

Сообщение об ошибке Cisco CRS: "Сбой запроса SQL FCVRS228 из-за ошибки SQL"..."

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Никакие данные в журнале системы Hotspot и журнале вызовов](#)

[Ошибка растет](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему Решение отклика Клиента Cisco (CRS) сервер получает следующее сообщение об ошибке в журнале приложения Просмотра событий:

```
FCVRS228 SQL Query failed with SQL error
```

Этот документ также предоставляет решение для этого сообщения об ошибках в Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition среда.

Примечание: Эта проблема решена в Экспресс-версии IPCC 3.1 (1).

Перед началом работы

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

Предварительные условия

Ознакомление с этим документом требует наличия следующих знаний:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Microsoft SQL

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основаны на версиях оборудования и программного обеспечения, указанных ниже.

- Версия Cisco CallManager 3.x и позже
- Версия 3.0 Экспресс-версии CISCO IPCC

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

Проблема

Никакие данные в журнале системы Hotspot и журнале вызовов

Когда агенты входят к CRS - серверу, нет никаких данных в журнале системы Hotspot, как показано на [рисунке 1](#) и журнале вызовов, как показано на [рисунке 2](#).

Рисунок 1: Log Viewer системы Hotspot

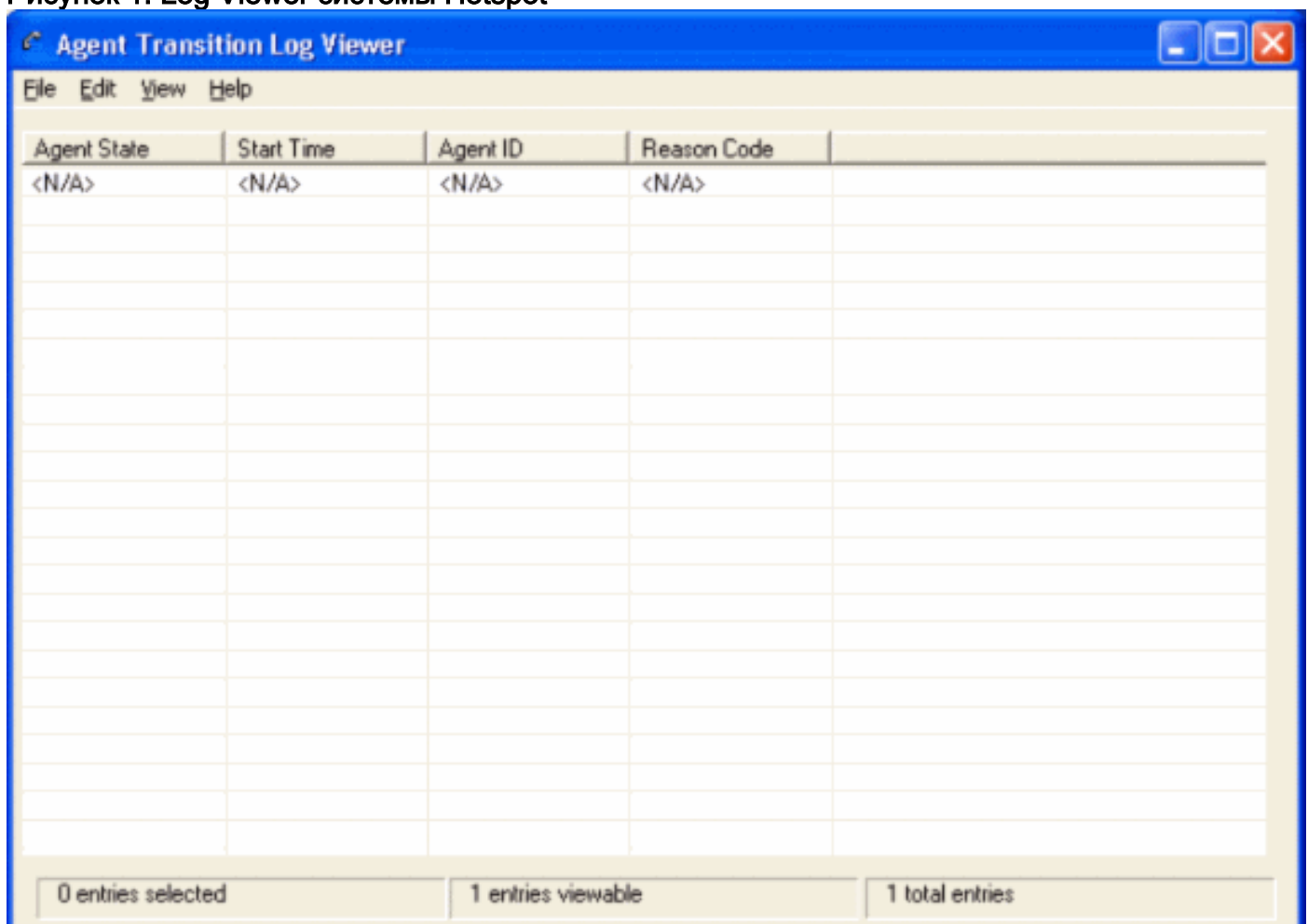
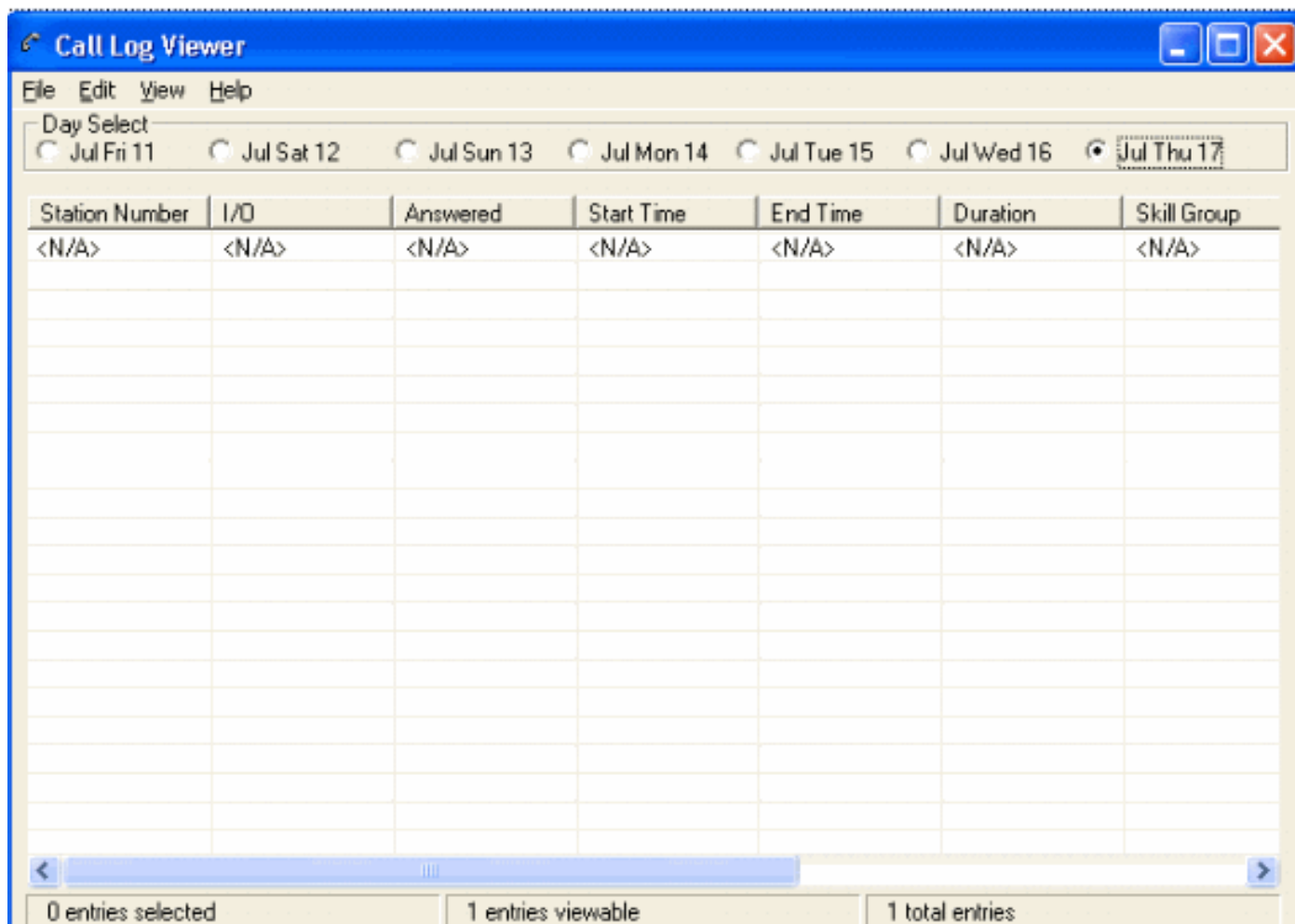


