

CRS歷史報告 — 日程安排和會話建立

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景](#)

[安排歷史報表](#)

[計畫歷史報告的會話連線無法運行](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔針對生成歷史報告的思科客戶響應解決方案(CRS)伺服器，介紹了歷史報告客戶端的一些計畫和會話建立問題。

必要條件

需求

本文檔的讀者應瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Cisco CRS歷史報告客戶端

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager版本3.x及更高版本
- Cisco CRS版本3.x及更高版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景

當CRS運行時，它會在CRS伺服器或歷史報表資料庫伺服器（如果已設定）上的資料庫中儲存呼叫活動資料。「思科歷史報表」客戶端用於基於此資料建立歷史報表。

要計畫歷史報表，需要指示Cisco CRS歷史報表客戶端將來自動生成該報表。

安排歷史報表

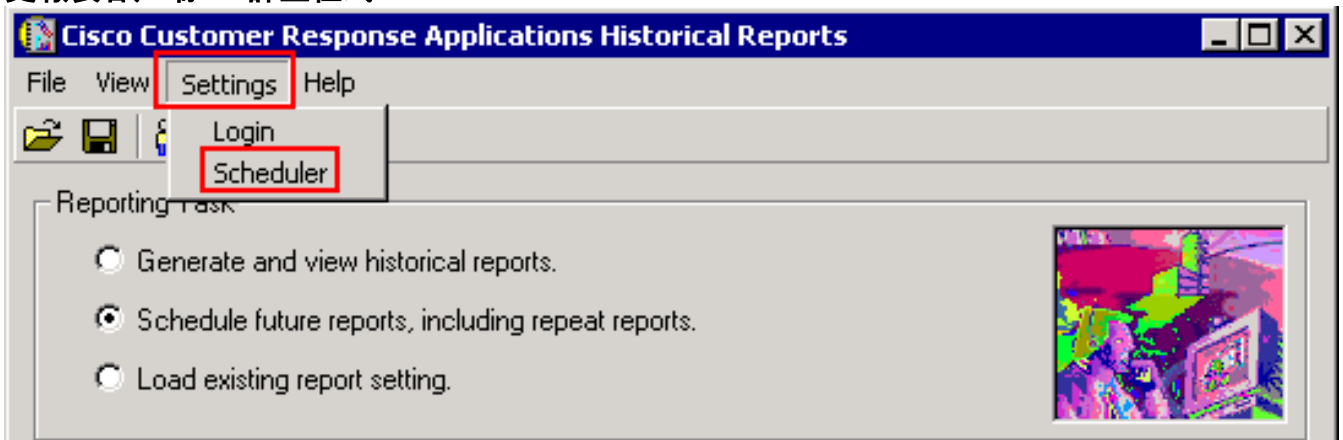
檢查歷史報告的日程安排時，請注意以下常見問題：

- 未計畫所需的報表
- 您每天需要的報告配置不正確

未計畫報告

完成以下步驟即可解決這些問題：

- 驗證您計畫運行的報告在「歷史報告」客戶端中列出的計畫。驗證程式如下：選擇開始 > 程式 > Cisco CRA歷史報表 > Cisco CRA歷史報表，以啟動「歷史報表」客戶端。在選單欄中按一下Settings。在下拉框中選擇Scheduler，如圖1所示。將顯示Scheduled Reports視窗。圖1:歷史報表客戶端 — 計畫程式



