

Cisco CRS エラー メッセージ : 「FCVRS228 SQL Query Failed with SQL Error...」

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 通話履歴 にデータがない](#)

[ビルドアップ エラー](#)

[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。

FCVRS228 SQL Query failed with SQL error

また、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition 環境のエラー メッセージの解決策も説明します。

注: この問題は IPCC Express バージョン 3.1 (1) で解決されています。

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 Edition バージョン 3.0

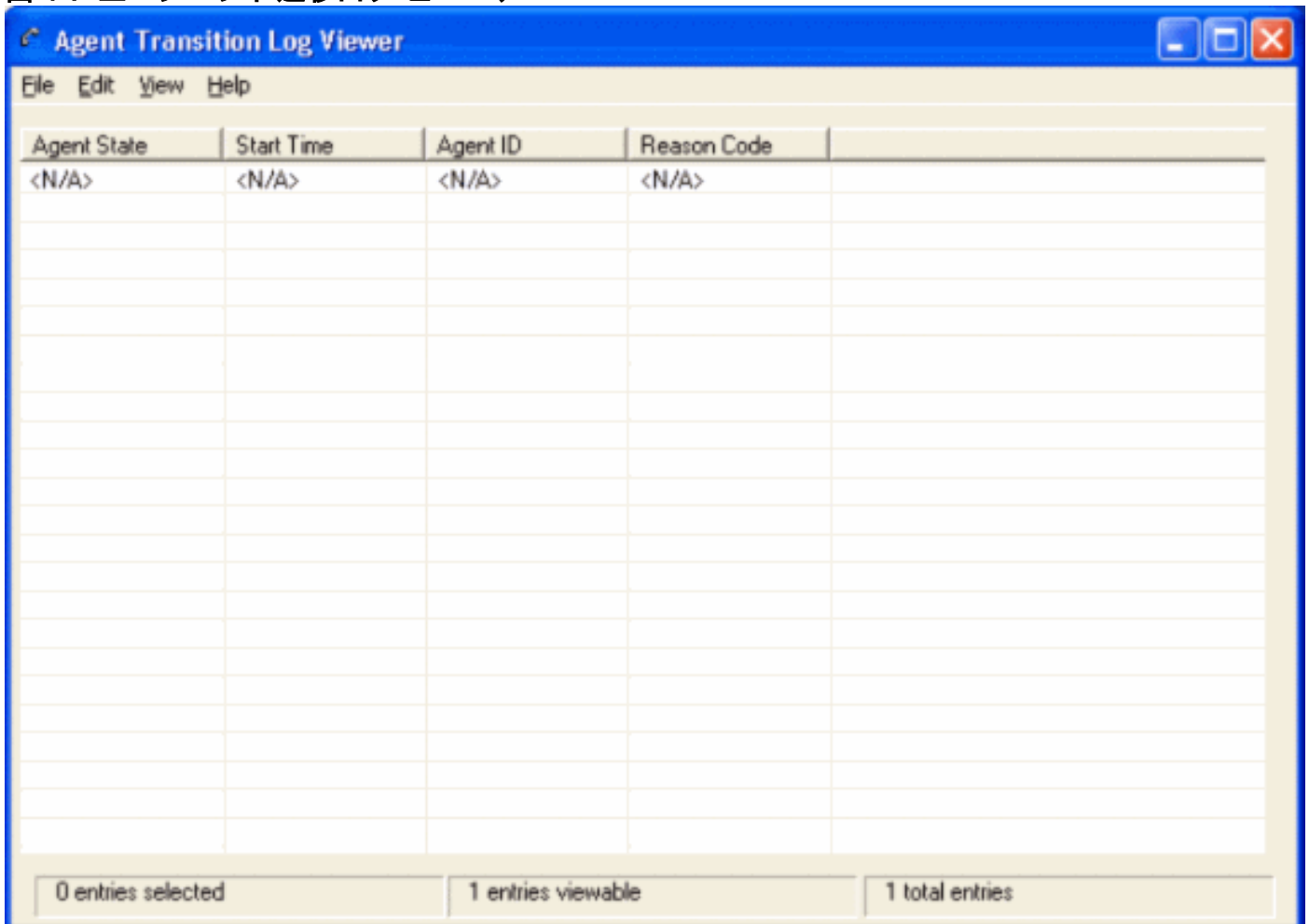
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

