

Relatórios do histórico do CRS - Programação e estabelecimento de sessão

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Programar Relatórios de Histórico](#)

[Falha na Execução da Conexão de Sessão Relatórios de Histórico Programados](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve alguns problemas de programação e do estabelecimento de sessão do cliente de Relatórios de Histórico em relação ao servidor Customer Response Solutions (CRS) que gera relatórios de histórico.

Pré-requisitos

Requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Cliente de Relatórios de Histórico do Cisco CRS

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager versão 3.x e posterior
- Cisco CRS versão 3.x e posterior

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

For more information on document conventions, refer to the [Cisco Technical Tips Conventions](#).

Background

Enquanto o CRS é executado, ele armazena dados da atividade de chamada nos bancos de dados no servidor CRS ou no Servidor de Banco de Dados de Relatórios de Histórico, se ele estiver configurado. O cliente de Relatórios de Histórico da Cisco é utilizado para criar relatórios de histórico com base nesses dados.

Programar um relatório de histórico significa que o cliente de Relatórios de Histórico do Cisco CRS precisa ser instruído para gerar automaticamente o relatório no futuro.

Programar Relatórios de Histórico

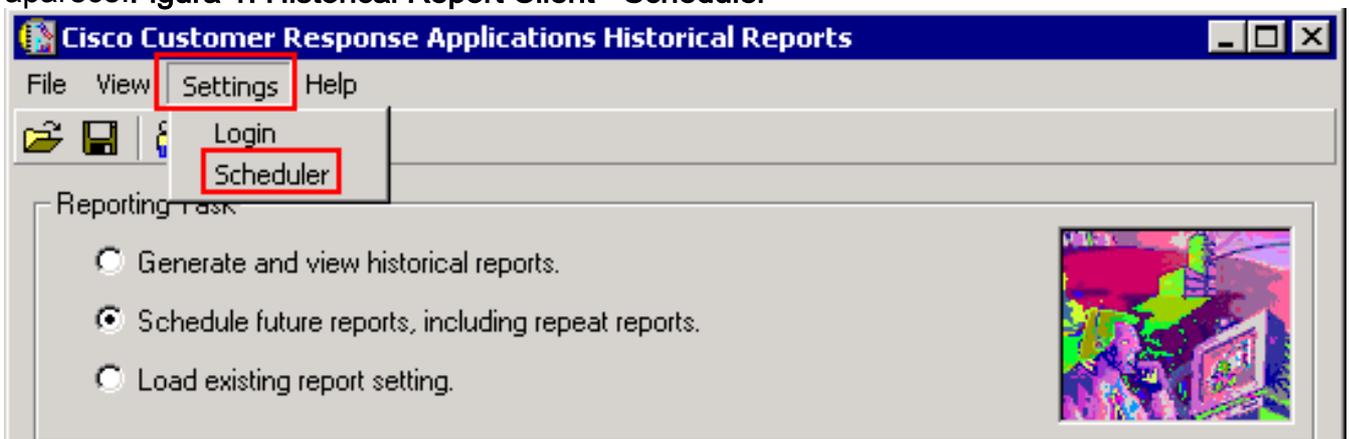
Quando você verificar a programação para ver se há relatórios de histórico, observe estes problemas comuns:

- o relatório de que você precisa não está programado
- o relatório de que você precisa diariamente está configurado incorretamente

Relatório Não Programado

Complete esse procedimento para resolver esses problemas:

- Verifique se a programação do relatório que você planeja executar está listada no cliente de Relatórios de Histórico. O procedimento de verificação é o seguinte: Selecione **Iniciar > Programas > Cisco CRA Historical Reports > Cisco CRA Historical Reports** para iniciar o cliente de Relatório de Histórico. Clique em **Settings** na barra de menus. Selecione **Scheduler** na caixa suspensa, conforme mostrado na [Figura 1](#). A janela **Scheduled Reports** aparece. **Figura 1: Historical Report Client - Scheduler**



