



管理とトラブルシューティング

ここでは、Cisco Customer Response Applications (CRA) 履歴レポートシステムの管理およびトラブルシューティングに役立つ情報を取り上げます。

次のトピックについて説明します。

- [ログファイル \(P.6-2\)](#)
- [トラブルシューティング \(P.6-11\)](#)

ログ ファイル

Cisco CRA 履歴レポート システムでは、システムのアクティビティに関する情報がログ ファイルに記録されます。適切なログ ファイルを参照することで、次のような状況で発生するエラーの原因と解決策を特定できます。

- レポートを生成、表示、印刷、またはエクスポートしている
- スケジューラによって、スケジュールされているレポートが実行されている

ログ ファイルには、クライアントシステムに存在するものと、Cisco CRA サーバに存在するものがあります。また、履歴レポート データベース サーバが設定されている場合は、一部のログ ファイルがこのサーバ上に生成されることもあります。表 6-1 に、ログ ファイルの概要を示します。

表 6-1 Cisco CRA 履歴レポートのログ ファイル

ログ ファイル	内容	システムの場合	参照先
履歴レポート クライアント ログ ファイル	レポートの生成、表示、印刷、およびエクスポートに関する情報	クライアント システム	履歴レポート クライアント ログ ファイル (P.6-3)
スケジューラ ログ ファイル	スケジューラのアクティビティに関する情報	クライアント システム	スケジューラ ログ ファイル (P.6-4)
データベース ログ ファイル	Cisco CRA データベースからの情報取得に関する情報	Cisco CRA サーバまたは履歴レポート データベース サーバ	データベース ログ ファイル (P.6-7)
Servlet ログ ファイル	Cisco CRA 履歴レポート システムにログインしているか、またはログインを試行するユーザに関する情報	Cisco CRA サーバ	Servlet ログ ファイル (P.6-9)

関連項目

- [クライアントシステムのログ ファイル \(P.6-3\)](#)
- [サーバ ログ ファイル \(P.6-7\)](#)

クライアント システムのログ ファイル

Cisco CRA 履歴レポート クライアントでは、一連の履歴レポート クライアント ログ ファイルと 2 つのスケジューラ ログ ファイルが保持されます。これらのログ ファイルは、Cisco CRA 履歴 レポート クライアント システムにあります。ログ ファイルは次のとおりです。

- *System-name@session-no_CiscoAppReportsN.log* : レポートの生成、表示、印刷、およびエクスポートに関する情報が含まれます
- *CiscoSch.log* : スケジューラの印刷およびエクスポート以外のアクティビティに関する情報が含まれます
- *CiscoSchPrintExport.log* : スケジューラの印刷およびエクスポートのアクティビティに関する情報が含まれます

関連項目

- [履歴レポート クライアント ログ ファイル \(P.6-3\)](#)
- [スケジューラ ログ ファイル \(P.6-4\)](#)
- [クライアント システムのログ ファイルを開く \(P.6-5\)](#)
- [クライアント システムのログ ファイルの解釈 \(P.6-6\)](#)

履歴レポート クライアント ログ ファイル

履歴レポート クライアント ログ ファイルの名前は、*System-name@session-no_CiscoAppReportsN.log* です。このファイルは Cisco CRA Historical Reports\logs ディレクトリに格納されています。このディレクトリは、Cisco CRA システムのインストール ディレクトリ下にあります (デフォルトでは、システムは Program Files ディレクトリにインストールされます)。

Cisco CRA 履歴レポート クライアントがターミナル サービスのセッションで実行されていない場合、*System-name* は、クライアントがインストールされているシステムの名前になり、*@session-no* は含まれません。Cisco CRA 履歴レポート クライアントがターミナル サービスのセッションで実行されている場合、*System-name* は、ターミナル サービスの起動元のシステム名になり、*@session-no* は、ターミナル サービスのセッションでシステムに割り当てられたセッション番号になります。

レポートの生成、表示、印刷、およびエクスポートに関する情報が、現在の履歴レポート ログ ファイルに書き込まれます。最初の履歴レポート クライアント ログ ファイルが作成されるときに、ファイル名の N は 0 に置き換えられます。このファイルが `hrcConfig.ini` 設定ファイルで指定されたサイズに達すると、新しい履歴レポート クライアント ログ ファイルが作成されます。新しい履歴レポート クライアント ログ ファイルでは、 N が 1 増加します。この処理は、`hrcConfig.ini` 設定ファイルで指定された数のログ ファイルが作成されるまで続けられます。その後は、既存の履歴レポート クライアント ログ ファイルのうち、最も古いログ ファイルから順に上書きされます。

関連項目

- [hrcConfig.ini 設定ファイル \(P.2-12\)](#)
- [クライアントシステムのログ ファイルを開く \(P.6-5\)](#)
- [クライアントシステムのログ ファイルの解釈 \(P.6-6\)](#)