驗證清單中是否列出了計畫的報告，如圖2所示。圖2:歷史報表客戶端 — 計畫報表

| 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 |

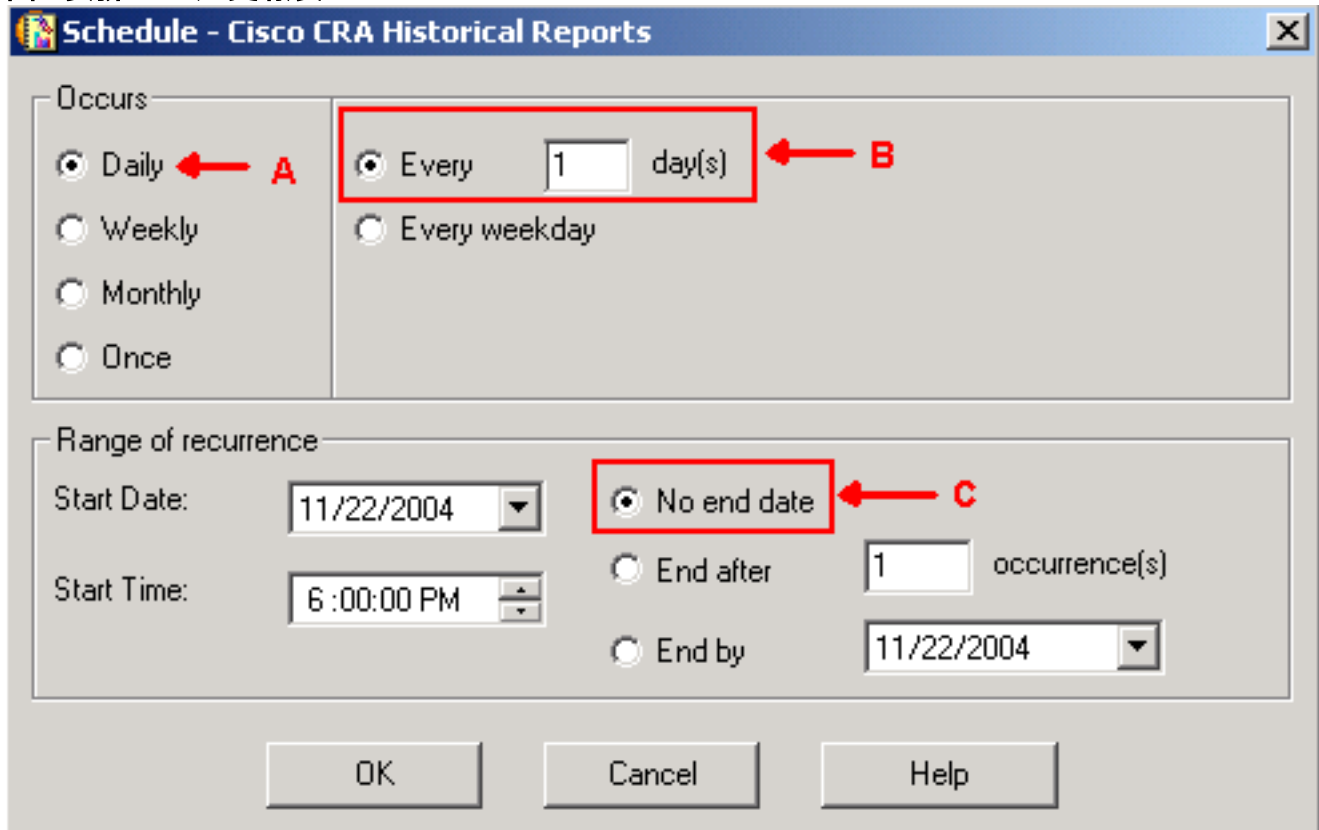
每日報告配置不正確

對於每日報告，請驗證以下可能問題：

- 檢查Occurs部分中的Daily單選按鈕，如圖3中的A箭頭所示。
- 選中Every單選按鈕，並在Occurs部分的Every旁邊的空白欄位中輸入1，如圖3中的B箭頭所示。
- 選中Range of recurrence部分中的No End Date單選按鈕，如圖3中的C箭頭所示。