Verifique se os relatórios programados estão na lista, conforme mostrado na [Figura 2](#). **Figura 2: Historical Report Client - Scheduled Reports**

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

Relatórios Diários Configurados Incorretamente

Para relatórios diários, verifique estes possíveis problemas:

- Marque o botão de opção Daily na seção **Occurs**, indicado pela seta A na [Figura 3](#).
- Marque o botão de opção **Every** e insira 1 no campo em branco próximo a Every na seção Occurs, conforme mostrado pela seta B na [Figura 3](#).
- Marque o botão de opção **No End Date** na seção Range of recurrence, conforme a indicação da seta C na [Figura 3](#).

Se um relatório específico for impresso apenas uma vez e sair, a razão mais provável é a não seleção do botão de opção **No End Date**. Esse botão de opção significa que o relatório será impresso indefinidamente.

Figura 3: Schedule CRS Historical Reports

The image 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". A red arrow labeled "A" points to the "Daily" button.
- Radio buttons for "Every", "Every weekday", and "Every weekend". A red arrow labeled "B" points to the "Every" button.
- A text input field containing the number "1" is located between the "Every" and "Every weekday" options.

Range of recurrence Section:

- Radio buttons for "No end date", "End after", and "End by". A red arrow labeled "C" points to the "No end date" button.
- A "Start Date" dropdown menu showing "11/22/2004".
- A "Start Time" dropdown menu showing "6:00:00 PM".
- An "End after" option with a text input field containing "1" and the label "occurrence(s)".
- An "End by" option with a date dropdown menu showing "11/22/2004".

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

Falha na Execução da Conexão de Sessão Relatórios de Histórico Programados

Quando os relatórios de histórico programados deixarem de funcionar, haverá dois problemas comuns:

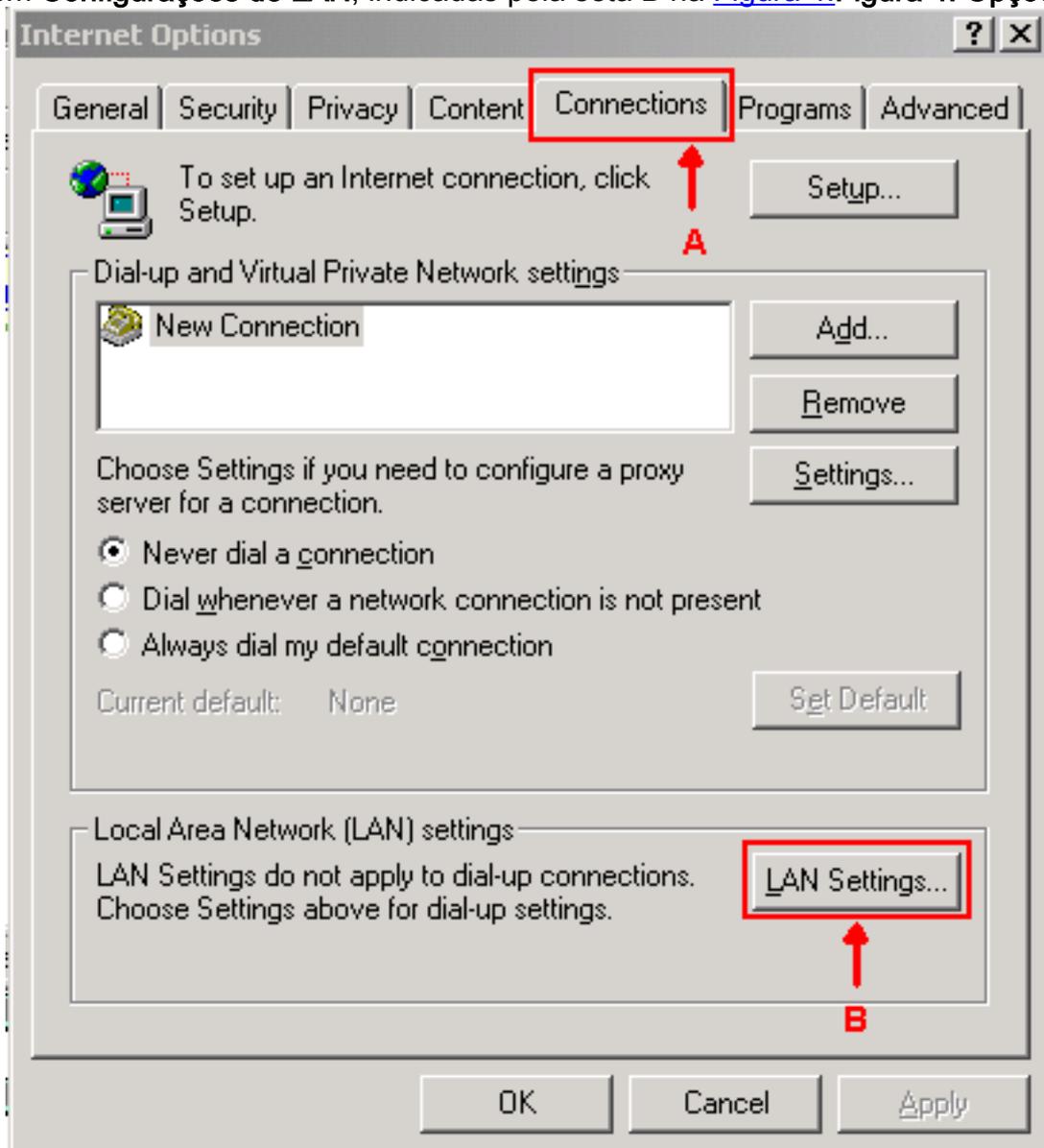
- Servidor proxy HTTP
- A porta TCP 6293 está bloqueada