スケジューラ ログ ファイル

Cisco CRA 履歴レポート スケジューラでは、次の 2 つのスケジューラ ログ ファイルが保持されます。

- `CiscoSch.log` : スケジューラの印刷およびエクスポートを除くすべてのアクティビティに関する情報が保持されます。
- `CiscoSchPrintExport.log` : スケジューラによって実行される印刷およびエクスポートに関する情報が保持されます。

スケジューラ ログ ファイルは Cisco CRA Historical Reports\Scheduler ディレクトリに格納されています。このディレクトリは、Cisco CRA システムのインストール ディレクトリ下にあります (デフォルトでは、システムは Program Files ディレクトリにインストールされます)。

各スケジューラ ログ ファイルの最大サイズは 4MB です。このサイズに達したスケジューラ ログ ファイルは、バックアップ ファイルにコピーされます。バックアップ ファイルの名前は、元のファイルと同じベース名に `.bak` 拡張子を付けたものになります。このバックアップ ファイルは、スケジューラ ログ ファイルごとに 1 つ保持されます。スケジューラ ログ ファイルのサイズが 4MB に達するたびに、その情報が既存のバックアップ ファイルに移動され、既存のバックアップ ファイル内の情報が上書きされます。

関連項目

- ・ クライアントシステムのログ ファイルを開く (P.6-5)
- ・ クライアントシステムのログ ファイルの解釈 (P.6-6)

クライアント システムのログ ファイルを開く

Cisco CRA 履歴レポート ログ ファイルは、ログ ファイルが格納されているクライアント システムで開きます。

ログ ファイルは、Cisco CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウから開くか、テキスト エディタで開くことができます。また、スケジューラからスケジューラ ログ ファイルを開くこともできます。

Cisco CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウまたはスケジューラからログ ファイルを開くと、ログ情報がメモ帳のウィンドウに表示されます。メモ帳のツールを使用すると、このウィンドウ内の情報をスクロールする、ファイルを印刷する、またはファイルを別の名前で保存することができます。メモ帳のウィンドウを終了するには、メモ帳の [閉じる] ボタンをクリックします。

その他のテキスト エディタでログ ファイルを開くには、エディタを起動してファイルを開きます。エディタのツールを使用すると、このウィンドウ内の情報をスクロールする、ファイルを印刷する、またはファイルを別の名前で保存することができます。

Cisco CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウからログ ファイルを開くには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ヘルプ] > [アプリケーションログ] の順にクリックします。

ステップ 2 必要に応じて、開こうとするログ ファイルを含むディレクトリに移動し、目的のファイル名をダブルクリックします。

ファイルがメモ帳のウィンドウに表示されます。

スケジューラからスケジューラ ログ ファイルを開くには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Windows タスクバーのステータス領域に表示される [スケジューラ] アイコンを右クリックします。

スケジューラのポップアップ メニューが表示されます。

ステップ 2 [CiscoSch.log の表示] または [CiscoPrintExport.log の表示] を選択します。

選択したファイルがメモ帳のウィンドウに表示されます。

クライアント システムのログ ファイルの解釈

Cisco CRA クライアント システムの各ログ ファイルには、一連のエントリが含まれています。エントリが表すのは、ファイルに保持されている情報の対象となるシステムの部分で発生する各アクティビティです。各エントリには、アクティビティの発生日時と説明が含まれます。この情報は発生順に整列され、最新のアクティビティがファイルの末尾に表示されます。情報の各行には連番が付けられます。Cisco CRA 履歴 レポート クライアントが起動されるたびに、1 という番号が付けられた新しい行が作成されます。

ログ ファイルの詳細レベルは、設定ファイルで指定された値によって異なります。履歴レポート クライアント ログ ファイルのエントリの詳細レベルは、hrcConfig.ini 設定ファイルで指定された LogLevel 値によって異なります。スケジューラ ログ ファイルのエントリの詳細レベルは、SCH.ini 設定ファイルで指定された LogLevel 値によって異なります。

問題が発生した場合は、ログ ファイルに含まれている情報を確認することで、問題を特定できます。Cisco CRA 履歴レポート クライアントでエラーや問題が発生した場合は、適切なログ ファイルを開き、エラーの発生時に行われていたアクティビティを表すエントリを特定します。

関連項目

- [hrcConfig.ini 設定ファイル \(P.2-12\)](#)
- [SCH.ini 設定ファイル \(P.2-15\)](#)

サーバ ログ ファイル

Cisco CRA システムには、次のログ ファイルが含まれています。

- データベース ログ ファイル : Cisco CRA データベースからの情報取得に関する情報が含まれます。必要に応じてこのファイルを作成し、わかりやすい名前を付けます。
- Jvm.stdout : Cisco CRA 履歴レポート システムにログインしているか、またはログインを試行するすべてのユーザに関する情報が含まれます。