如果特定報告只列印一次，然後退出，最可能的原因是未選中無結束日期單選按鈕。此單選按鈕表示報告將無限期列印。

圖3:安排CRS歷史報表



計畫歷史報告的會話連線無法運行

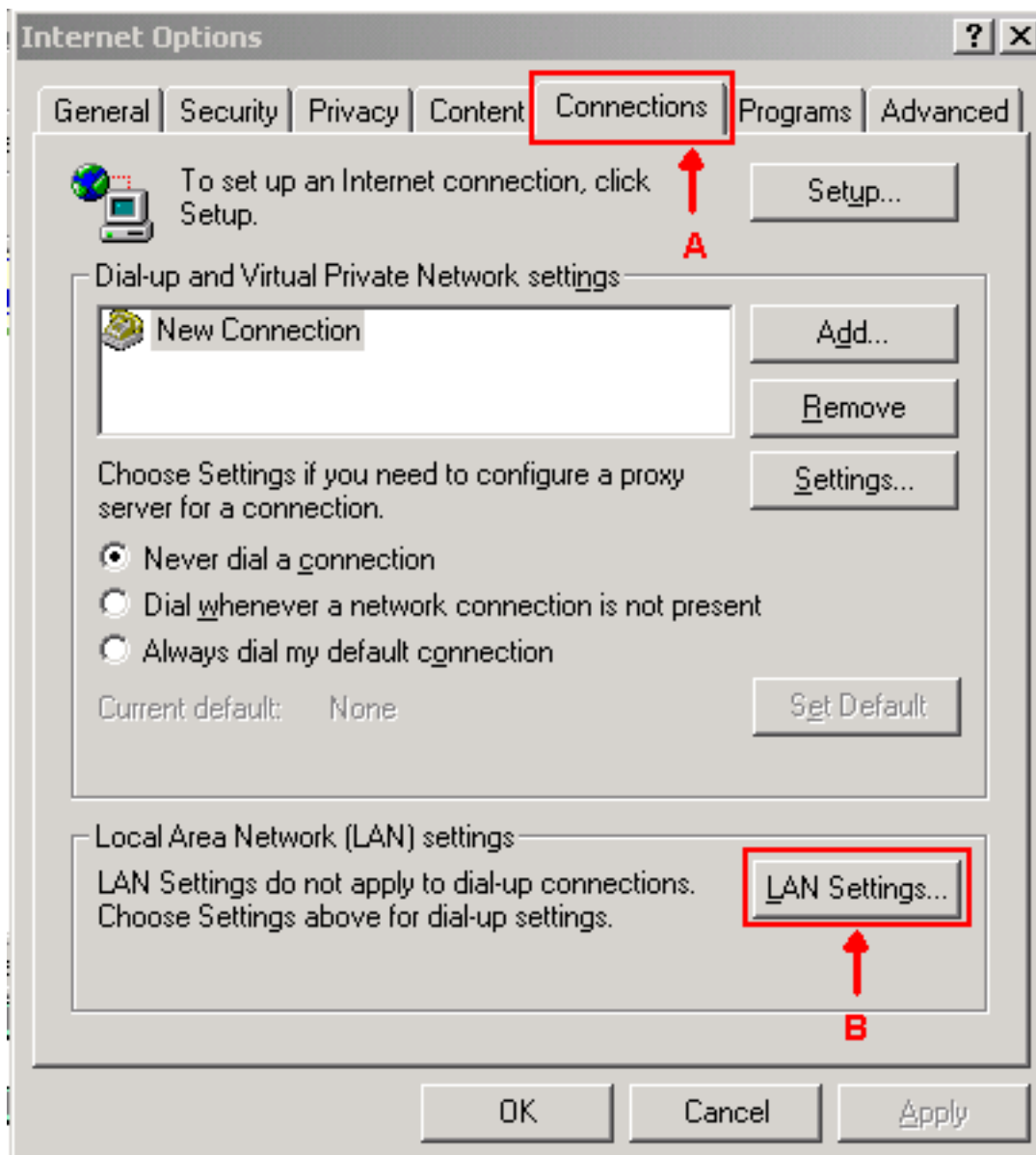
當計畫的歷史報告無法運行時，有兩個常見問題：

- HTTP代理伺服器
- TCP埠6293被阻止

HTTP Proxy伺服器

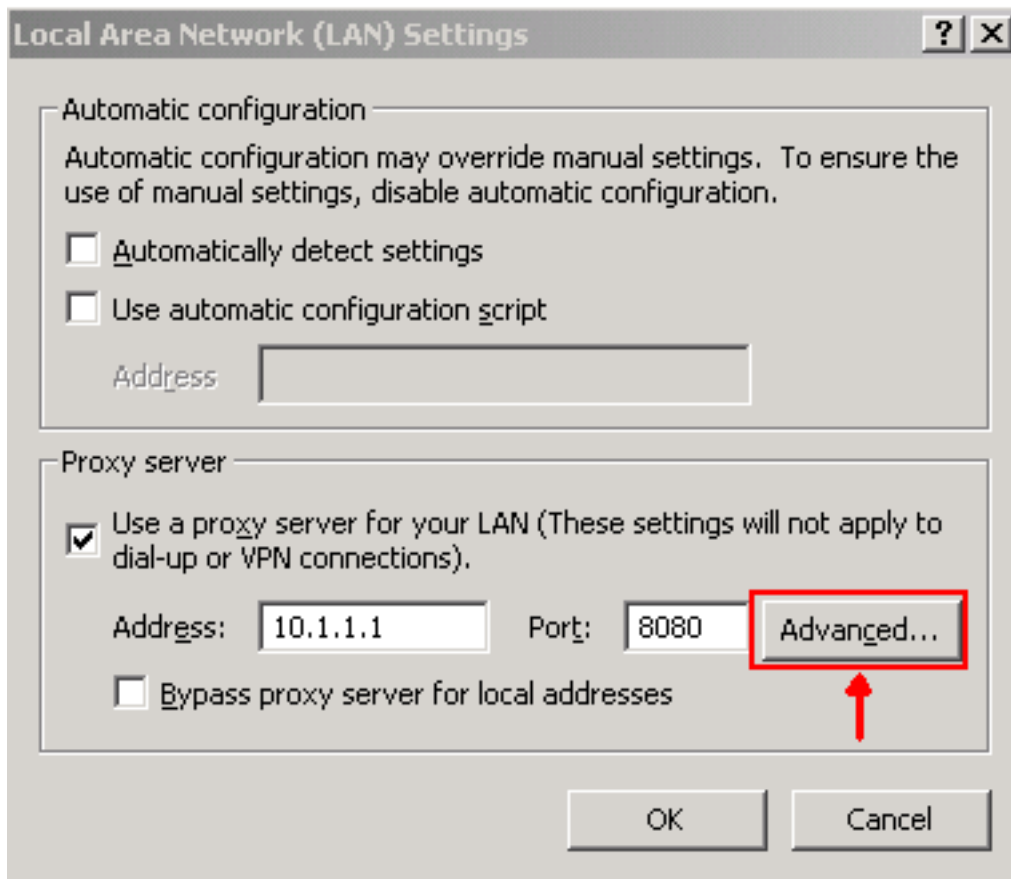
這兩個問題中最常見的是HTTP Proxy伺服器。CRS伺服器不支援HTTP代理伺服器。「歷史報表」客戶端必須直接與CRS伺服器通訊。在這種環境中，必須將CRS伺服器從HTTP Proxy伺服器中排除。步驟如下：

1. 啟動Internet Explorer瀏覽器。
2. 從選單選項中選擇工具。
3. 按一下Internet選項.....
4. 選擇Connections頁籤，由圖4中的A箭頭指示。
5. 按一下圖4中的B箭頭指示的LAN Settings。圖4:Internet選項