Рис. 2: Средство просмотра журнала вызовов



Ошибка растет

Представление подходящее приложение входит в Просмотр событий, сообщение "FCVRS228 SQL Query failed with SQL error could not execute the SQL statement for query INSERT INTO FCrasStateLogToday(dnGlobalID, dnStateStartTime, dnStateStopTime, dnStateWDay, dcAgentID, dcAgentExtension, dnAgentState, dnAgentReasonCode) Values", появляется, как показано на [рисунке 3](#). В конечном счете коробка Свойств, обратите внимание на информацию, перечисленную Источником, Типом и Идентификатором события. В некоторых случаях сообщение об ошибках продолжает создавать и может достигнуть точки, которая может перевести CRS - сервер в нерабочее состояние. [Рисунок 4](#) является итоговым представлением сообщение об ошибках.

Рис. 3: Свойства события

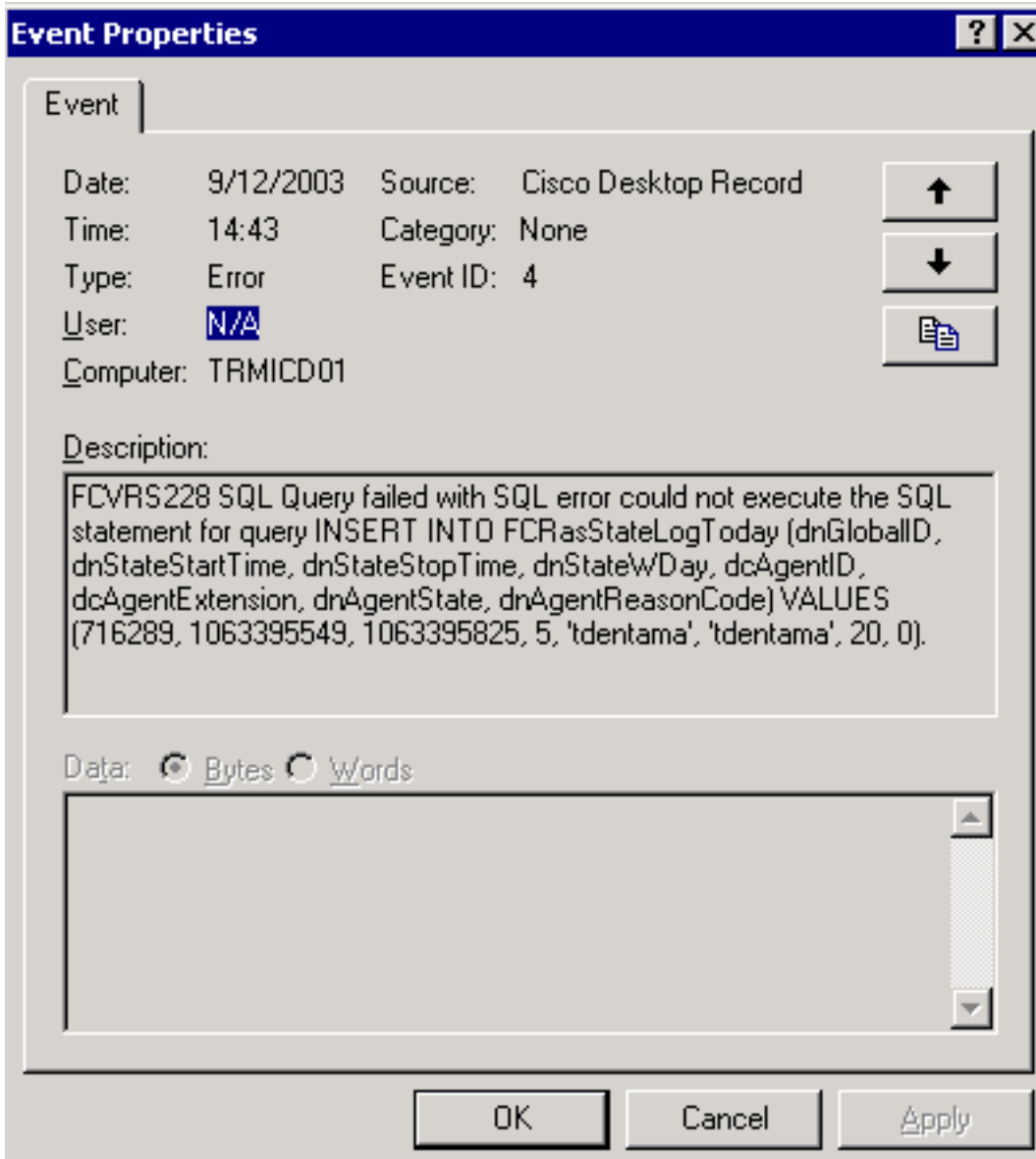
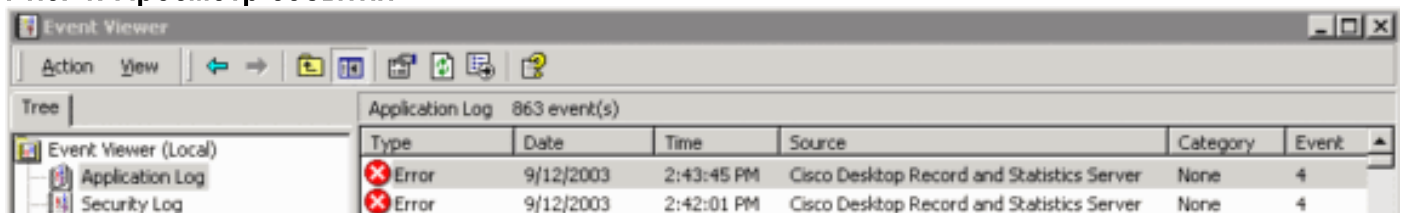


Рис. 4: Просмотр событий



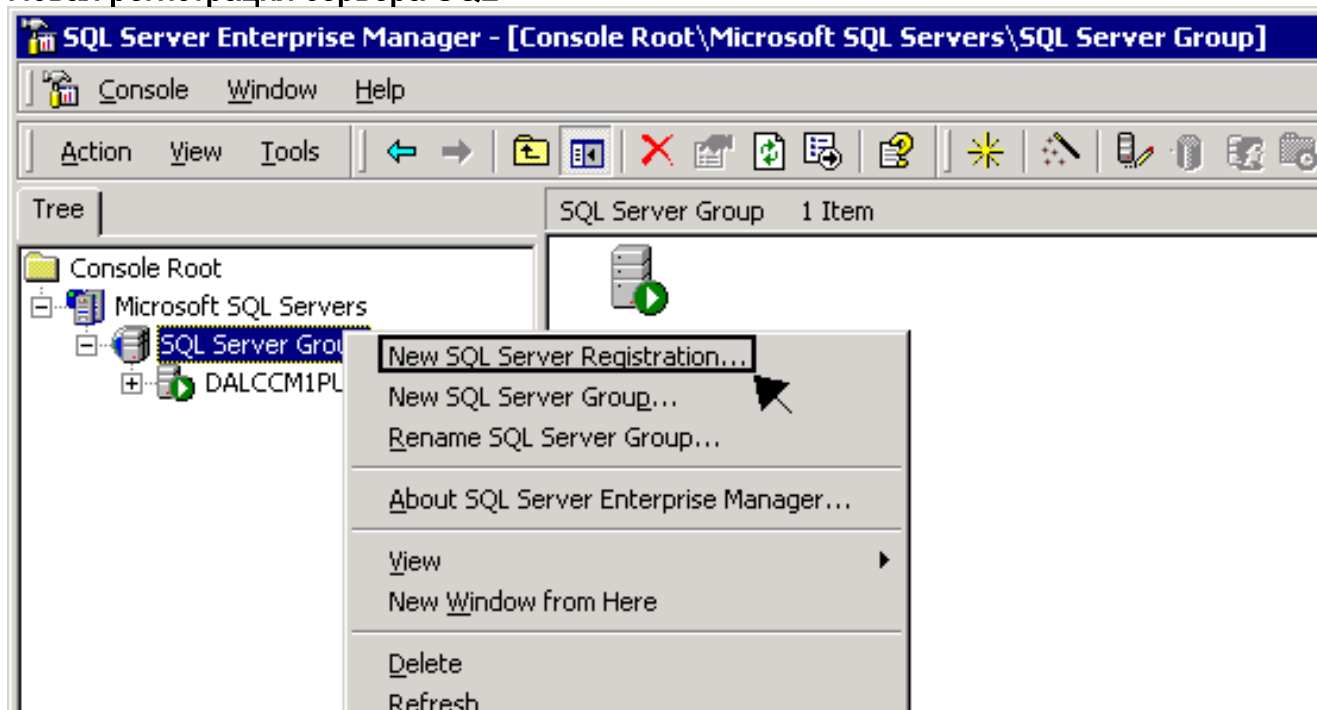
Решение

Это проблема конфигурации. Это отнесено к Регистрации Сервера SQL. Процедура для исправления проблемы следующие:

Примечание: Если Cisco CallManager и CRS - сервер совместно-расположены, выполните эту процедуру на Cisco CallManager. Если CRS - сервер является автономным сервером, выполните процедуру на CRS - сервере.

