

CRS 내역 보고서 - 일정 및 세션 설정

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[배경](#)

[내역 보고서 예약](#)

[예약된 내역 보고서에 대한 세션 연결 실행 실패](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 내역 보고서를 생성하는 Cisco CRS(Customer Response Solutions) 서버와 관련하여 Historical Report 클라이언트의 일정 및 세션 설정 문제에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

이 문서의 독자는 다음 주제에 대해 알고 있어야 합니다.

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Cisco CRS Historical Reporting 클라이언트

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco CallManager 버전 3.x 이상
- Cisco CRS 버전 3.x 이상

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙](#)을 참조하십시오.

배경

CRS가 실행되면 통화 활동 데이터가 설정된 경우 CRS 서버 또는 Historical Reports 데이터베이스 서버의 데이터베이스에 저장됩니다. Cisco Historical Reports 클라이언트는 이 데이터를 기반으로 기록 보고서를 생성하는 데 사용됩니다.

내역 보고서를 예약하려면 Cisco CRS Historical Reports 클라이언트에 향후 보고서를 자동으로 생성하도록 지시해야 합니다.

내역 보고서 예약

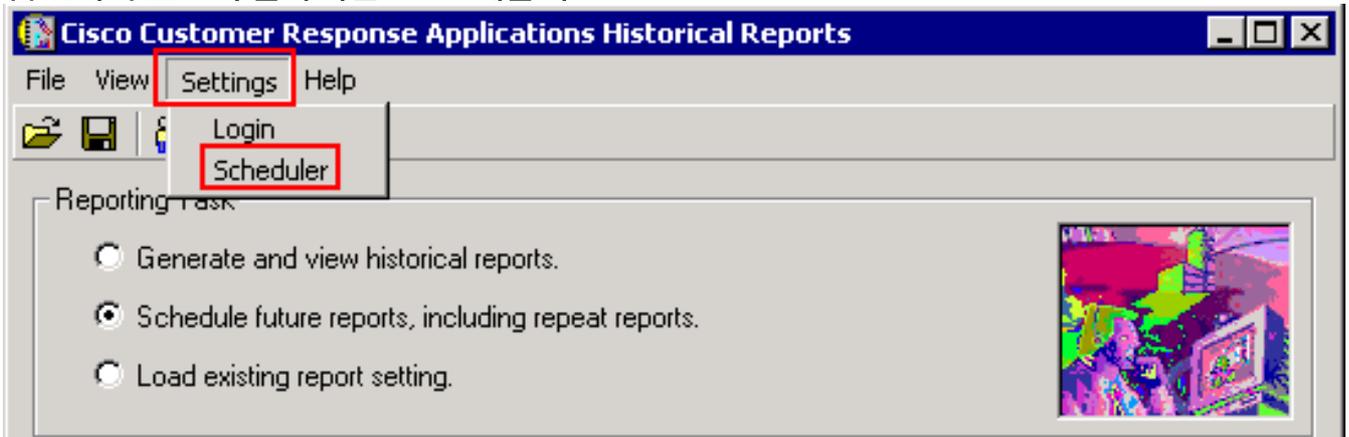
기록 보고서의 일정을 확인할 때 다음과 같은 일반적인 문제를 확인합니다.

- 필요한 보고서가 예약되지 않았습니다.
- 매일 필요한 보고서가 잘못 구성되었습니다.

보고서가 예약되지 않음

다음 문제를 해결하려면 이 절차를 완료합니다.

- 실행할 보고서의 일정이 Historical Report 클라이언트에 나열되어 있는지 확인합니다. 확인 절차는 다음과 같습니다. Start(시작) > Programs(프로그램) > Cisco CRA Historical Reports(Cisco CRA 내역 보고서) > Cisco CRA Historical Reports(Cisco CRA 내역 보고서)를 선택하여 Historical Report 클라이언트를 시작합니다. 메뉴 모음에서 **설정**을 클릭합니다. [그림 1](#)과 같이 드롭다운 상자에서 **스케줄러**를 선택합니다. Scheduled Reports 창이 나타납니다. [그림 1: 내역 보고서 클라이언트 - 스케줄러](#)



[그림 2](#)와 같이 예약된 보고서가 목록에 있는지 [확인합니다](#). [그림 2: 내역 보고서 클라이언트 - 예약된 보고서](#)