問題

エージェント遷移ログおよび通話履歴にデータがない

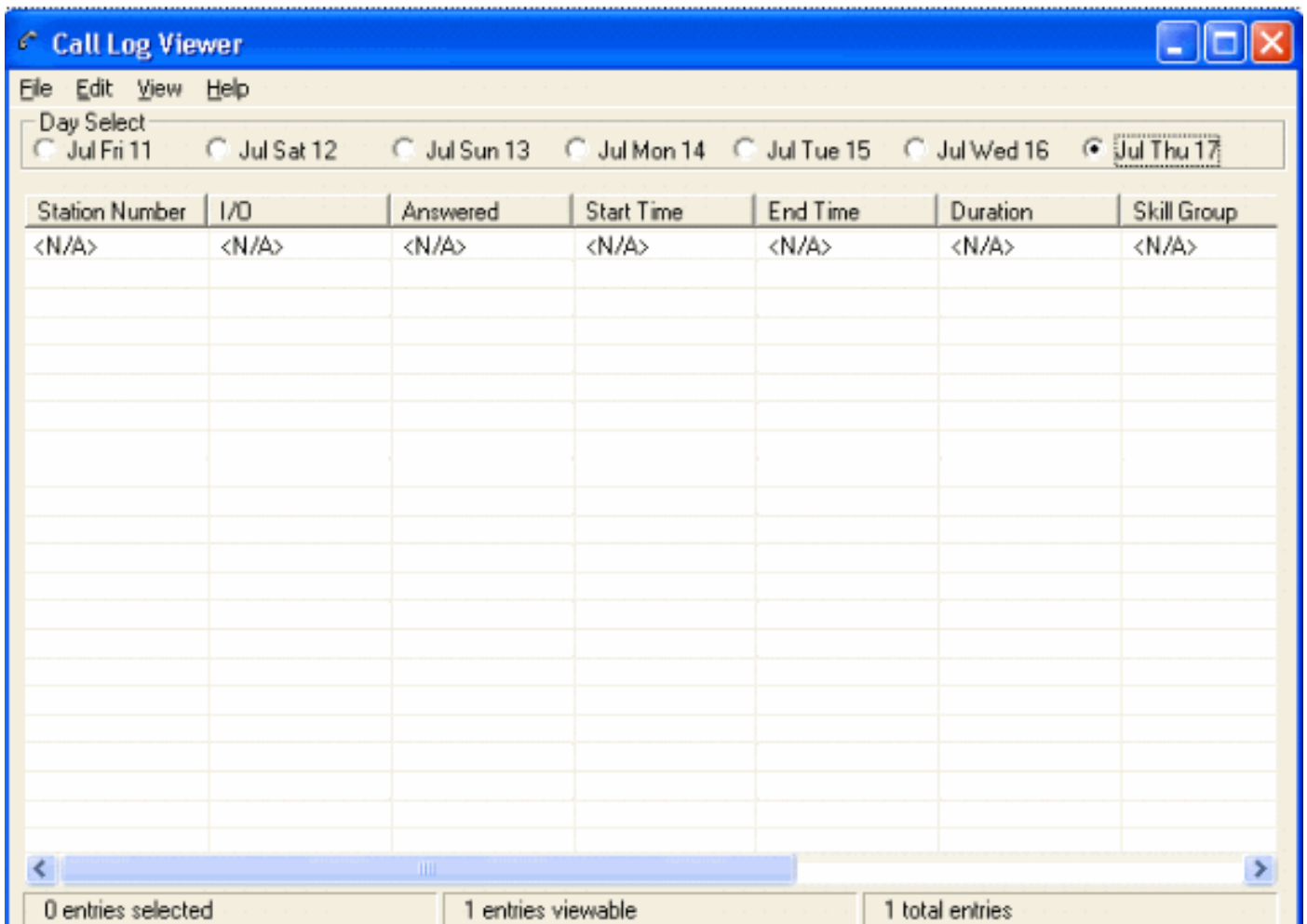
エージェントが CRS サーバにログインするときに、エージェント遷移ログにデータがなく ([図 1](#))、通話履歴にデータがありません ([図 2](#))。

図 1：エージェント遷移ログビューア



Agent State	Start Time	Agent ID	Reason Code
<N/A>	<N/A>	<N/A>	<N/A>

図 2：通話履歴ビューア



ビルドアップ エラー

該当するアプリケーション ログをイベント ビューアで表示すると、メッセージ「FCVRS228 SQL Query failed with SQL error could not execute the SQL statement for query INSERT INTO FC RasStateLogToday(dnGlobalID, dnStateStartTime, dnStateStopTime, dnStateWDay, dcAgentID, dcAgentExtension, dnAgentState, dnAgentReasonCode) Values」が表示されます（[図 3](#) を参照）。[Event Properties] ボックスの [Source]、[Type]、[Event ID] に記載されている情報をメモしてください場合によっては、エラー メッセージがビルドされ続け、CRS サーバがダウンしてしまう可能性があります。[図 4](#) は、エラー メッセージの概要を示しています。