1. Выполните Диспетчера предприятия Microsoft, выберите **Start> Programs> Microsoft SQL Server> Enterprise Manager**.
2. Разверните **Microsoft SQL Server** и группу сервера **SQL** слева.

3. Если CRS - сервер уже зарегистрирован, пропустите к шагу 14. В противном случае щелкните правой кнопкой мыши **группу сервера SQL**, посмотрите [рисунок 5](#). **Рис. 5: Новая регистрация сервера SQL**

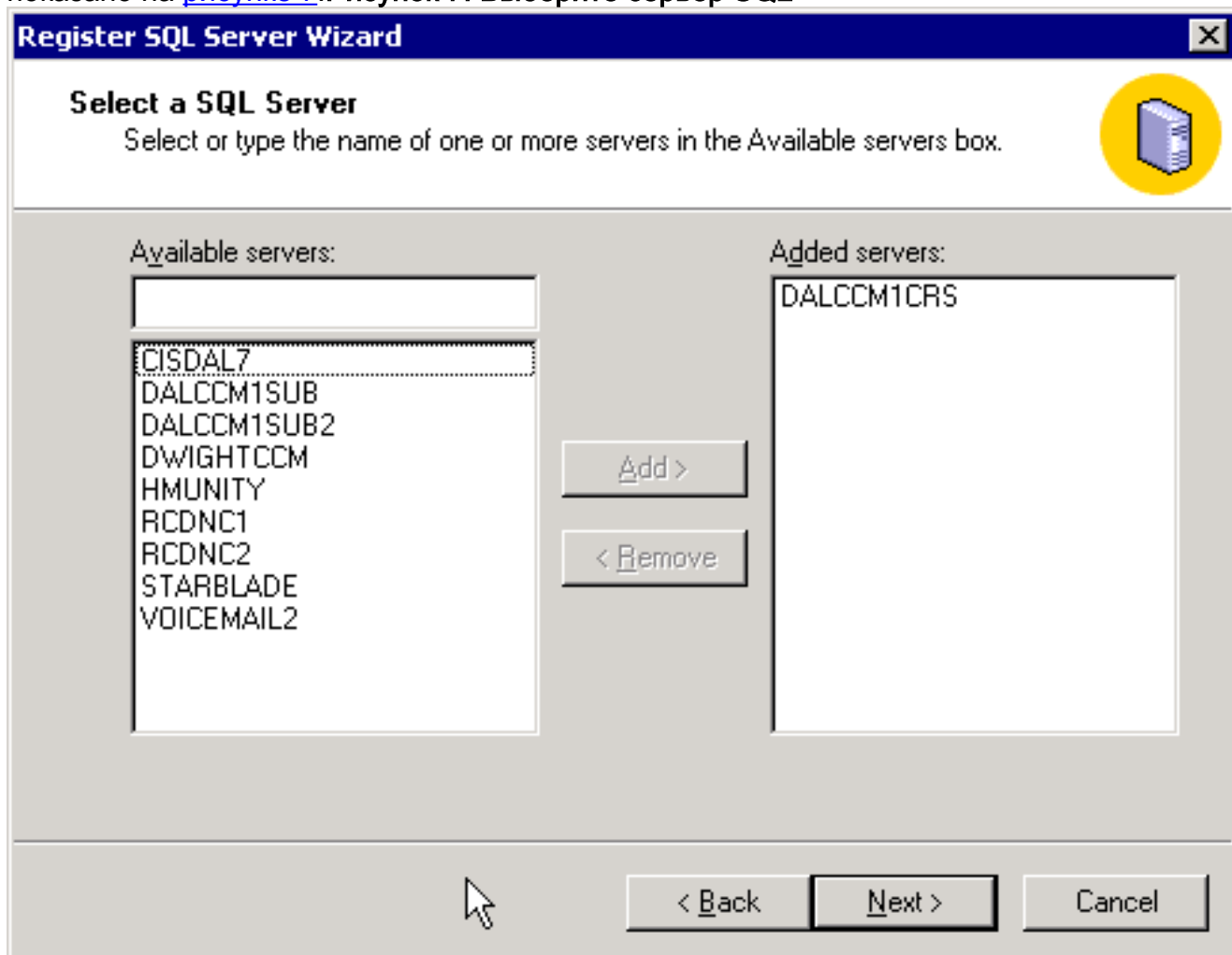


4. Выберите **New SQL Server Registration...** [Рис. 6](#).
5. **Нажмите** кнопку **Next**. **Рис. 6: Мастер сервера SQL регистра**