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

일일 보고서가 잘못 구성됨

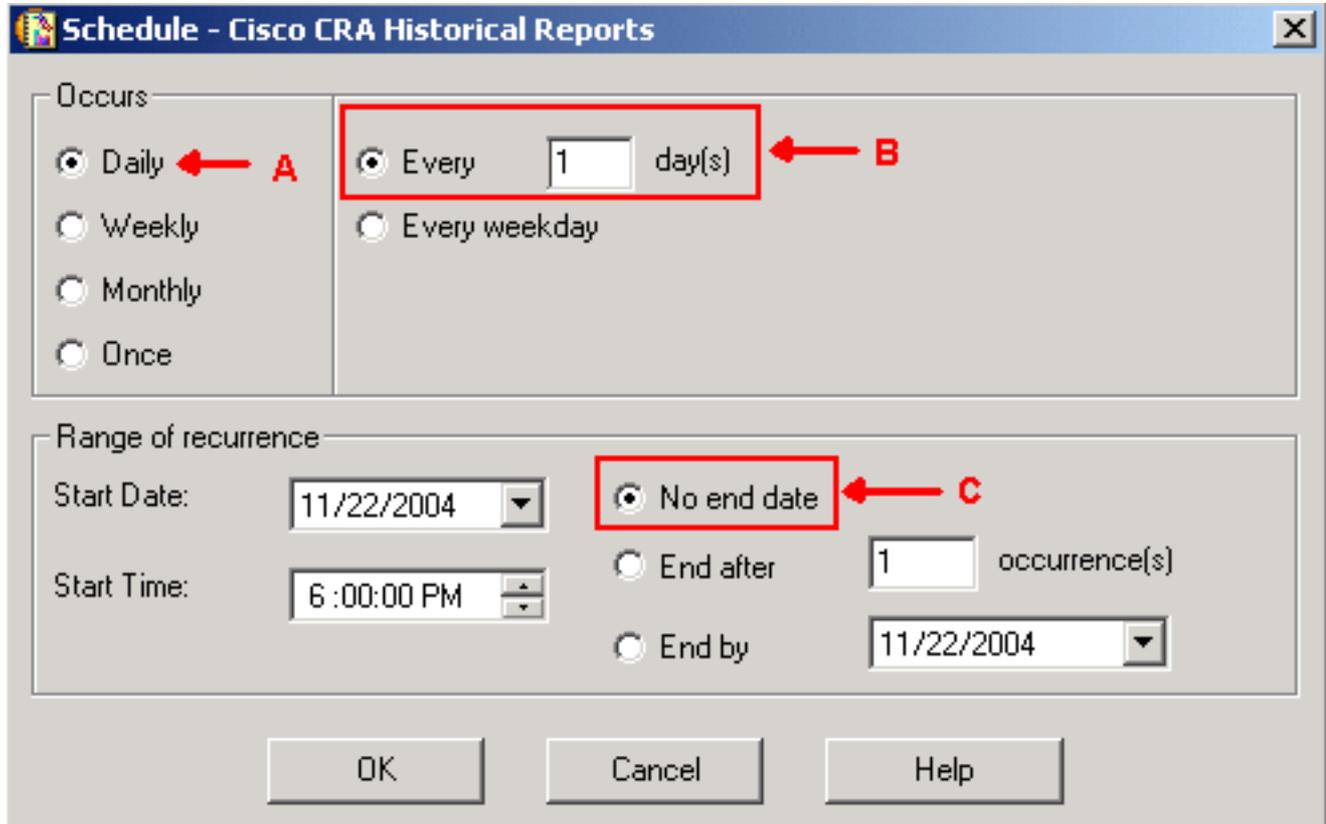
일일 보고서의 경우 다음과 같은 가능한 문제를 확인합니다.

- [그림 3](#)의 A 화살표로 표시된 **Occurs** 섹션에서 Daily(매일) 라디오 버튼을 [선택합니다](#).

- Every(모든) 라디오 버튼을 선택하고 그림 3의 B 화살표와 같이 Occurs(발생) 섹션의 Every(간격) 옆에 있는 빈 필드에 1을 입력합니다.
- 그림 3의 C 화살표에 표시된 대로 Range of recurrence 섹션에서 No End Date 라디오 버튼을 확인합니다.

특정 보고서가 한 번만 인쇄되고 종료되면 No End Date 라디오 버튼이 선택되지 않은 경우가 가장 많습니다. 이 라디오 버튼은 보고서가 무기한 인쇄됨을 의미합니다.