図 3： イベントのプロパティ

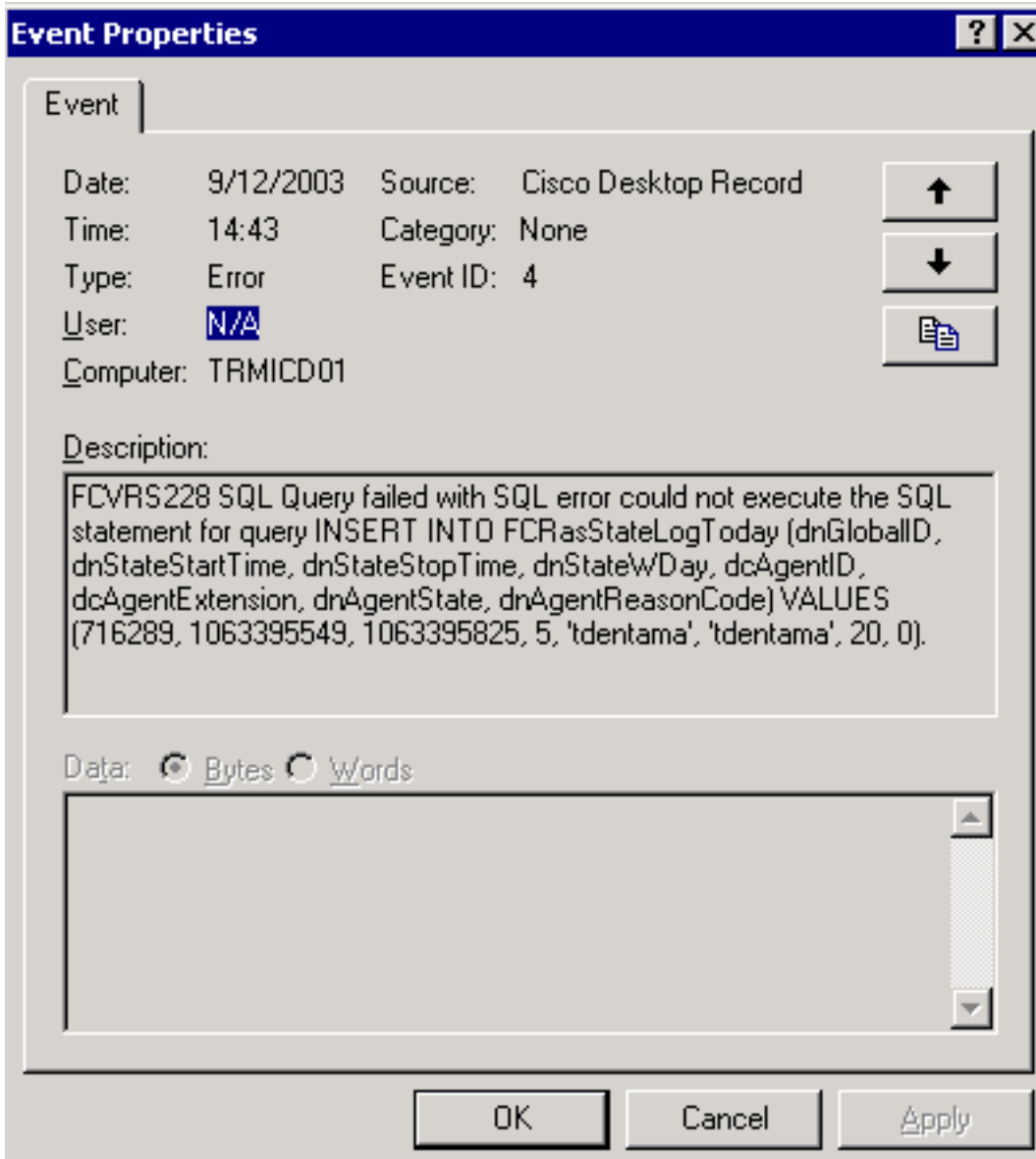
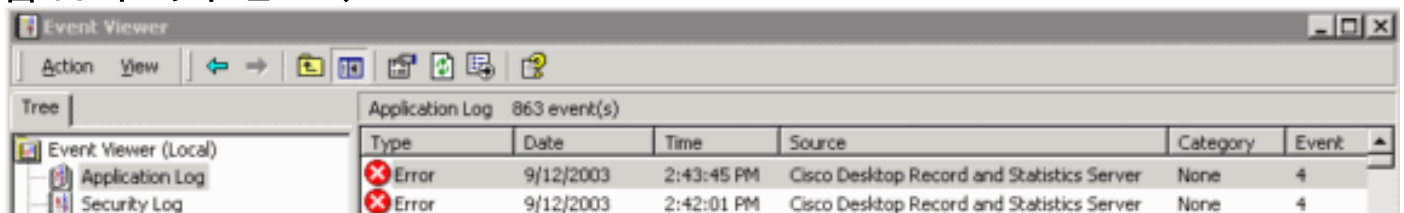


図 4： イベント ビューア



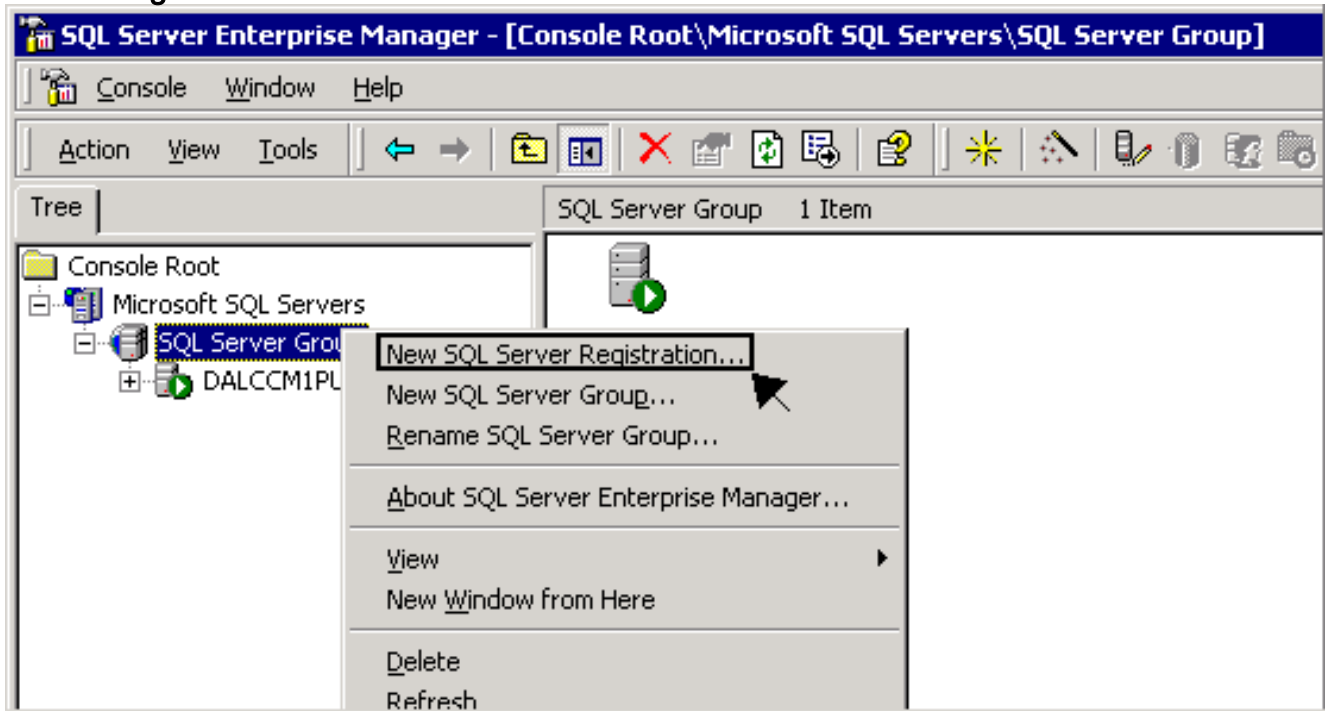
解決策

これは設定の問題です。これは SQL サーバ登録に関連しています。問題を修正する手順は次のとおりです。

注: Cisco CallManager サーバおよび CRS サーバが同じ場所に配置されている場合、この手順を Cisco CallManager で実行します。CRS サーバがスタンドアロン サーバの場合、CRS サーバで手順を実行します。