Servidor proxy HTTP

O mais comum dos dois problemas é o servidor proxy HTTP. O servidor proxy HTTP não é suportado pelo servidor CRS. O cliente dos Relatórios de Histórico deve se comunicar

diretamente com o servidor CRS. Nesse ambiente, o servidor CRS precisa ser excluído do servidor proxy HTTP. O procedimento é o seguinte:

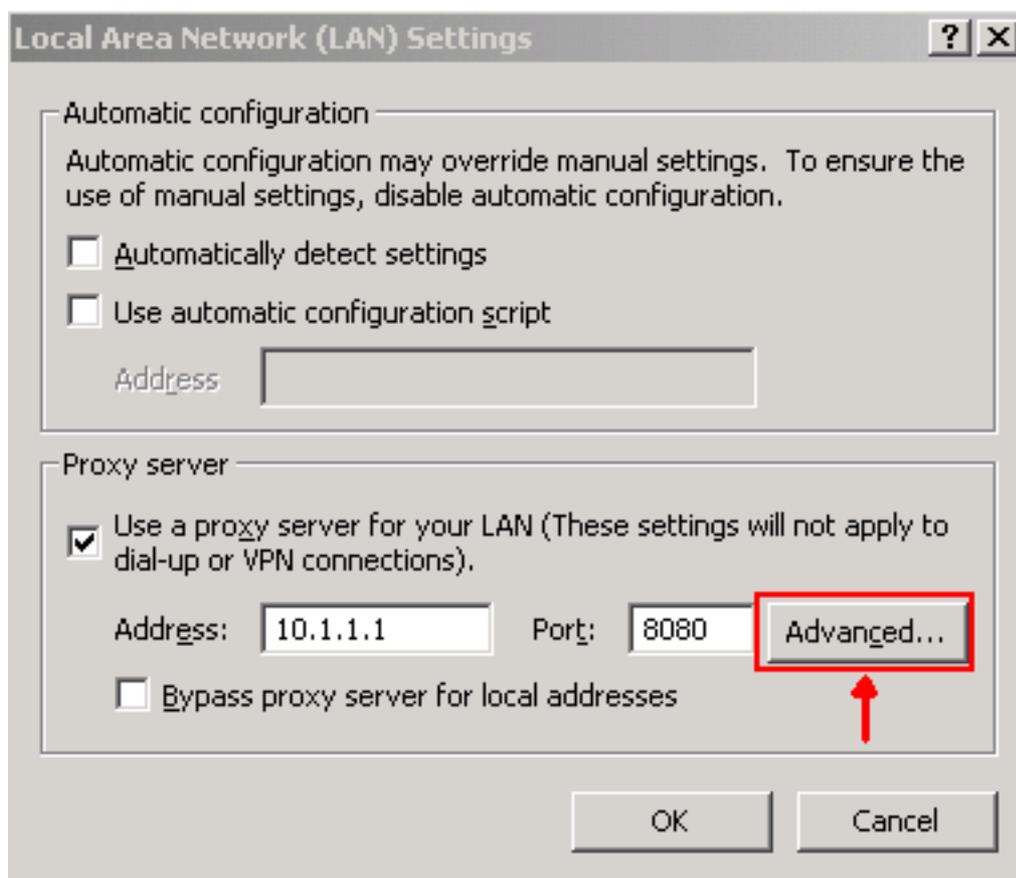
1. Inicie o navegador Internet Explorer.