그림 3: CRS 내역 보고서 예약



예약된 내역 보고서에 대한 세션 연결 실행 실패

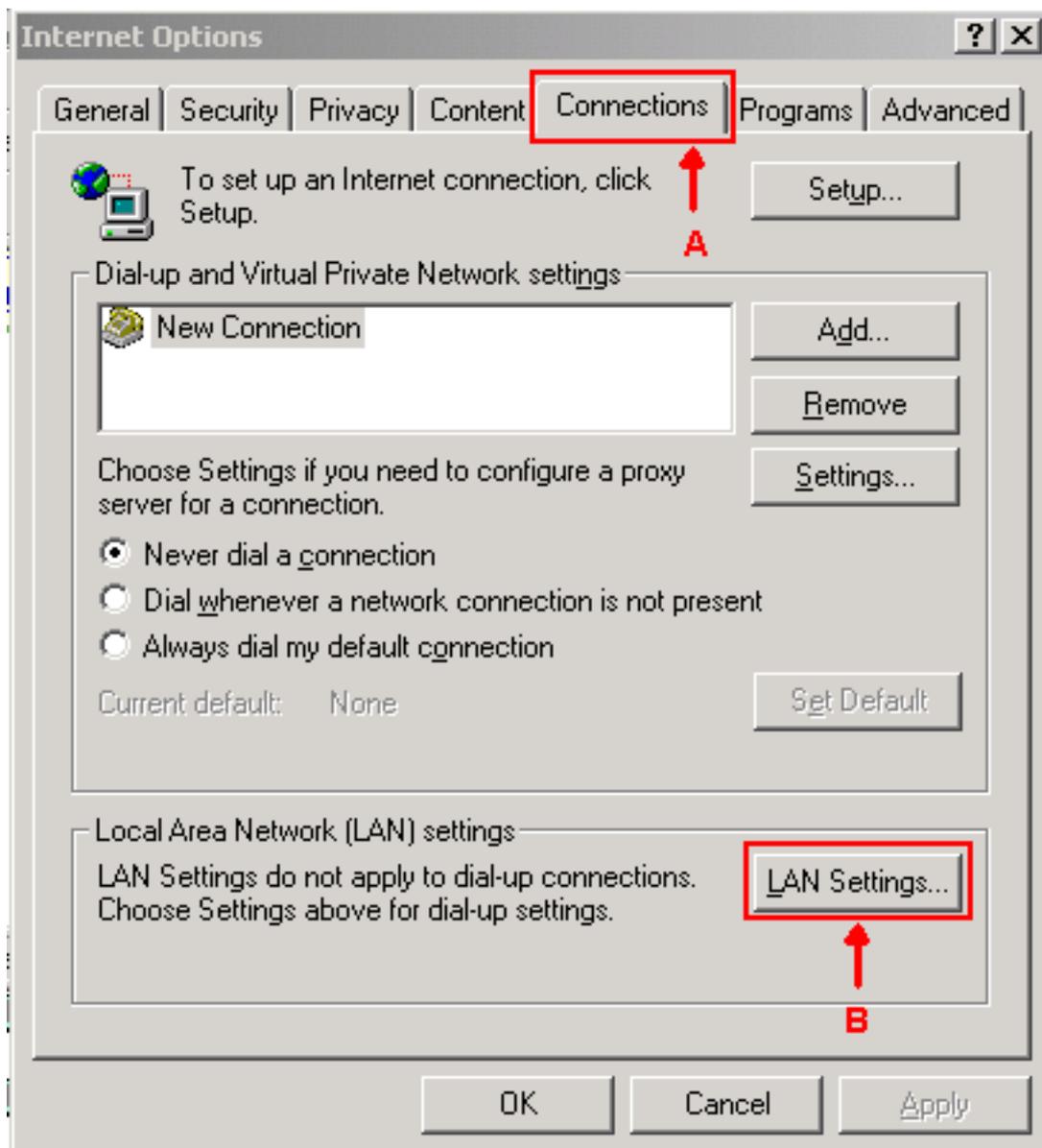
예약된 기록 보고서를 실행하지 못할 경우 두 가지 일반적인 문제가 있습니다.

