

Статистические отчеты CRS – определение графика и сеансов

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Отчеты предыстории списка](#)

[Сеанс соединения для запланированного сбоя отчетов предыстории для выполнения](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает некоторый список и проблемы установки сеанса для клиента Отчета предыстории относительно Cisco Customer Response Solutions (CRS) сервер, который генерирует отчеты предыстории.

Предварительные условия

Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Клиент журнальных отчетов CRS Cisco

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия Cisco CallManager 3.x и позже
- Cisco CRS версии 3.x и выше

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

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

Общие сведения

Когда CRS выполняется, он хранит данные операции вызова в базах данных по CRS - серверу или Серверу базы данных Отчетов предыстории, если вы установлены. Клиент Отчетов предыстории Cisco используется для создания отчетов предыстории на основе этих данных.

Планировать отчет предыстории означает, что клиент Отчетов предыстории CRS Cisco должен быть проинструктирован для автоматической генерации отчёта в будущем.

Отчеты предыстории списка

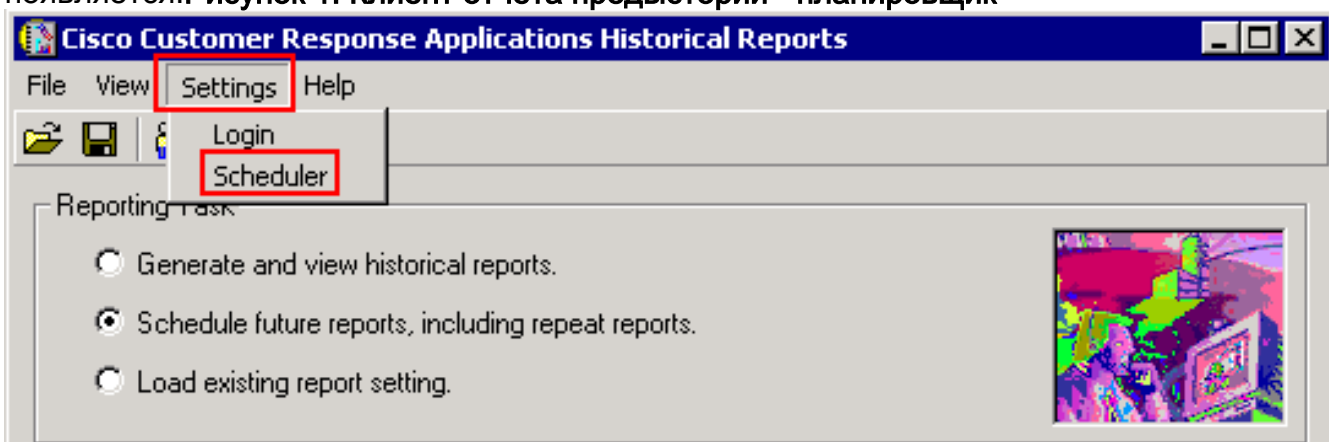
При проверке списка для отчетов предыстории наблюдайте эти общие проблемы:

- отчёт, в котором вы нуждаетесь, не планируется
- отчёт, в котором вы нуждаетесь ежедневно, настраивается неправильно

Отчёт, не запланированный

Завершите эту процедуру для решения этих вопросов:

- Проверьте список (списки) для отчёта, который вы планируете выполнить, перечислен в клиенте Отчета предыстории. Процедура проверки придерживается: Выберите **Start> Programs> Cisco CRA Historical Reports> Cisco CRA Historical Reports**, для запуска клиента Отчета предыстории. Нажмите **Settings** от строки меню. Выберите **Scheduler** в раскрывающемся окне, как показано на [рисунке 1](#). Окно **Scheduled Reports** появляется. **Рисунок 1: Клиент отчета предыстории - планировщик**



Проверьте, что запланированный отчет находится в списке, как показано на [рисунке 2](#). **Рис. 2: Клиент отчета предыстории - запланированные отчеты**

Scheduled Reports					
Report Name	Date Created	Recurrence Type	Export Type	Apps 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

[Ежедневный отчет, настроенный неправильно](#)

Для ежедневных отчетов проверьте эти возможные проблемы:

- Регистрируйте кнопку с зависимой фиксацией Daily, Происходит раздел, обозначенный стрелка на [рисунке 3](#).
- Проверьте **Каждую** кнопку с зависимой фиксацией и войдите 1 на пустом поле рядом с **Каждым** в, Происходит раздел, как показано стрелкой В на [рисунке 3](#).
- Проверьте кнопку с зависимой фиксацией **No End Date** в **Диапазоне** раздела **повторения**, как обозначено стрелкой С на [рисунке 3](#).

Если определенный отчет только распечатывает однажды, то выходы, наиболее вероятная причина является кнопкой с зависимой фиксацией **No End Date**, не выбран. Эта кнопка с зависимой фиксацией означает, что отчет распечатает неопределенно.