2. Selecione **Ferramentas** nas opções de menu.
3. Clique em **Opções da Internet...**
4. Selecione a guia **Conexões**, indicada pela seta A na [Figura 4](#).
5. Clique em **Configurações de LAN**, indicadas pela seta B na [Figura 4](#).



Internet

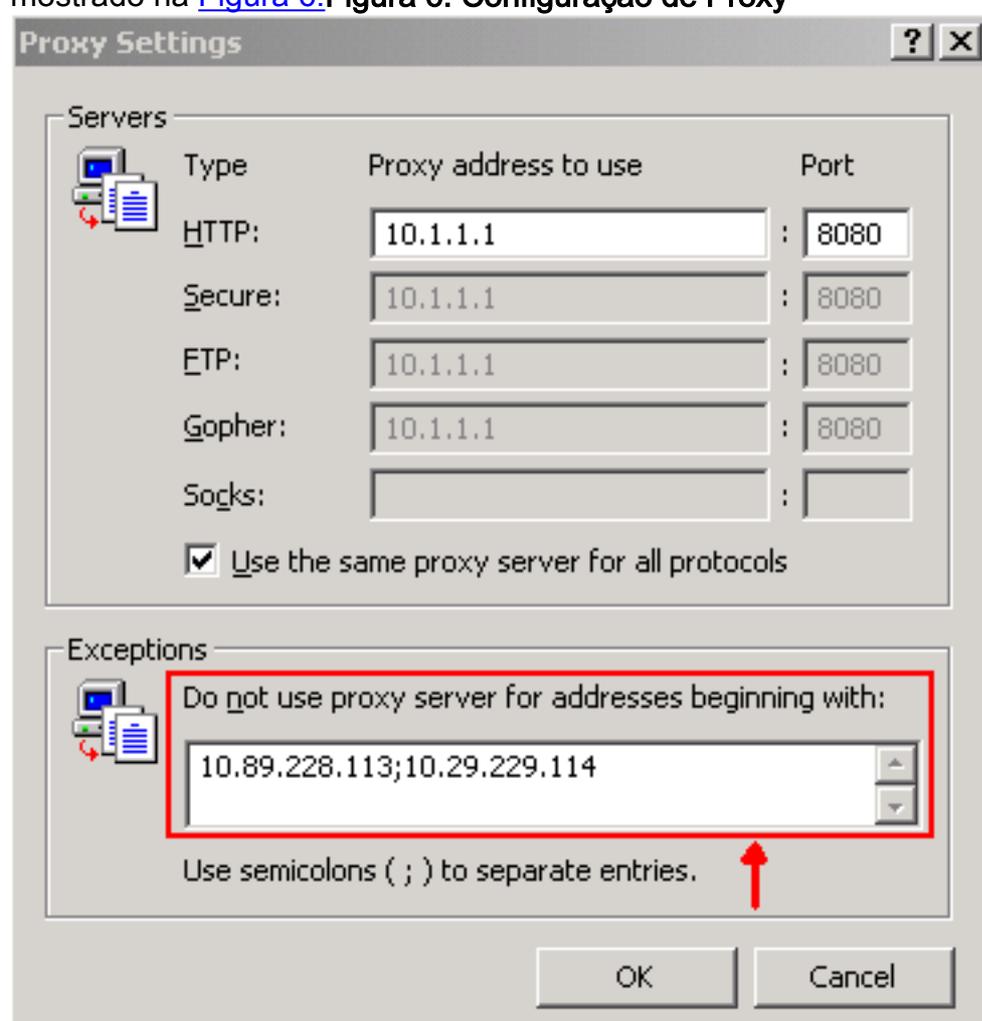
6. Selecione **Usar um servidor proxy para a LAN**.
7. Clique em **Avançado...**, conforme mostrado na [Figura 5](#).