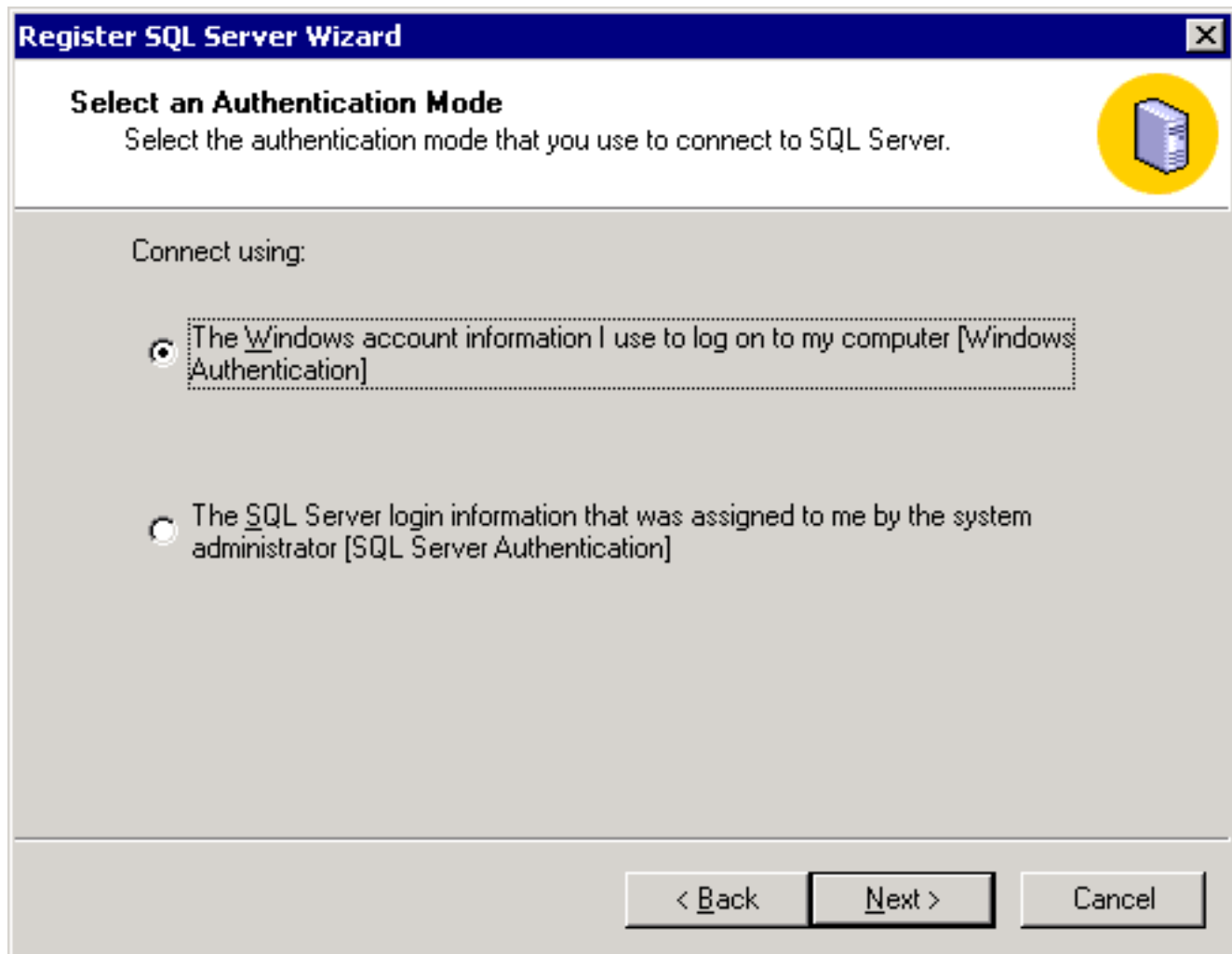


6. Выберите серверы под **Доступным** разделом **Серверов**.
7. **Нажмите** **Add**. В данном примере добавленный сервер является DALCCM1CRS, как