関連項目

- [データベース ログ ファイル \(P.6-7\)](#)
- [Servlet ログ ファイル \(P.6-9\)](#)

データベース ログ ファイル

データベース ログ ファイルは、Cisco CRA 履歴レポート クライアントの履歴データ取得先となるサーバにあります。このファイルには、Cisco CRA データベースからの情報取得に関する情報が記録されます。サーバを最も効率良い状態で実行するために、デフォルトではデータベース ログは無効になっています。履歴レポートを生成するときに Cisco CRA データベースに関するエラー メッセージが表示される場合は、データベース ログを有効にすることで、トラブルシューティングに使用する情報を取得できます。その後、このログ ファイルを Cisco Technical Assistance Center に送ると、問題解決の支援を受けることができます。

データベース ログを有効にして、ログ ファイル内の情報を取得するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Cisco CRA 履歴レポート クライアントの履歴データ取得先となるサーバで、[スタート] > [ファイル名を指定して実行] の順に選択します。

[ファイル名を指定して実行] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 [名前] フィールドに **cmd** と入力し、[OK] をクリックします。

コマンド ウィンドウが表示されます。

ステップ 3 コマンドプロンプトに **cd program files\wfavvid** と入力し、**Enter** キーを押します

CRA システムが別のディレクトリにインストールされている場合は、**program files** の部分をそのディレクトリ名で置き換えます。

ステップ 4 次のコマンドを入力して、データベース ロギングを開始します。

setsqllogging dbusername dbpassword on

dbusername の部分を Cisco CRA データベースのログイン名で、*dbpassword* の部分をデータベースのログインパスワードでそれぞれ置き換えます。

コマンド ウィンドウを終了するには、**exit** と入力します。データベース ログは引き続き実行されます。

ステップ 5 Cisco CRA 履歴レポート クライアントで、問題の原因となったレポートをもう一度生成します。

ステップ 6 Cisco CRA 履歴レポート クライアントの履歴データ取得先となるサーバで、[スタート] > [ファイル名を指定して実行] の順に選択し、ステップ 1～3 で説明した操作を実行して、コマンド ウィンドウ上で **wfavvid** ディレクトリに戻ります。

ステップ 7 コマンドプロンプトに、次のコマンドを入力します。

getlogging dbusername dbpassword >> filename

dbusername の部分を Cisco CRA データベースのログイン名で、*dbpassword* の部分をデータベースのログインパスワードで、*filename* の部分をデータベース ログ情報を保存するファイルの名前でそれぞれ置き換えます。

ステップ 8 次のコマンドを入力して、データベース ログを停止します。

setsqlllogging *dbusername dbpassword* off

dbusername の部分を Cisco CRA データベースのログイン名で、*dbpassword* の部分をデータベースのログインパスワードでそれぞれ置き換えます。

ステップ 9 コマンドウィンドウを終了していない場合は、コマンドプロンプトに **exit** と入力します。

ステップ 7 で指定した名前のファイルが、データベース ログ ファイルになります。このファイルを Cisco Technical Assistance Center に送ると、問題解決の支援を受けることができます。

Servlet ログ ファイル

servlet ログ ファイルの *jvm.stdout* は、Cisco CRA サーバの *wfavid\tomcat* ディレクトリにあります。このディレクトリは、Cisco CRA システムのインストール ディレクトリ下にあります（デフォルトでは、システムは *Program Files* ディレクトリにインストールされます）。

このファイルには、*histRepClientsServlet* という servlet など、Cisco CRA サーバで実行されている各 servlet からの情報が記録されます。この servlet からは、Cisco CRA 履歴レポート システムにログインを試行するすべてのユーザに関する次の情報が提供されます。

- ログインを試行しているクライアント コンピュータの IP アドレス
- ログインが試行された日時
- ログイン試行の成功または失敗

jvm.stdout ログ ファイルは、ログ ファイルが格納されている Cisco CRA サーバで開きます。このファイルをメモ帳のウィンドウで開くには、ファイルを含むディレクトリに移動し、ファイル名をダブルクリックします。その他のテキスト エディタでこのファイルを開くには、エディタを起動してファイルを開きます。エディタのツールを使用すると、このウィンドウ内の情報をスクロールする、ファイルを印刷する、またはファイルを別の名前 で保存することができます。

jvm.stdout ファイルにはサイズ制限がありません。新しい情報が生成されると、既存の jfm.stdout ファイルに情報が追加されます。Cisco CRA 履歴レポート システムへのログインに関する情報を探すには、このファイルを開いて histRepClientsServlet を検索します。

トラブルシューティング

ここでは、Cisco CRA 履歴レポート システムで発生する可能性のあるエラーや予期しない結果について説明します。必要に応じて、考えられる原因や推奨処置を示します。