Figura 5: Configurações de Rede



Local (LAN)

8. Insira o endereço IP ou o nome de domínio completo (FQDN) do servidor CRS no campo **Não usar servidor proxy para endereços começando com** na seção Exceções, conforme mostrado na [Figura 6](#).**Figura 6: Configuração de Proxy**

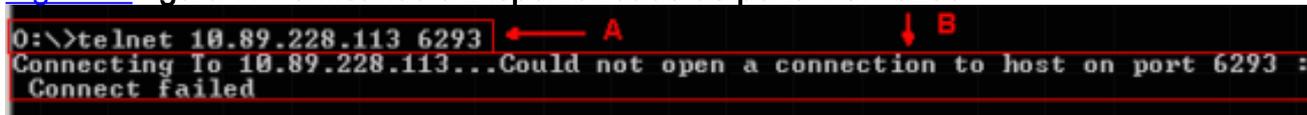


[A porta TCP 6293 está bloqueada](#)

O número da porta TCP utilizado entre o servidor CRS e o cliente de Relatórios de Histórico pode ser uma porta TCP 80 ou 6293; isso depende do método da geração de relatório. Se os relatórios de histórico forem gerados por meio do cliente de Relatórios de Histórico, a porta TCP 80 no servidor CRS deverá estar aberta e disponível por padrão. No entanto, quando os relatórios de histórico programados forem executados, a porta TCP 6293 deverá estar aberta e disponível. Se houver um firewall entre o servidor CRS e o cliente de Relatórios de Histórico, deverá haver uma conexão para a porta TCP 80 ou 6293 no firewall.

Você pode testar a disponibilidade da porta TCP; execute **telnet**. Para testar a porta TCP 6293, complete este procedimento:

1. Selecione **Iniciar > Executar**.
2. Digite **cmd**.
3. Execute **telnet** < endereço IP ou nome de domínio totalmente qualificado do servidor CRS > 6293 para verificar a disponibilidade de porta TCP 6293, conforme mostrado pela seta A na [Figura 7](#). **Figura 7: Verificando a Disponibilidade de porta 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. Se **telnet** falhar com Connect failed, conforme mostrado por B na [Figura 7](#), identifique a razão e corrija, consulte [Utilização do Utilitário Trace Route](#).

[Informações Relacionadas](#)

- [Não é Possível Iniciar Sessão em Relatórios de Histórico do IPCC Express](#)
- [Usando o utilitário Trace Route](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)