показано на [рисунке 7](#). Рисунок 7: Выберите сервер SQL

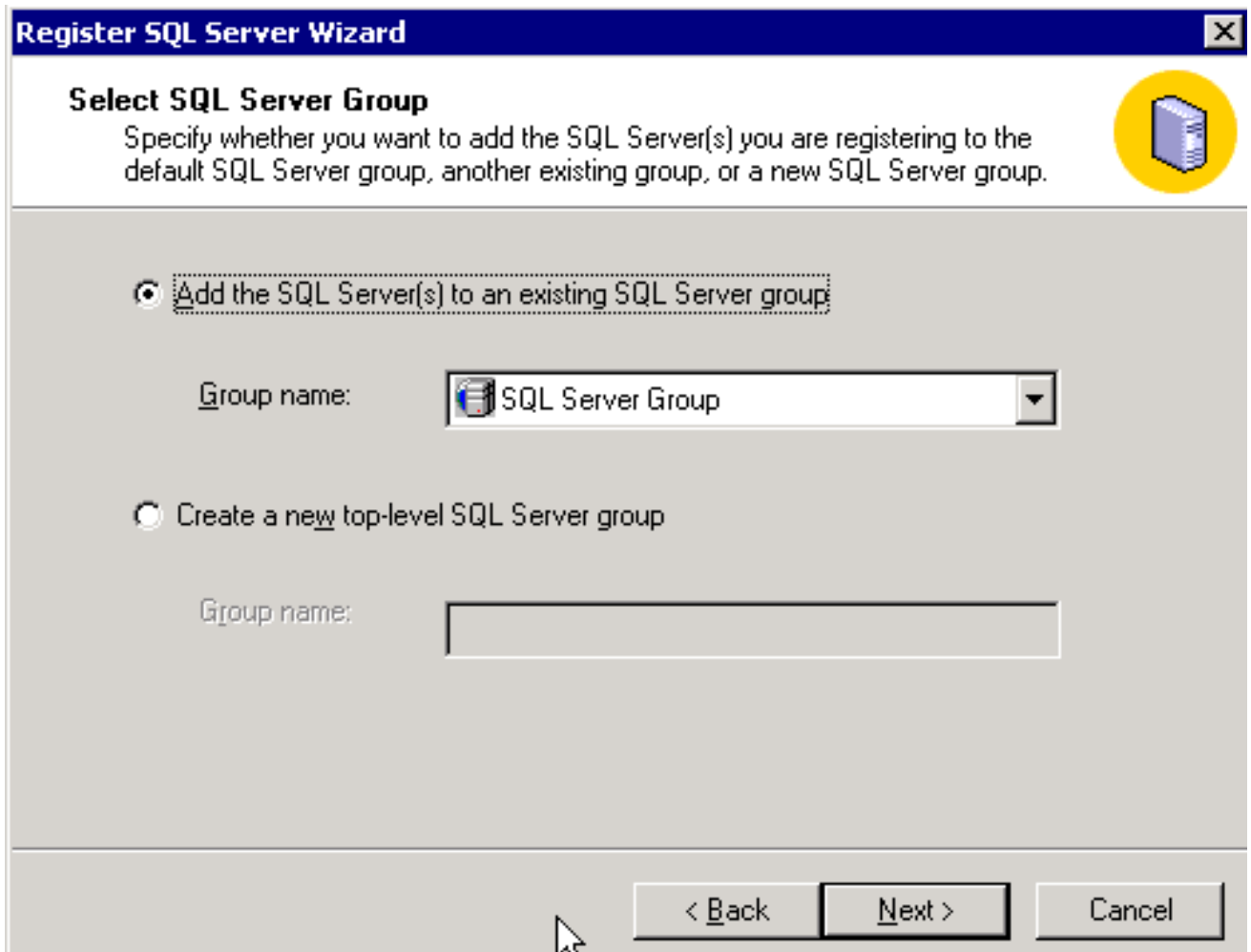


8. Нажмите Next, [рисунком 8](#) появляется. Рис. 8: Выберите сервер SQL

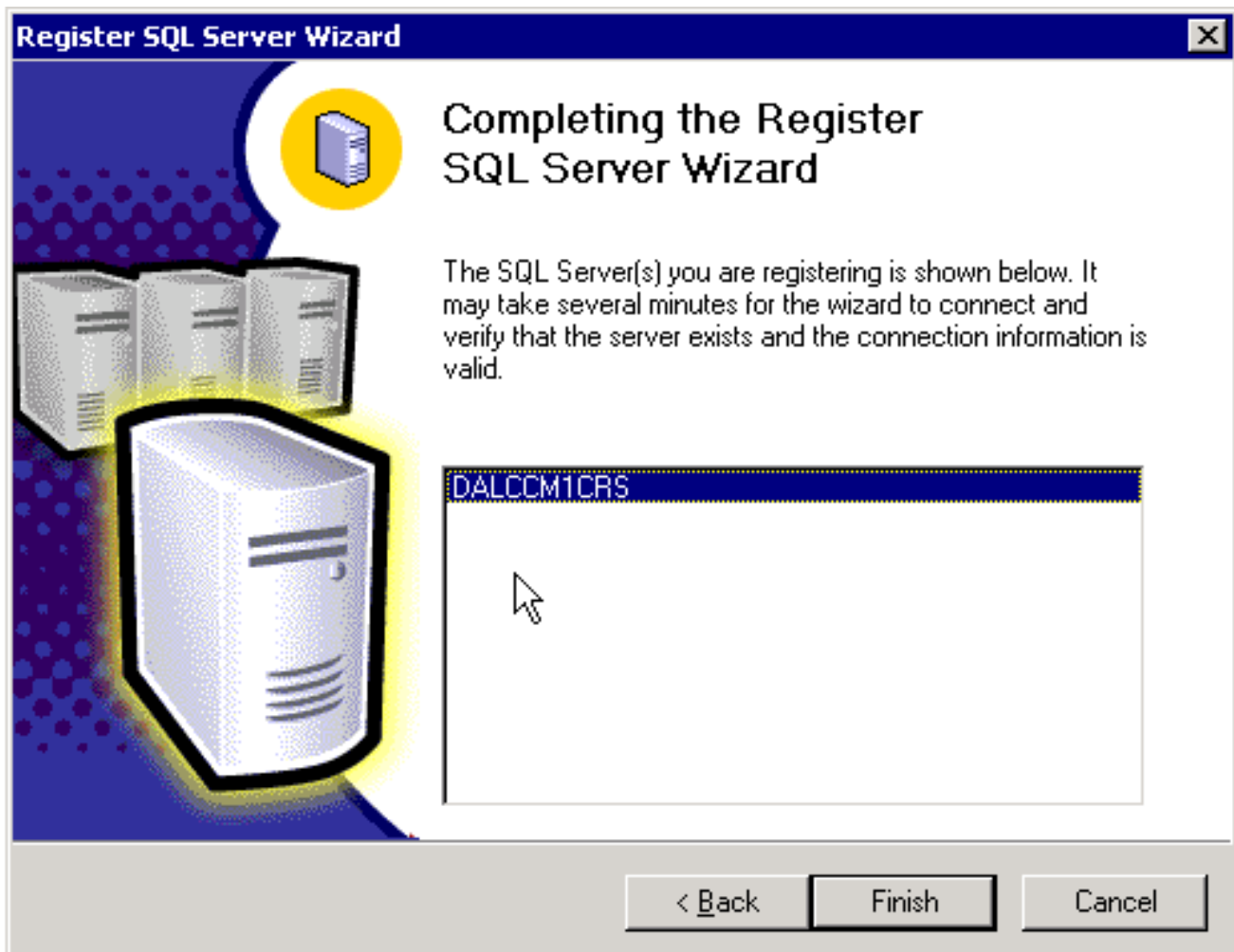


9. Выберите режим аутентификации.