Рис. 3: Отчеты предыстории CRS списка

The screenshot 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". "Daily" is selected, indicated by a red arrow labeled "A".
- Radio buttons for "Every", "Every weekday", and "Every weekend". "Every" is selected, and the value "1" is entered in the adjacent text box, followed by "day(s)". This entire area is enclosed in a red box, with a red arrow labeled "B" pointing to it.

Range of recurrence section:

- Start Date: 11/22/2004
- Start Time: 6:00:00 PM
- Radio buttons for "No end date", "End after", and "End by". "No end date" is selected, indicated by a red arrow labeled "C".
- Under "End after", the value "1" is entered in the text box, followed by "occurrence(s)".
- Under "End by", the date "11/22/2004" is selected in the dropdown menu.

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

[Сеанс соединения для запланированного сбоя отчетов предыстории для выполнения](#)

Когда запланированные отчеты предыстории не в состоянии работать, существует две общих проблемы:

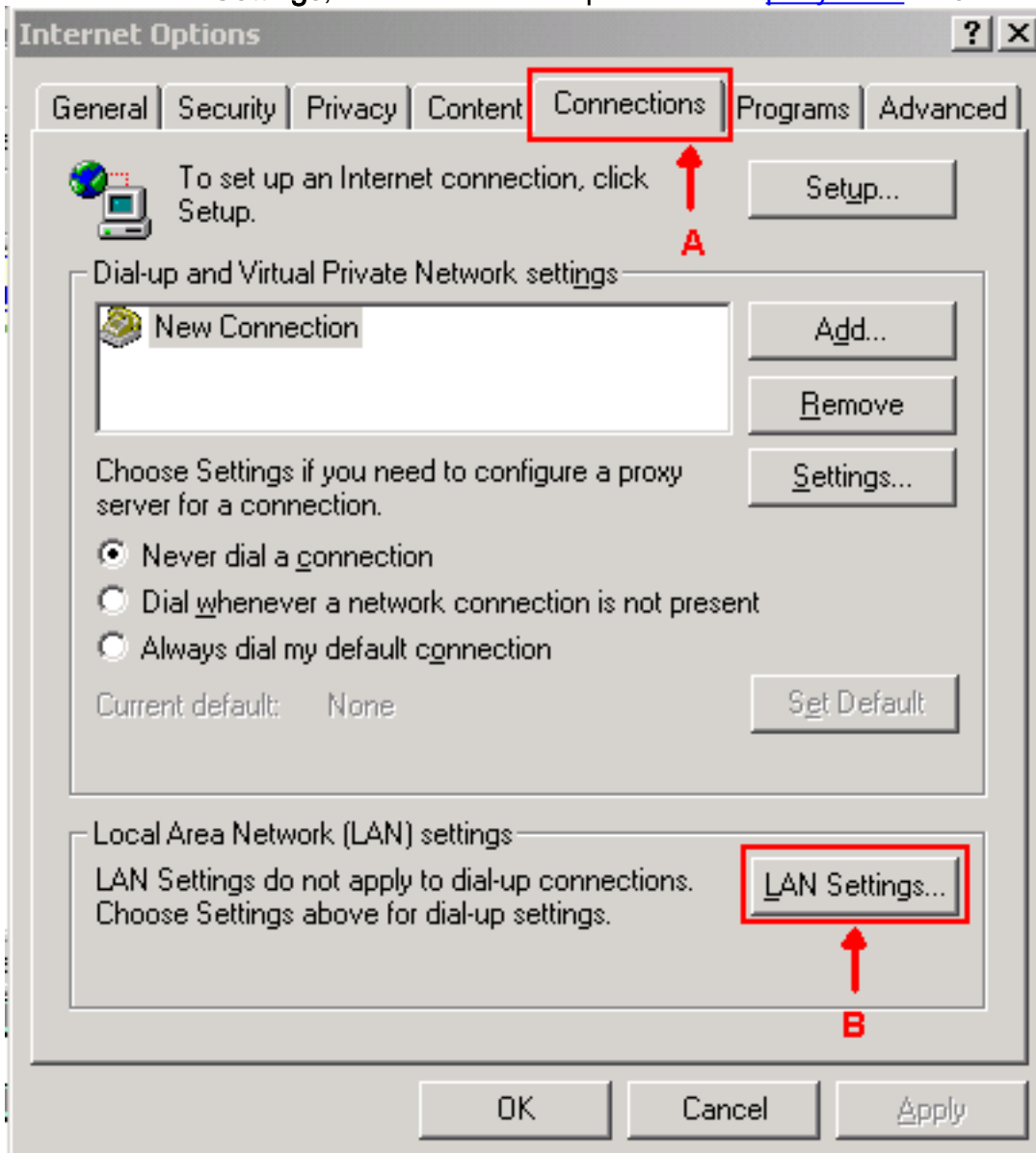
- Прокси-сервер HTTP
- Порт TCP 6293 заблокирован