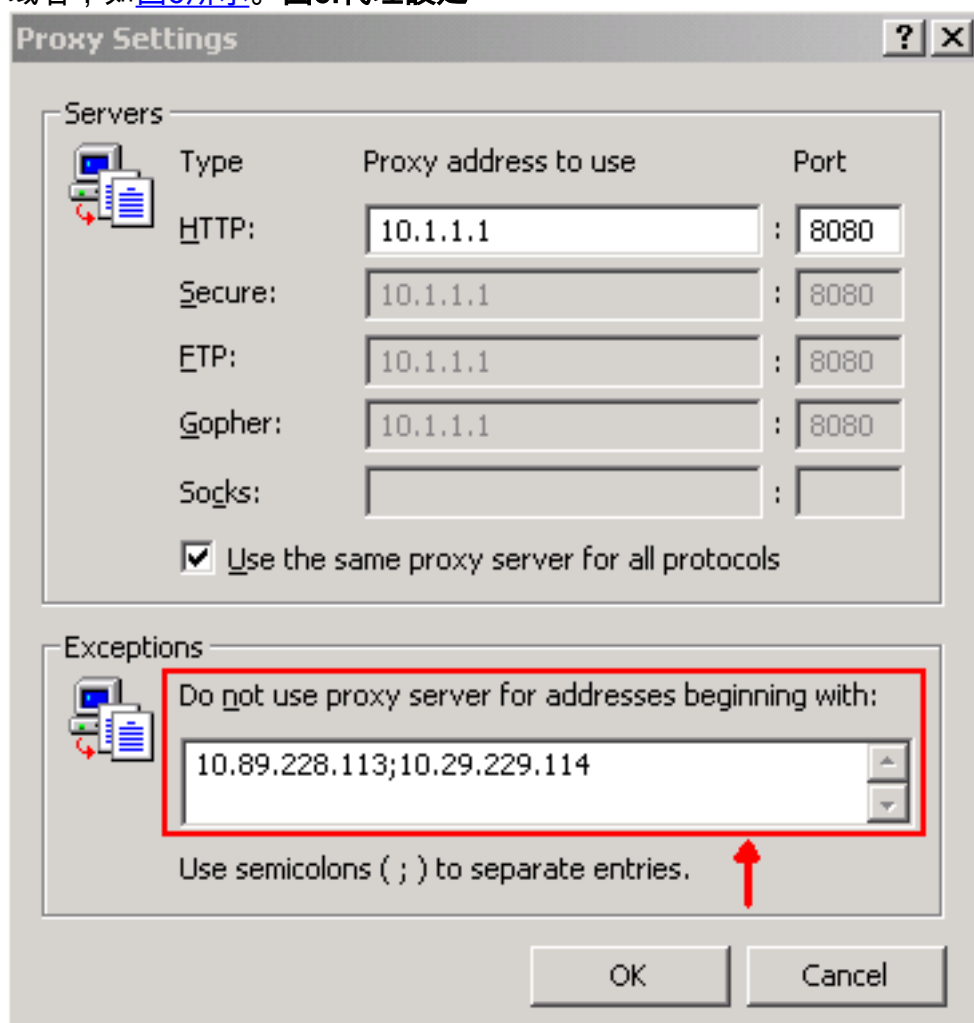


6. 選擇 **Use a proxy server for your LAN**。

7. 按一下「**Advanced..**」，如圖5所示。圖5:區域網(LAN)設定



8. 在例外部分的請勿對以開的地址使用代理伺服器欄位中輸入CRS伺服器的IP地址或完全限定的域名，如圖6所示。圖6:代理設定

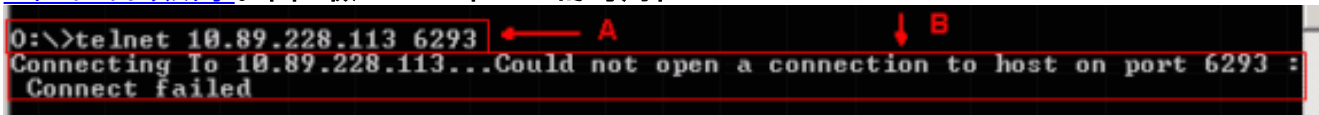


TCP埠6293被阻止

CRS伺服器 and 歷史報告客戶端之間使用的TCP埠號可以是TCP埠80或6293，這取決於報告生成方法。如果歷史報告是通過「歷史報告」客戶端生成的，則預設情況下，CRS伺服器上的TCP埠80必須開啟且可用。但是，當計畫的歷史報告運行時，TCP埠6293必須開啟並且可用。如果CRS伺服器和歷史報告客戶端之間存在防火牆，則必須為防火牆上的TCP埠80或6293建立管道。

您可以測試TCP埠可用性，運行telnet。要測試TCP埠6293，請完成以下步驟：

1. 選擇開始 > 運行。
2. 鍵入cmd。
3. 運行telnet < IP地址或CRS伺服器的完全限定域名 > 6293以檢查TCP埠6293的可用性，如圖7中的A箭頭所示。圖7:檢查TCP埠6293的可用性



```
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
```

The screenshot shows a Windows command prompt window. The command entered is 'telnet 10.89.228.113 6293'. The output is 'Connecting To 10.89.228.113...Could not open a connection to host on port 6293 : Connect failed'. A red arrow labeled 'A' points to the IP address and port in the command. Another red arrow labeled 'B' points to the error message 'Connect failed'.

4. 如果telnet失敗且Connect failed(如圖7中的B所示)，請找出原因並更正，請參閱[使用追蹤路由公用程式](#)。

相關資訊

- [無法登入到IPCC Express的歷史報告](#)
- [使用跟蹤路由實用程式](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)