1. Microsoft Enterprise Manager を実行し、[Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server] > [Enterprise Manager] を選択します。
2. 左側で [Microsoft SQL Servers] > [SQL Server Group] を展開します。

3. CRS サーバがすでに登録されている場合、ステップ 14 に進みます。それ以外の場合、[SQL Server Group] を右クリックします。図 5 を参照してください。図 5 : New SQL Server Registration

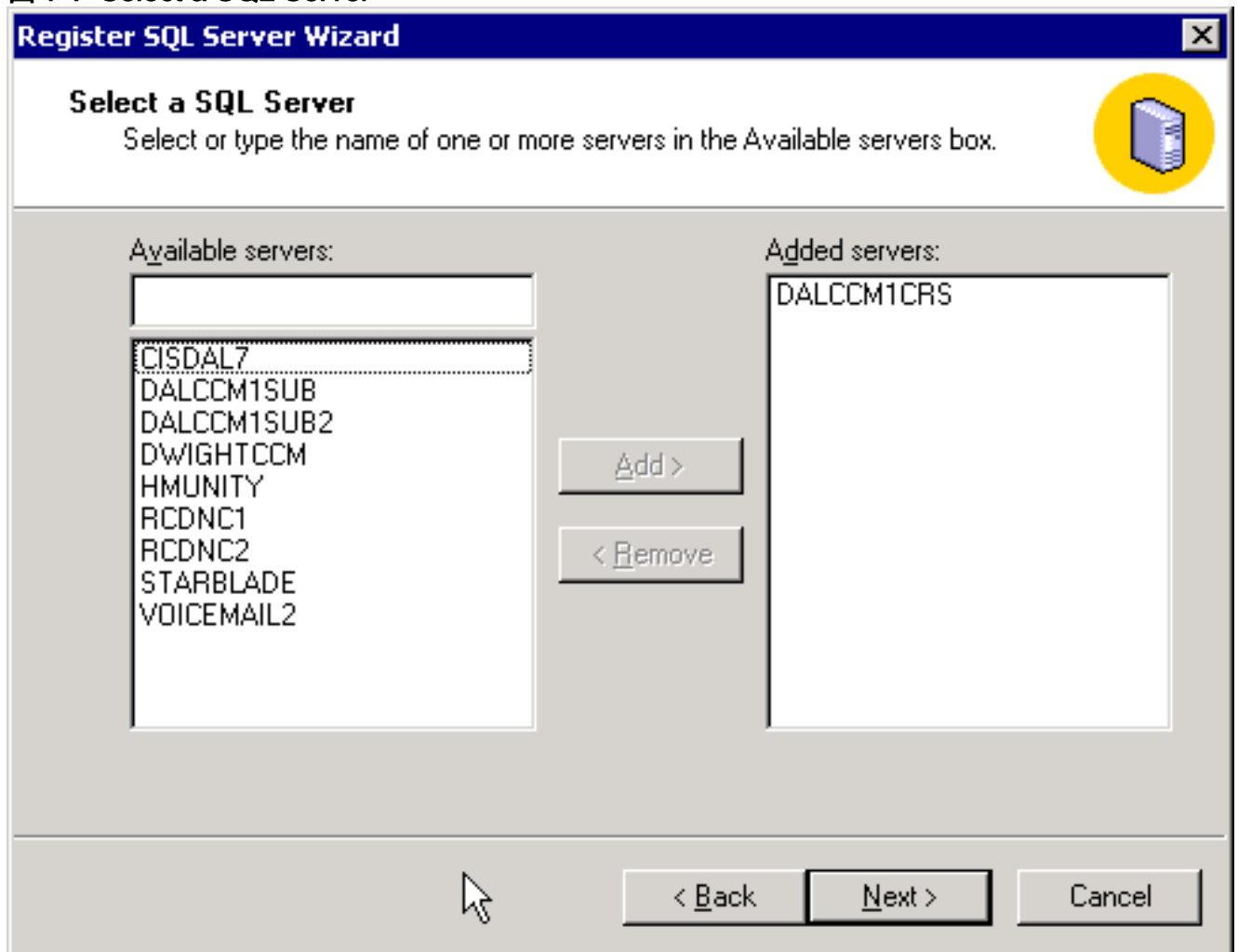


4. [New SQL Server Registration...] を選択します (図 6)。
5. [Next] をクリックします。図 6 : Register SQL Server Wizard