- HTTP 프록시 서버
- TCP 포트 6293이 차단됨

HTTP 프록시 서버

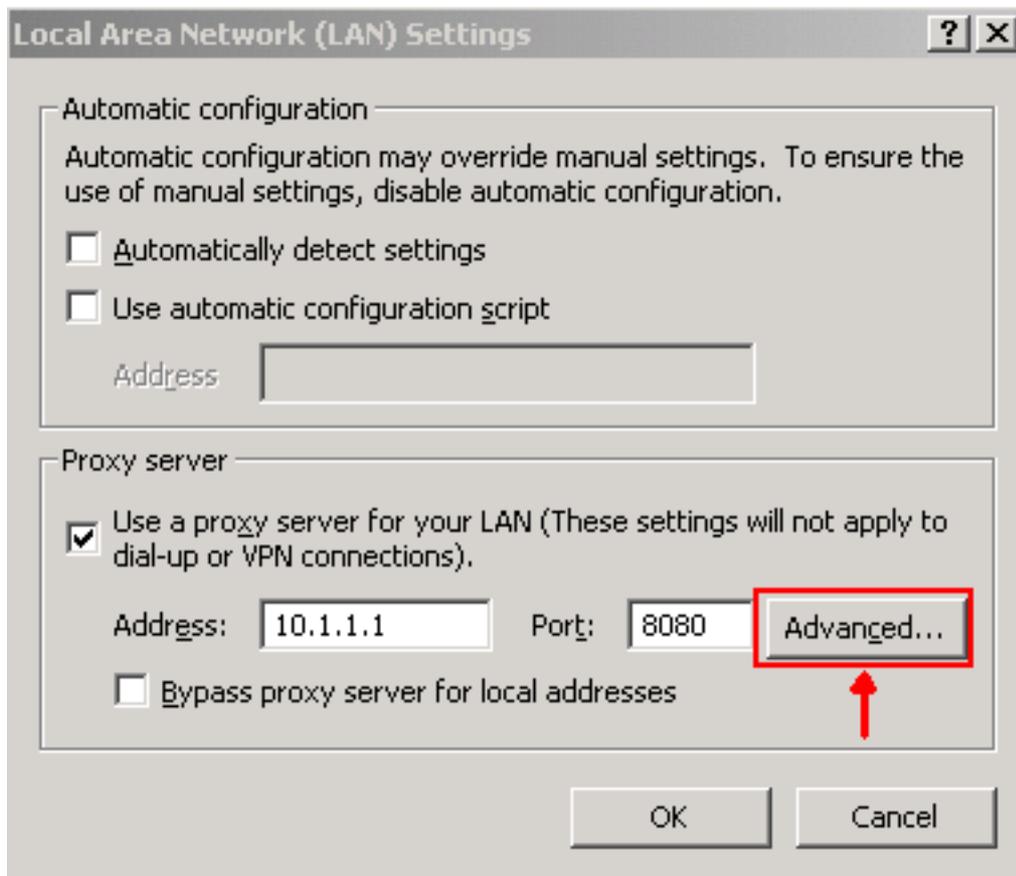
두 가지 문제 중 가장 일반적인 문제는 HTTP 프록시 서버입니다. HTTP 프록시 서버는 CRS 서버에서 지원되지 않습니다. Historical Report 클라이언트는 CRS 서버와 직접 통신해야 합니다. 이러한 환경에서는 CRS 서버를 HTTP 프록시 서버에서 제외해야 합니다. 절차는 다음과 같습니다.

1. Internet Explorer 브라우저를 시작합니다.
2. 메뉴 옵션에서 도구(Tools)를 선택합니다.
3. 인터넷 옵션 클릭....
4. 그림 4의 A 화살표로 표시된 연결 탭을 선택합니다.
5. 그림 4에서 B 화살표로 표시된 LAN Settings(LAN 설정)를 클릭합니다. 그림 4: 인터넷 옵션

