

Relatórios do histórico do CRS - Programação e estabelecimento de sessão

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Programar Relatórios de Histórico](#)

[Falha na Execução da Conexão de Sessão Relatórios de Histórico Programados](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve alguns problemas de programação e do estabelecimento de sessão do cliente de Relatórios de Histórico em relação ao servidor Customer Response Solutions (CRS) que gera relatórios de histórico.

Pré-requisitos

Requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Cliente de Relatórios de Histórico do Cisco CRS

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager versão 3.x e posterior
- Cisco CRS versão 3.x e posterior

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Background](#)

Enquanto o CRS é executado, ele armazena dados da atividade de chamada nos bancos de dados no servidor CRS ou no Servidor de Banco de Dados de Relatórios de Histórico, se ele estiver configurado. O cliente de Relatórios de Histórico da Cisco é utilizado para criar relatórios de histórico com base nesses dados.

Programar um relatório de histórico significa que o cliente de Relatórios de Histórico do Cisco CRS precisa ser instruído para gerar automaticamente o relatório no futuro.

[Programar Relatórios de Histórico](#)

Quando você verificar a programação para ver se há relatórios de histórico, observe estes problemas comuns:

- o relatório de que você precisa não está programado
- o relatório de que você precisa diariamente está configurado incorretamente

[Relatório Não Programado](#)

Complete esse procedimento para resolver esses problemas:

- Verifique se a programação do relatório que você planeja executar está listada no cliente de Relatórios de Histórico. O procedimento de verificação é o seguinte: Selecione **Iniciar > Programas > Cisco CRA Historical Reports > Cisco CRA Historical Reports** para iniciar o cliente de Relatório de Histórico. Clique em **Settings** na barra de menus. Selecione **Scheduler** na caixa suspensa, conforme mostrado na [Figura 1](#). A janela **Scheduled Reports** aparece. **Figura 1: Historical Report Client - Scheduler** Verifique se os relatórios programados estão na lista, conforme mostrado na [Figura 2](#). **Figura 2: Historical Report Client - Scheduled Reports**

[Relatórios Diários Configurados Incorretamente](#)

Para relatórios diários, verifique estes possíveis problemas:

- Marque o botão de opção **Daily** na seção **Occurs**, indicado pela seta A na [Figura 3](#).
- Marque o botão de opção **Every** e insira 1 no campo em branco próximo a **Every** na seção **Occurs**, conforme mostrado pela seta B na [Figura 3](#).
- Marque o botão de opção **No End Date** na seção **Range of recurrence**, conforme a indicação da seta C na [Figura 3](#).

Se um relatório específico for impresso apenas uma vez e sair, a razão mais provável é a não seleção do botão de opção **No End Date**. Esse botão de opção significa que o relatório será impresso indefinidamente.

Figura 3: Schedule CRS Historical Reports

Falha na Execução da Conexão de Sessão Relatórios de Histórico Programados

Quando os relatórios de histórico programados deixarem de funcionar, haverá dois problemas comuns:

- Servidor proxy HTTP
- A porta TCP 6293 está bloqueada

Servidor proxy HTTP

O mais comum dos dois problemas é o servidor proxy HTTP. O servidor proxy HTTP não é suportado pelo servidor CRS. O cliente dos Relatórios de Histórico deve se comunicar diretamente com o servidor CRS. Nesse ambiente, o servidor CRS precisa ser excluído do servidor proxy HTTP. O procedimento é o seguinte:

1. Inicie o navegador Internet Explorer.
2. Selecione **Ferramentas** nas opções de menu.
3. Clique em **Opções da Internet...**
4. Selecione a guia **Conexões**, indicada pela seta A na [Figura 4](#).
5. Clique em **Configurações de LAN**, indicadas pela seta B na [Figura 4](#). **Figura 4: Opções da Internet**
6. Selecione **Usar um servidor proxy para a LAN**.
7. Clique em **Avançado...**, conforme mostrado na [Figura 5](#). **Figura 5: Configurações de Rede Local (LAN)**
8. Insira o endereço IP ou o nome de domínio completo (FQDN) do servidor CRS no campo **Não usar servidor proxy para endereços começando com** na seção **Exceções**, conforme mostrado na [Figura 6](#). **Figura 6: Configuração de Proxy**

A porta TCP 6293 está bloqueada

O número da porta TCP utilizado entre o servidor CRS e o cliente de Relatórios de Histórico pode ser uma porta TCP 80 ou 6293; isso depende do método da geração de relatório. Se os relatórios de histórico forem gerados por meio do cliente de Relatórios de Histórico, a porta TCP 80 no servidor CRS deverá estar aberta e disponível por padrão. No entanto, quando os relatórios de histórico programados forem executados, a porta TCP 6293 deverá estar aberta e disponível. Se houver um firewall entre o servidor CRS e o cliente de Relatórios de Histórico, deverá haver uma conexão para a porta TCP 80 ou 6293 no firewall.

Você pode testar a disponibilidade da porta TCP; execute **telnet**. Para testar a porta TCP 6293, complete este procedimento:

1. Selecione **Iniciar > Executar**.
2. Digite **cmd**.
3. Execute **telnet < endereço IP ou nome de domínio totalmente qualificado do servidor CRS > 6293** para verificar a disponibilidade de porta TCP 6293, conforme mostrado pela seta A na [Figura 7](#). **Figura 7: Verificando a Disponibilidade de porta TCP 6293**

4. Se **telnet** falhar com Connect failed, conforme mostrado por B na [Figura 7](#), identifique a razão e corrija, consulte [Utilização do Utilitário Trace Route](#).

Informações Relacionadas

- [Não é Possível Iniciar Sessão em Relatórios de Histórico do IPCC Express](#)
- [Usando o utilitário Trace Route](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)