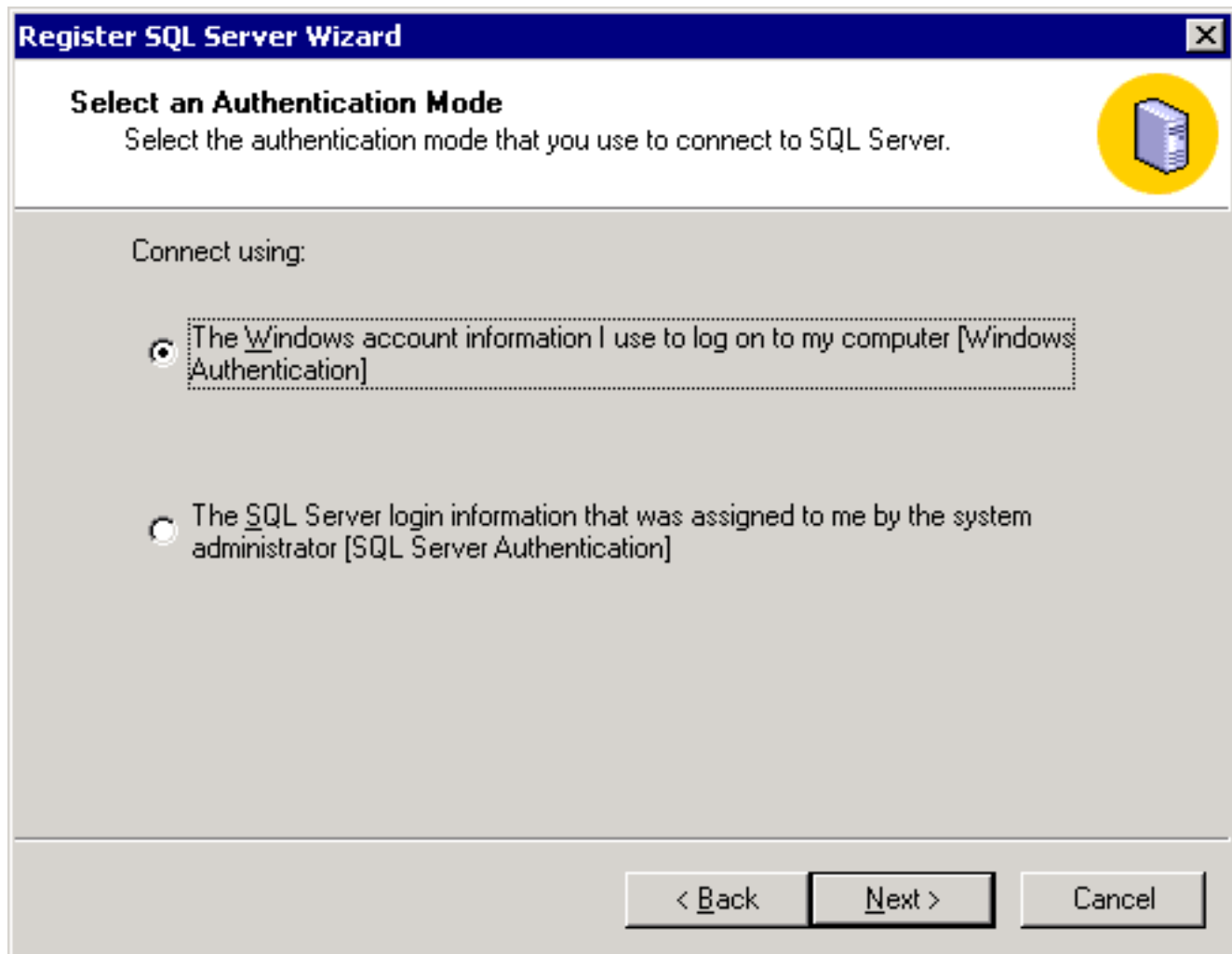


6. [Available Servers] セクションの下でサーバを選択します。
7. [Add] をクリックします。この例では、追加されたサーバは DALCCM1CRS です (図 7)。