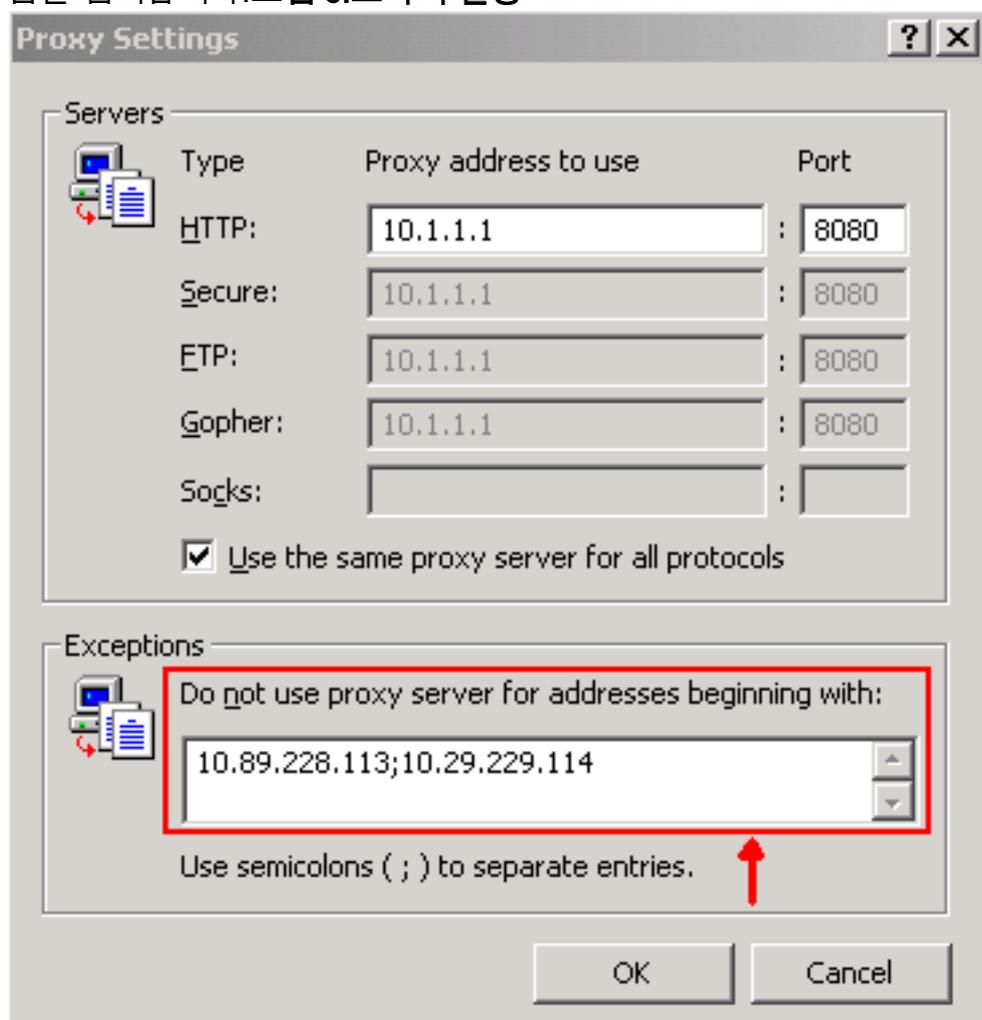


6. Use a proxy server for your LAN을 선택합니다.

7. [그림 5](#)와 같이 **Advanced...**를 클릭합니다. **그림 5:LAN(Local Area Network) 설정**



8. 그림 6과 같이 Exceptions(예외) 섹션의 Do not use proxy server beginning with(다음으로 시작하는 주소에 프록시 서버 사용 안 함) 필드에 CRS 서버의 IP 주소 또는 정규화된 도메인 이름을 입력합니다. 그림 6:프록시 설정

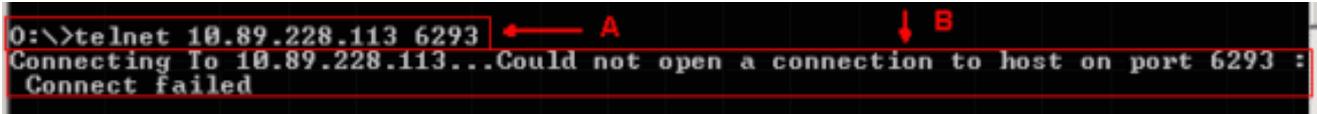


[TCP 포트 6293이 차단됨](#)

CRS 서버와 Historical Report 클라이언트 간에 사용되는 TCP 포트 번호는 TCP 포트 80 또는 6293일 수 있으며, 이는 보고서 생성 방법에 따라 다릅니다. 기록 보고서가 Historical Report 클라이언트를 통해 생성되는 경우 CRS 서버의 TCP 포트 80이 열려 있고 기본적으로 사용 가능해야 합니다. 그러나 예약된 내역 보고서가 실행될 때 TCP 포트 6293이 열려 있고 사용 가능해야 합니다. CRS 서버와 Historical Report 클라이언트 사이에 방화벽이 있는 경우 방화벽에서 TCP 포트 80 또는 6293의 도관을 설정해야 합니다.

TCP 포트 가용성을 테스트하고 텔넷을 실행할 수 있습니다. TCP 포트 6293을 테스트하려면 다음 절차를 완료합니다.

1. 시작 > 실행을 선택합니다.
2. cmd를 입력합니다.
3. [그림 7](#)의 A 화살표에 표시된 대로 CRS 서버의 텔넷 < IP 주소 또는 Fully Qualified Domain Name > 6293의 TCP 포트 6293 가용성을 확인합니다. [그림 7: TCP 포트 6293의 가용성 확인](#)



```
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. [그림 7](#)에 표시된 B와 같이 텔넷이 연결 실패와 함께 실패할 경우, 사유를 식별하고 이를 수정하려면 Trace Route [Utility 사용](#)을 참조하십시오.

[관련 정보](#)

- [IPCC Express에 대한 내역 보고서에 로그인할 수 없음](#)
- [경로 추적 유틸리티 사용](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)