[Прокси-сервер HTTP](#)

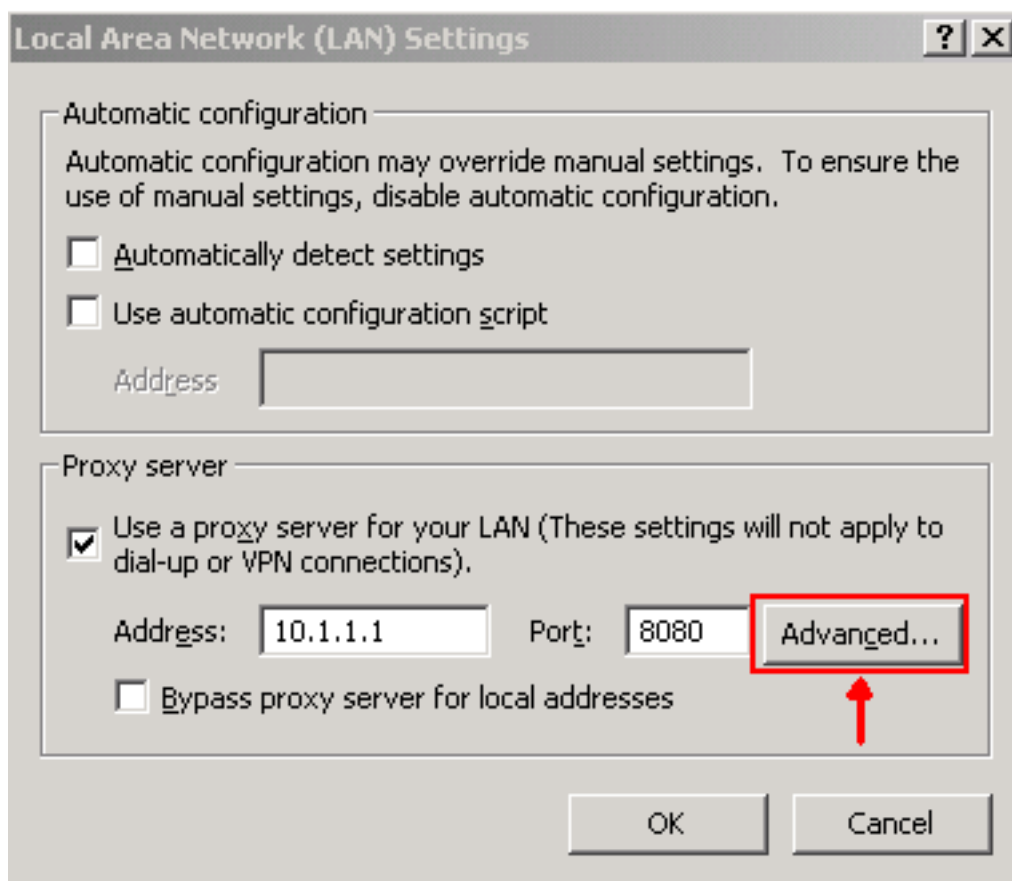
Наиболее распространенной из двух проблем является Прокси-сервер HTTP. Прокси-

сервер HTTP не поддерживается CRS - сервером. Клиент Отчета предыстории должен связаться с CRS - сервером непосредственно. В такой среде CRS - сервер должен быть исключен из Прокси-сервера HTTP. Процедура придерживается:

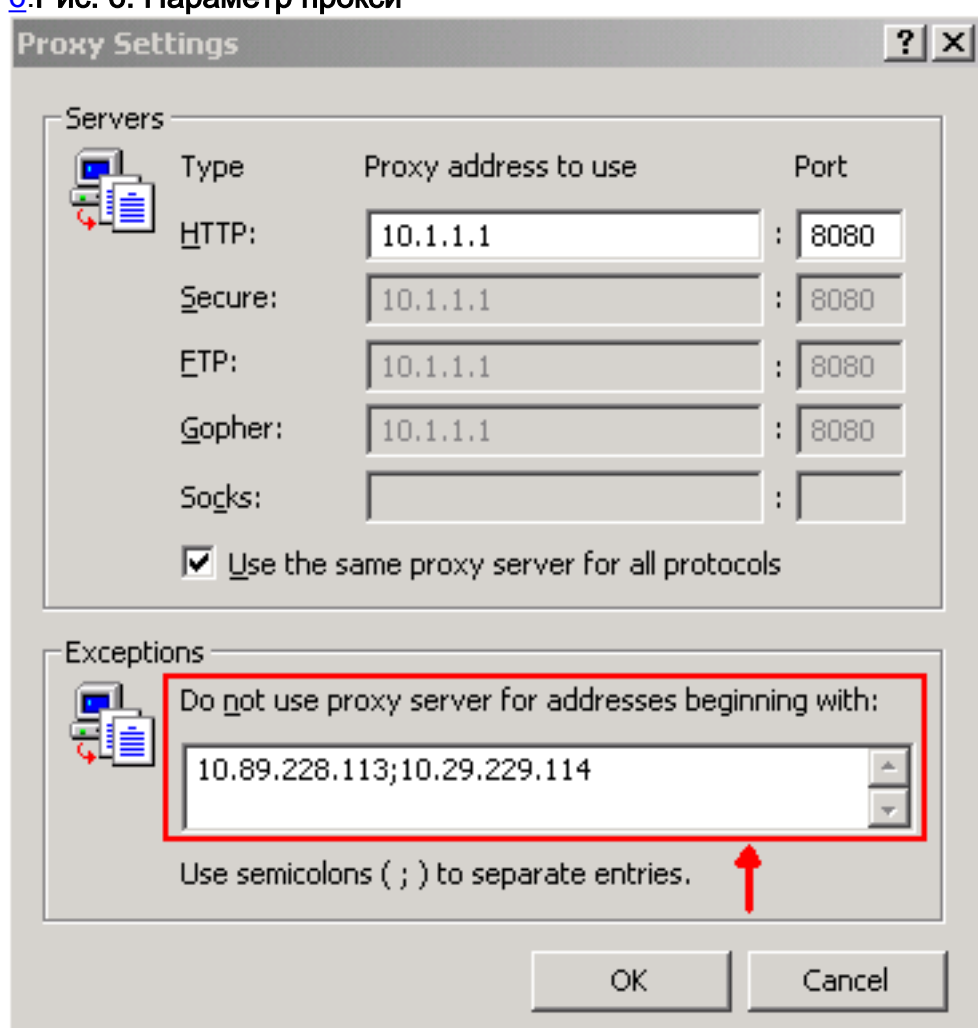
1. Запустите браузер Internet Explorer.
2. Выберите **Tools** от опций меню.
3. Нажмите **Internet Options....**
4. Выберите вкладку **Connections**, обозначенную стрелка на [рисунке 4](#).
5. Нажмите **LAN Settings**, обозначенный стрелкой B на [рисунке 4](#). **Рис. 4: Интернет-опции**



6. Выберите **Use прокси-сервер для вашей LAN**.
7. Нажмите кнопку **Advanced...**, как показано на [рисунке 5](#). **Рис. 5: Параметры настройки локальной сети (LAN)**



8. Введите IP-адрес, или полное доменное имя CRS - сервера в **не используют прокси-сервер для начала адресов** с поля в разделе **Исключений**, как показано на [рисунке 6](#).
Рис. 6: Параметр прокси

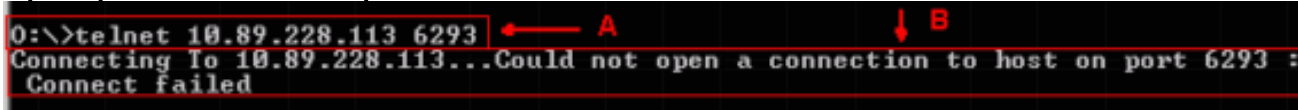


[Порт TCP 6293 Заблокирован](#)

Номер порта TCP, используемый между CRS - сервером и клиентом Отчета предыстории, может быть или портом TCP 80 или 6293, это зависит от метода создания отчета. Если отчеты предыстории генерируются через клиента Отчета предыстории, порт TCP 80 на CRS - сервере должен быть открытым и доступным по умолчанию. Однако, когда запланированные отчеты предыстории работают, порт TCP 6293 должен быть открытым и доступным. Если межсетевой экран существует между CRS - сервером и клиентом Отчета предыстории, conduit для порта TCP 80 или 6293 на межсетевом экране должен быть установлен.

Можно протестировать доступность порта TCP, выполнить **telnet**. Для тестирования порта TCP 6293 завершите эту процедуру:

1. Выберите **Start > Run**.
2. Введите **cmd**.
3. Выполните адрес **<IP telnet или Полное доменное имя CRS - сервера> 6293** для проверки порта TCP 6293 доступности, как показано стрелка на [рисунке 7](#). Рисунок 7: Проверение наличия порта 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. Если сбой **telnet** с Подключением отказали, как показано B на [рисунке 7](#), определите причину и исправьте ее, посмотрите [Использование утилиты Trace Route](#).

[Дополнительные сведения](#)

- [Не может войти к отчетам предыстории для IPCC Express](#)
- [Использование программы трассировки маршрутов](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)