図 7 : Select a SQL Server

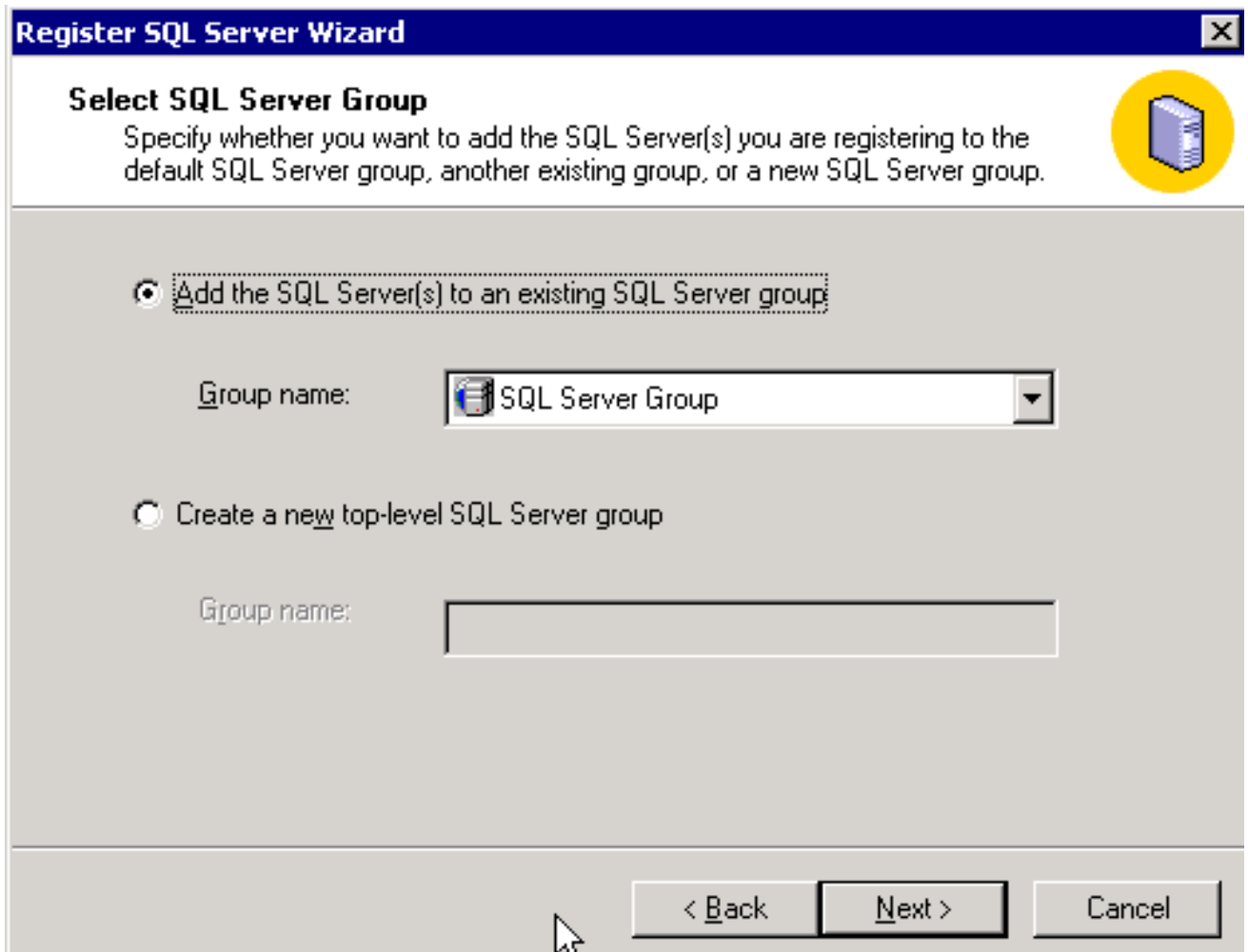


8. [Next] をクリックします。図 8 が表示されます。図 8 : Select a SQL Server

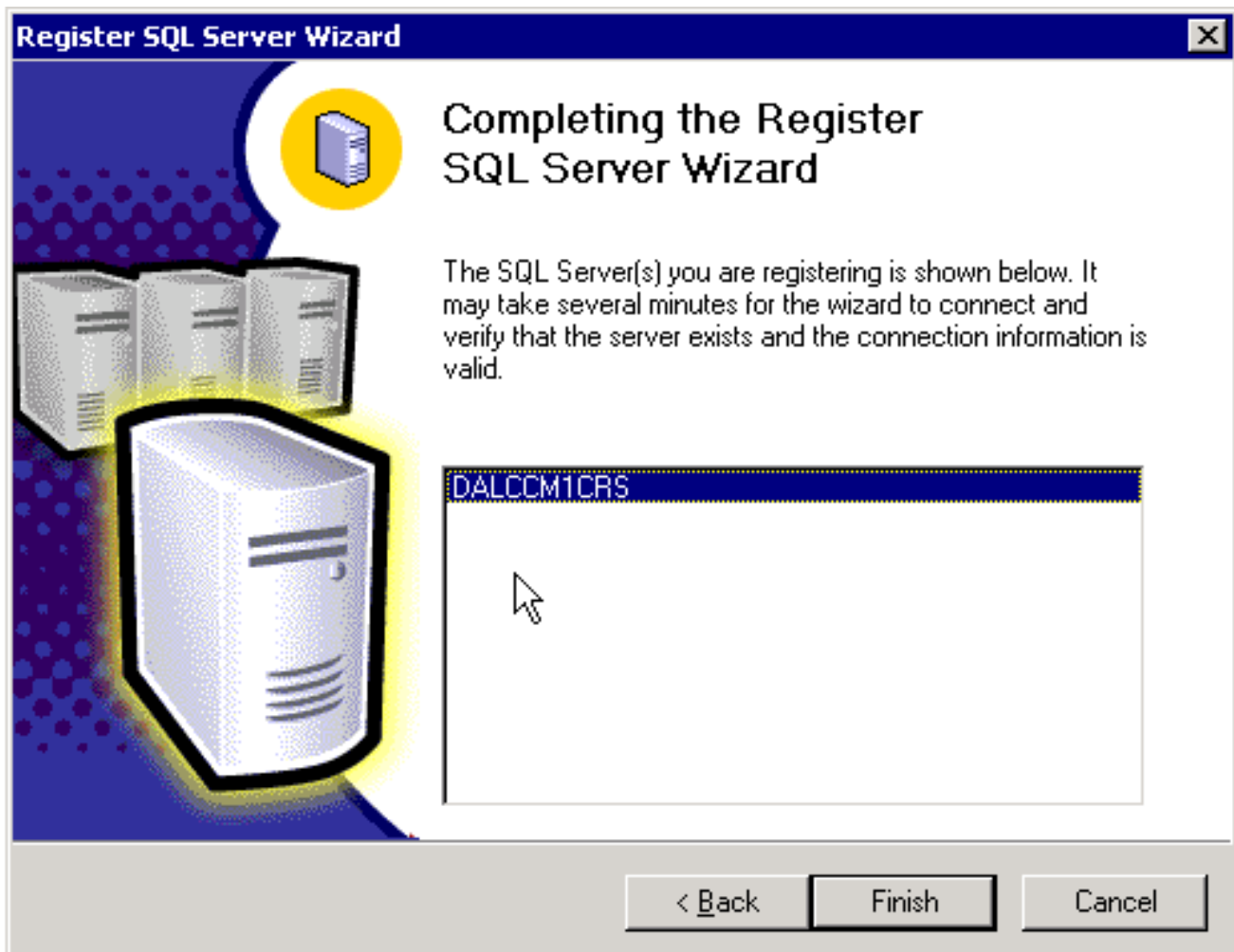


9. 認証モードを選択します。

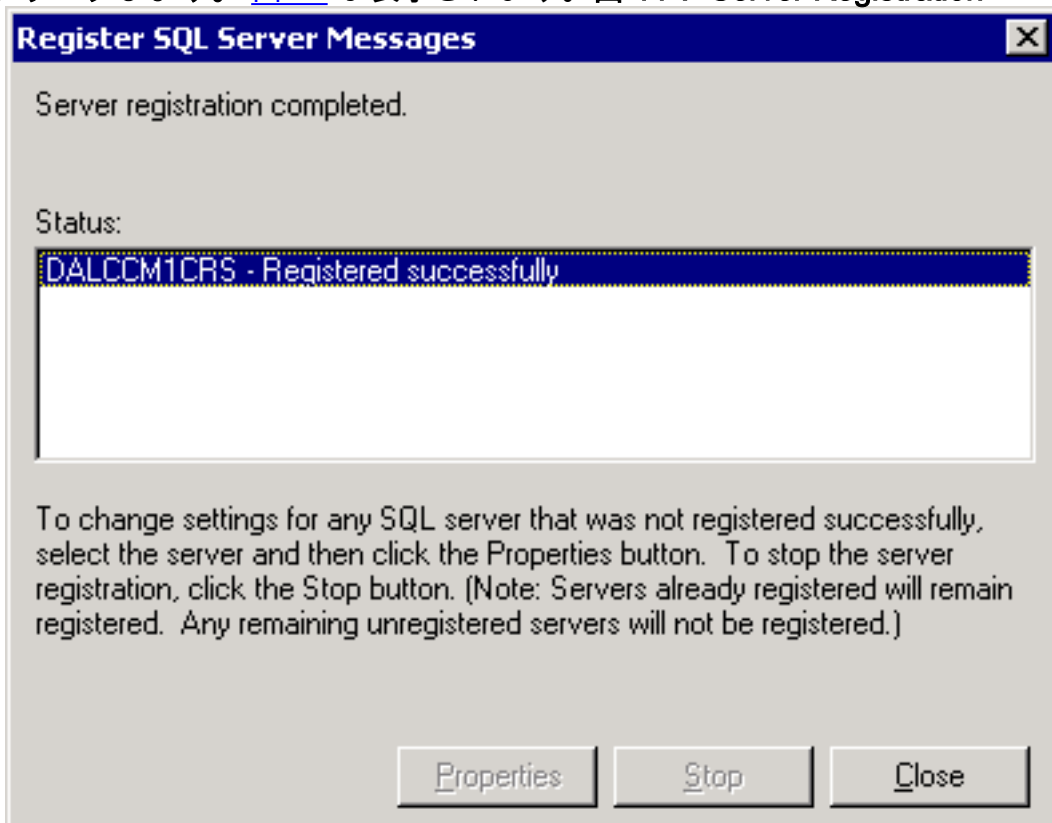
10. [Next] をクリックします。 [図 9](#) が表示されます。 **図 9 : Select SQL Server Group**



11. 適切な [Group name] を選択します。
12. [Next] をクリックします。 [図 10](#) が表示されます。 **図 10 : Completing the Register SQL Server Wizard**