症状 Portable Data Format (PDF) にエクスポートしたレポートを横向きに印刷できない。

予想される原因 PDF ビューアの制限。

推奨する対処方法 ドキュメントを縦向きに印刷します。

症状 Microsoft Excel 形式でエクスポートしたレポートに、チャートが正しく表示されない。

予想される原因 エクスポート機能の制限。

推奨する対処方法 Microsoft Excel 形式でエクスポートするレポートにはチャートを含めないようにします。

症状 Microsoft Excel 形式でエクスポートしたレポートで、レコードの一部が切り捨てられる。

予想される原因 Microsoft Excel の制限。Excel 7.0 (95) では、レポートが 16,384 レコードに制限されます。Excel 8.0(97) と Excel 2000 では、レポートが 65,536 レコードに制限されます。Excel ファイルでは、これらの制限を超えるレコードは切り捨てられます。

推奨する対処方法 Microsoft Excel 形式でエクスポートするときは、レポートのサイズを確認します。

症状 エージェント レポート (詳細)、エージェント ログイン ログアウト アクティビティ レポート、またはエージェント レポート (要約) に表示されるチャートで、エージェント名が別のエージェント名で上書きされる。

予想される原因 レポートに 70 を超えるエージェントの情報が含まれている。

推奨する対処方法 70 を超えるエージェントの情報を生成する場合は、レポートにチャートを含めないようにします。または、フィルタ パラメータを使用して、レポートに含めるエージェントの情報を 70 以内に制限します。

症状 リッチ テキスト形式 (RTF) でエクスポートしたレポートのチャートを含むページに、表形式レポートの見出しが含まれる。

予想される原因 エクスポート機能の制限。

症状 クライアント システムから Cisco CRA サーバに接続できない。履歴レポート クライアント ログ ファイルには、「Not associated with a trusted connection」と表示される。

予想される原因 SQL Server が Windows NT 専用のセキュリティ設定を使用して構成されている。

推奨する対処方法 [スタート] > [プログラム] > [Microsoft SQL Server *N*] > [Enterprise Manager] の順に選択します (*N* はバージョン番号)。[Microsoft SQL Server] をダブルクリックします。[SQL Server グループ] をダブルクリックします。SQL Server グループで、Cisco CRA データベースがあるサーバの名前を右クリックします。[プロパティ] を選択します。[セキュリティ] タブをクリックします。[SQL Server and Windows NT] オプション ボタンをクリックします。[OK] をクリックします。

症状 Windows 98 ワードパッド エディタで CiscoSch.log ログ ファイルを開くと、ファイルが別のアプリケーションで使用されているというメッセージが表示される。

予想される原因 前にメモ帳でファイルを開こうとしたが、ファイルが大きすぎてメモ帳では開けなかった。ワードパッドでは、すでに別のアプリケーションで書き込み / 読み取りモードで開かれたファイルを開くことはできません。

推奨する対処方法 CiscoSch.log ファイルを新しいファイル (たとえば CiscoSch_new.log) にコピーし、ワードパッドで新しいファイルを開きます。

症状 Cisco CRA 履歴レポート クライアントをターミナル サービスのセッションで実行したときに、[スケジューラ] アイコンがターミナル サービスのクライアント上に表示されない。

予想される原因 仕様上、Cisco CRA 履歴レポート クライアント システムで実行できるスケジューラのインスタンスは1つだけです。

症状 レポートを生成するスケジュールが、所定の時間に実行されない。

予想される原因 Cisco CRA 履歴レポート クライアントのシステム クロックに変更を加えた後で、スケジューラを再起動していない。

推奨する対処方法 スケジューラを停止して、再起動します。(P.5-5 の「スケジューラ」参照)。

症状 英語バージョンの Windows が動作しているコンピュータでシステム ロケールをドイツ語に設定し、Cisco CRA 履歴レポート クライアントを実行しても、レポート ビューアの [検索] ダイアログボックスと [プレビュー] タブが英語で表示される。

予想される原因 レポート ビューアの制限。

推奨する対処方法 ドイツ語バージョンのオペレーティング システムをインストールします。

症状 スケジュールされているレポートをエクスポートするときに、[レコードのエクスポート] ダイアログボックスが所定のとおりに表示されない。

予想される原因 このダイアログボックスが表示されるのは、クライアントシステムに必要なデータベース レコードが取得された後だけです。大きなレポートの場合は、レコードの取得に時間がかかる可能性があります。

推奨する対処方法 エクスポート操作が完了するまで待ちます。または、CiscoSchPrintExport.log ログ ファイルを確認します。レポートがエクスポート中である場合は、「Note: Getting report contents may take considerable amount of time based on the size of the contents... Pls wait...」というメッセージがファイルの末尾またはその近くに表示されます。