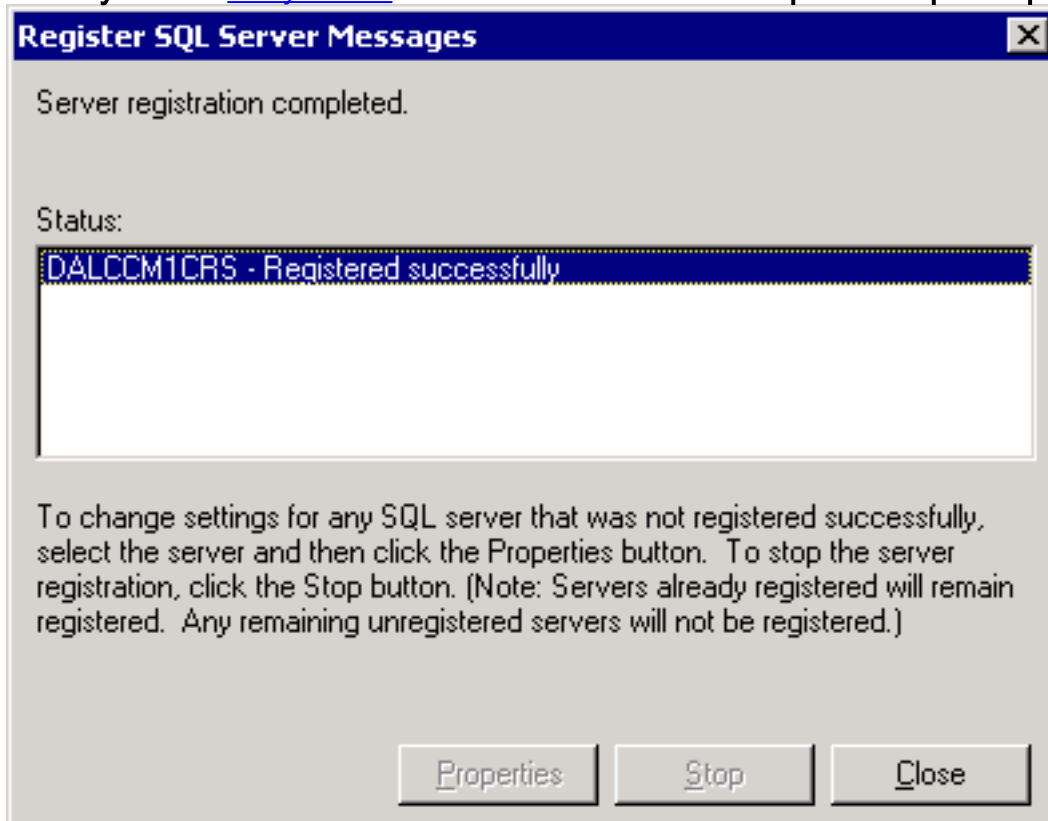
10. Нажмите Next, [рисунок 9](#) появляется.Рис. 9: Выберите SQL Server Group



11. Выберите соответствующее **Имя группы**.
12. **Нажмите кнопку Next**. [Рисунок 10](#) появляется. **Рис. 10: Завершение мастера сервера SQL регистра**



13. Нажмите кнопку Finish. [Рисунок 11](#) появляется. Рис. 1-1: Завершенная регистрация



