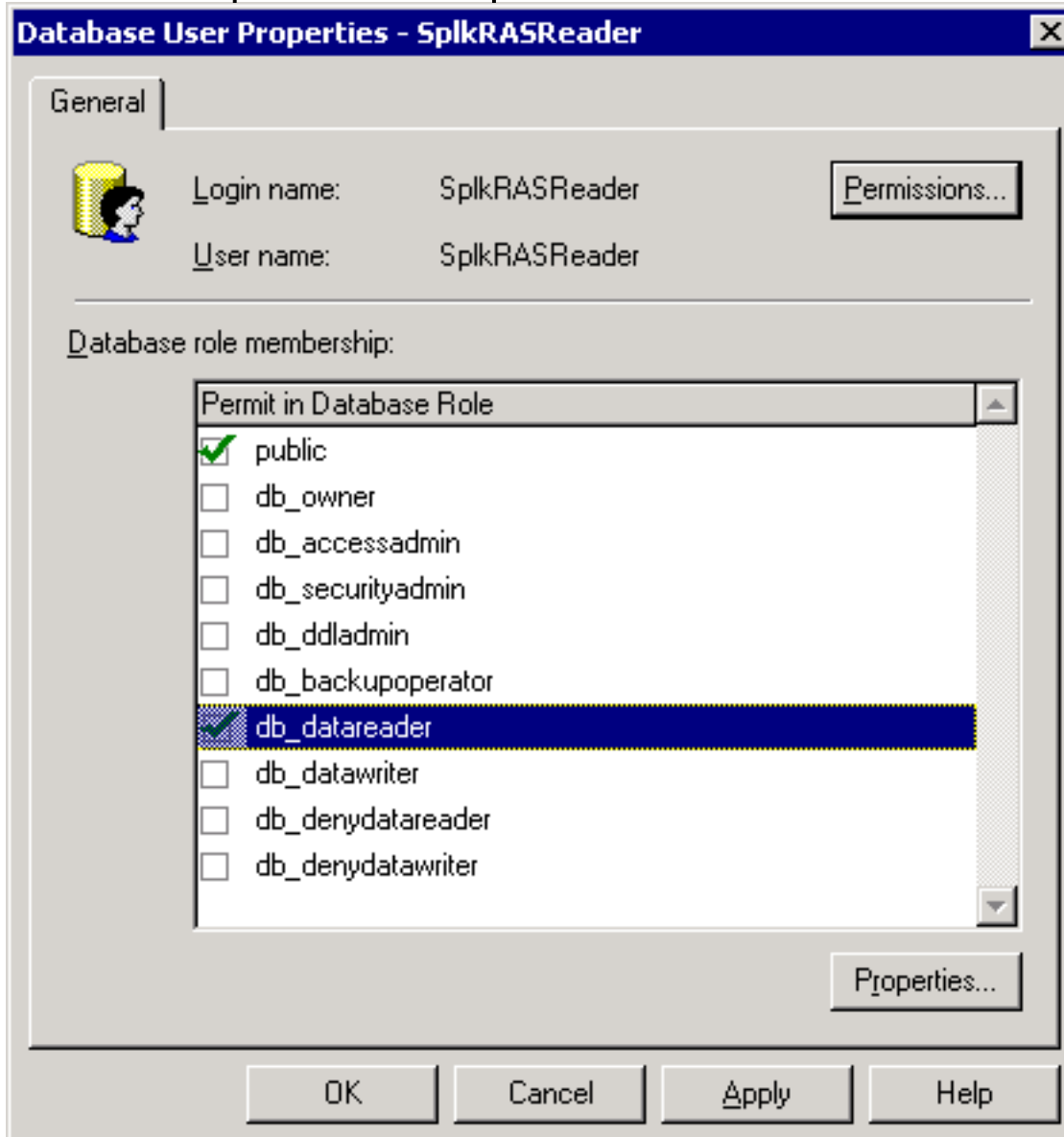
11. 適切なグループ名を選択して下さい。

12. [Next] をクリックします。[図 10](#) 現われます。[図 10](#) : レジスタ SQL Server ウィザードの

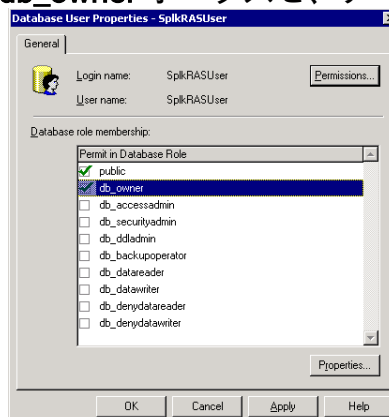


完了

13. [Finish] をクリックします。 [図 11](#) 現われます。 [図 11](#) : 完了するサーバーの登録。
14. SQL Enterprise Manager を開きます。
15. CRS サーバの下で FCRasSvr データベースを拡張して下さい。
16. SpkRASReader ユーザのデータベース ロールの許可を確認して下さい。 それは [図 12](#) に示すようにしかパブリックおよび db_datareader ボックスを、チェックする必要がありません。 [図 12](#) : SpkRASReader Properties



17. SQL Enterprise Manager を開きます。
18. CRS サーバの下で FCRasSvr データベースを拡張して下さい。
19. SpkRASUser ユーザのデータベース ロールの許可を確認して下さい。 それは [図 13](#) に示すようにしかパブリックおよび db_owner ボックスを、チェックする必要がありません [図](#)



13 : SpkRASUser Properties

関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)