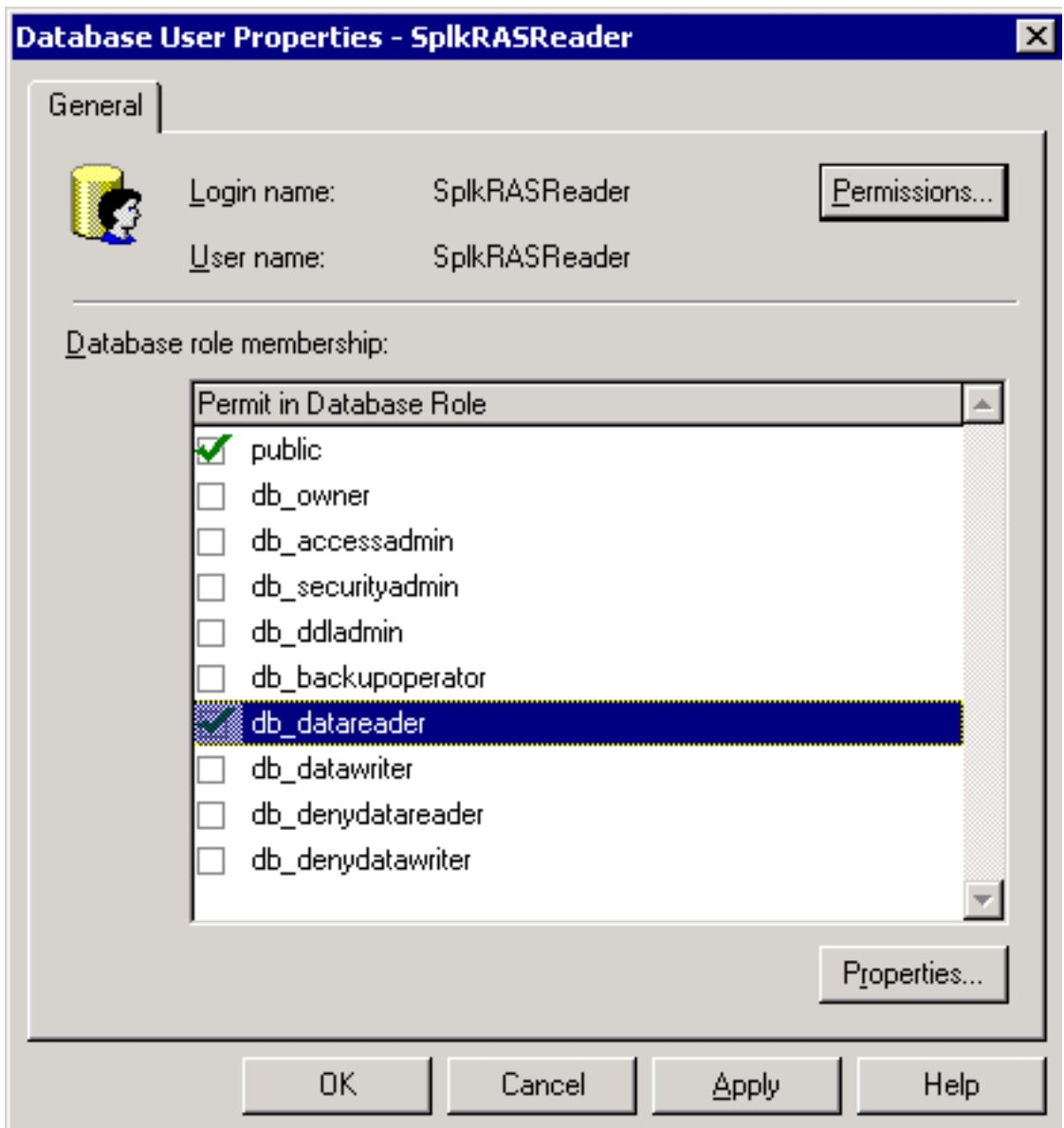


13. [Finish] をクリックします。図 11 が表示されます。図 11 : Server Registration



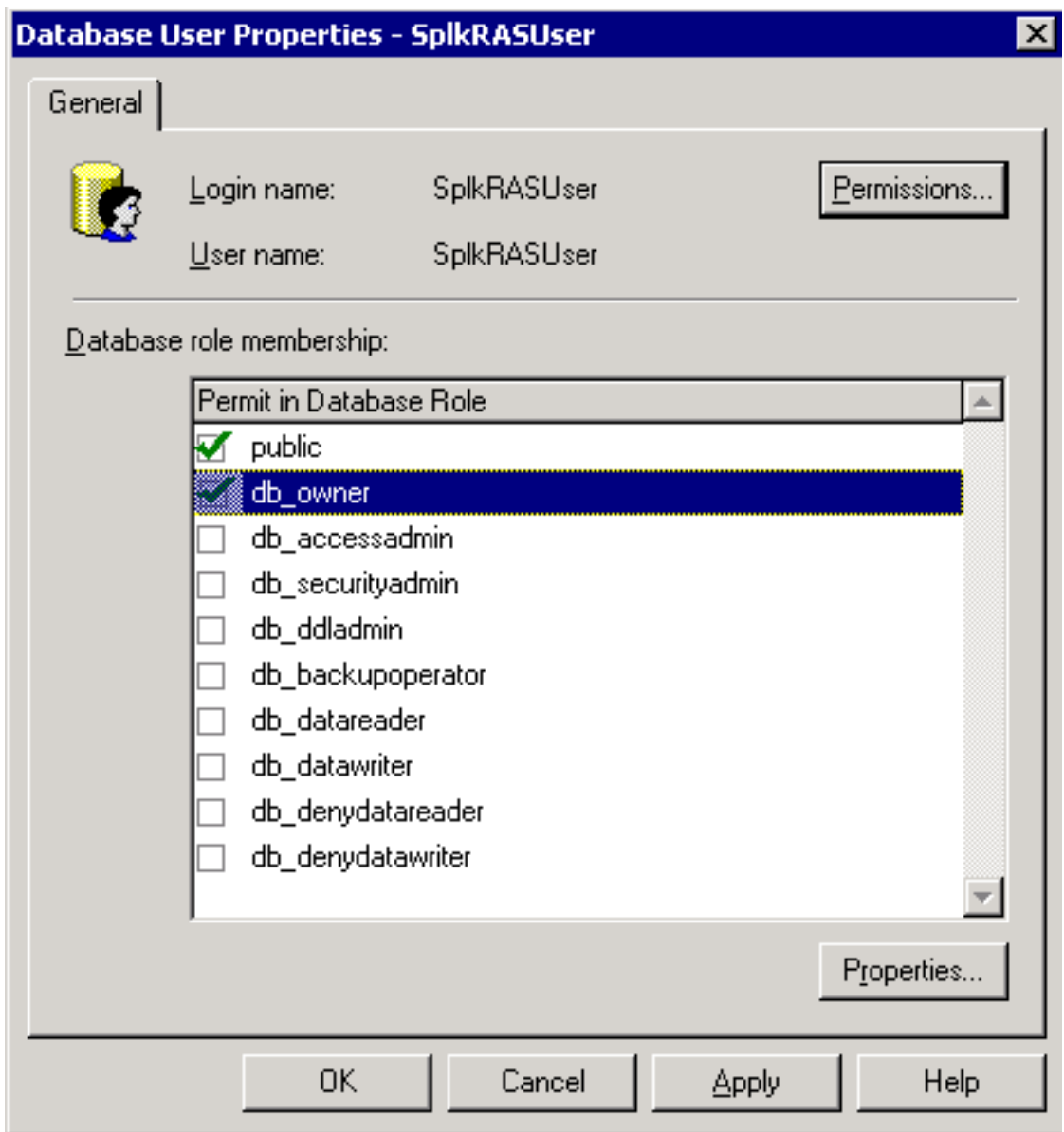
Completed

14. SQL Enterprise Manager を開きます。
15. CRS サーバの下の [FCRasSvr] データベースを展開します。
16. [SplkRASReader] ユーザの [Permit in Database Role] を確認します。[public] ボックスと [db_datareader] ボックスのみをチェックしてください (図 12)。図 12 : SplkRASReader



Properties

17. SQL Enterprise Manager を開きます。
18. CRS サーバの下の [FCRasSvr] データベースを展開します。
19. [SplkRASUser] ユーザの [Permit in Database Role] を確認します。[public] ボックスと [db_owner] ボックスのみをチェックしてください ([図 13](#))。 **図 13 : SplkRASUser**



Properties

関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)