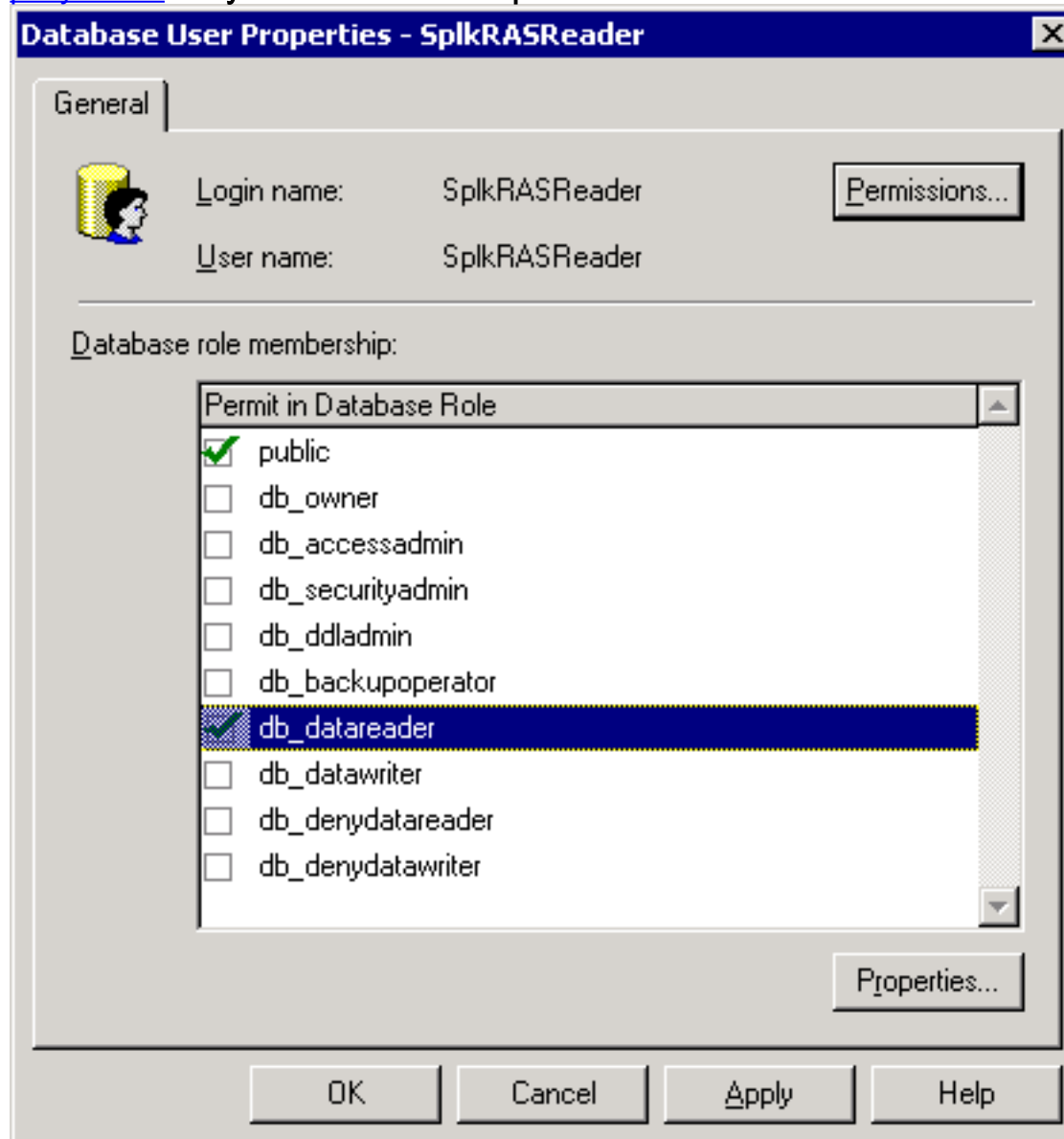
сервера

14. Откройте SQL Enterprise Manager.

15. Разверните базу данных FCRasSvr под CRS - сервером.

16. Проверьте **Разрешение в Роли базы данных пользователя SpikRASReader**. Это должно только установить **общественность** и **db_datareader** флажки, как показано на

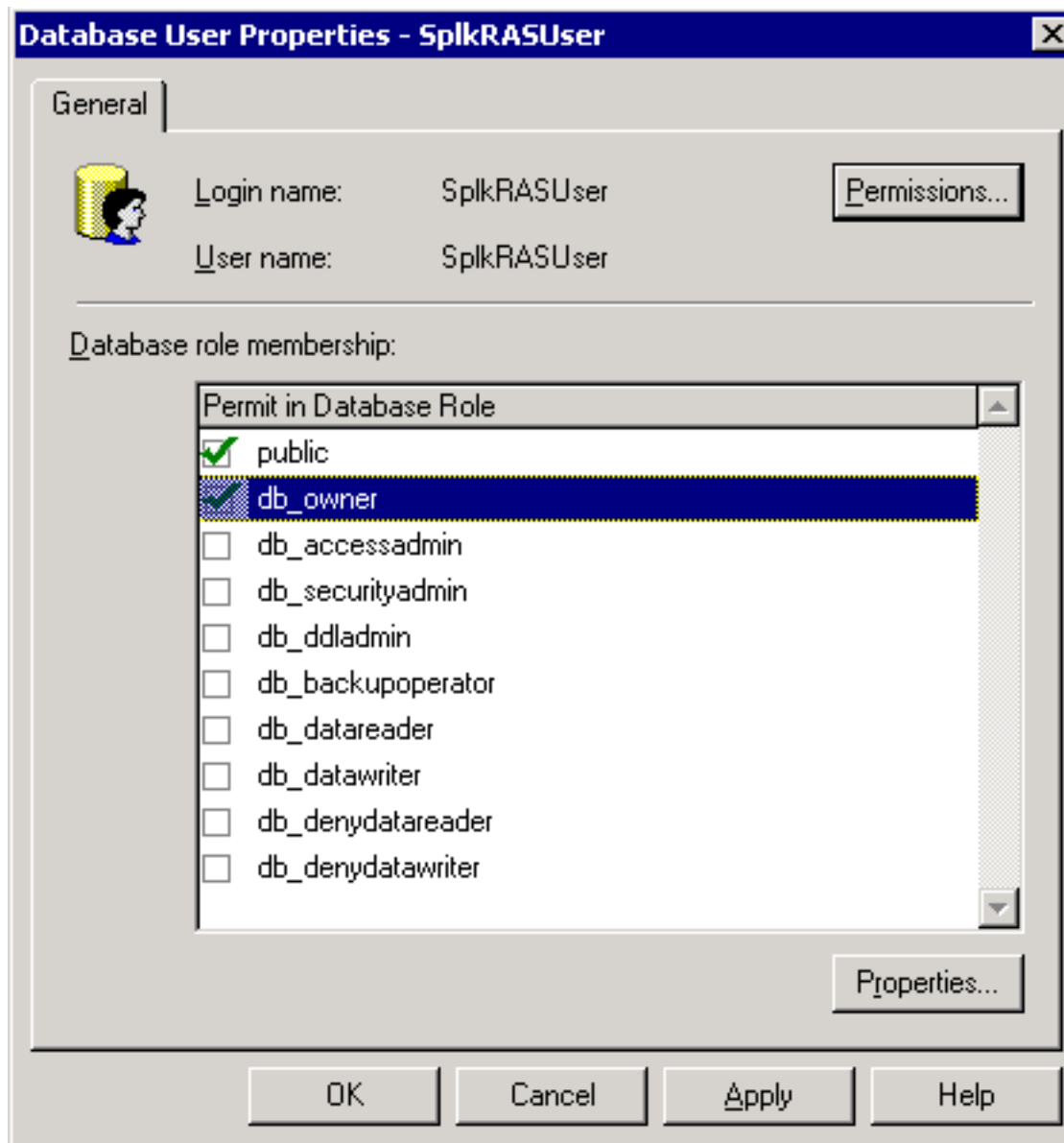
[рисунок 12](#). Рисунок 12: Свойства SplkRASReader



17. Откройте SQL Enterprise Manager.

18. Разверните базу данных **FCRasSvr** под CRS - сервером.

19. Проверьте **Разрешение в Роли базы данных пользователя SplkRASUser**. Это должно только проверить **общественность** и коробки **db_owner**, как показано на [рисунок 13](#) Рисунок 13: Свойства SplkRASUser



[Дополнительные сведения](#)

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)