

概要

Cisco CRS 履歴レポートは、Cisco Customer Response Solutions (CRS) システムのコール アクティビティに関する情報を提供するために設計されたシステムです。Cisco CRS 履歴レポートを使用すると、次のことができます。

- 履歴データに簡単にアクセスする
- レポートを表示、印刷、および保存する
- レポートをソートおよびフィルタリングする
- スケジュールされているレポートをファイルやプリンタに送信する
- ポータブル ドキュメント フォーマット (PDF)、Microsoft Excel、リッチ テキスト フォーマット (RTF)、拡張マークアップ言語 (XML)、カンマ区切り値 (CSV) などの形式で、レポートをエクスポートする
- データベースからレポートを作成するための各種アプリケーション (一般に入手可能なサードパーティ製のもの) を使用して、カスタム レポートを用意する

これらのトピックについては、次の項で説明します。

- [システム データベース \(P.1-2\)](#)
- [Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインターフェイス \(P.1-2\)](#)
- [フェールオーバー \(P.1-8\)](#)

システム データベース

Cisco CRS システムの実行中、コールのアクティビティ データは Cisco CRS サーバまたはデータベース コンポーネントを実行するサーバ（配置されている場合）のデータベースに格納されます。スタンバイ サーバが配置されている場合、このアクティビティはスタンバイ サーバにも格納されます。このデータに基づいて履歴レポートを作成するには、Cisco CRS 履歴レポート クライアントを使用します。

Cisco CRS データベースの詳細については、『*Cisco CRS Administration Guide*』を参照してください。

Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインターフェイス

Cisco CRS 履歴レポート クライアントのアクティビティの大部分は、クライアント コンピュータ上に用意された便利なメニュー コマンドを使用して実行します。図 1-1 は、Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウを示しています。

図 1-1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウ



項目	参照先
1 [開く] ツール	レポート設定の保存 (P.4-9)
2 [保存] ツール	レポート設定の保存 (P.4-9)
3 [ログイン] ツール	ログイン情報およびサーバ情報の変更 (P.1-6)

	項目 (続き)	参照先 (続き)
4	[スケジューラ] ツール	スケジュールの表示と削除 (P.5-19)
5	[ヘルプ] ツール	オンライン ヘルプの利用 (P.1-7)
6	[ヘルプ] ボタン	オンライン ヘルプの利用 (P.1-7)
7	[リセット] ボタン	一般レポート設定 (P.4-2) 詳細レポート設定 (P.4-5) スケジュールされているレポートの一般設定 (P.5-7)
8	[表示] ボタン ¹	レポート ビューア (P.4-14)
9	開始日および終了日のフィールド	レポートの日時範囲の選択 (P.4-4)
10	レポートにチャートを含めるためのチェックボックス	レポートにチャートを挿入 (P.4-3) スケジュールされているレポートへのチャートの挿入 (P.5-9)
11	レポートタイプ	生成するレポートの選択 (P.4-2) スケジュールを設定するレポートの選択 (P.5-8)
12	レポートの一般設定および詳細設定のタブ	一般レポート設定 (P.4-2) 詳細レポート設定 (P.4-5) スケジュールされているレポートの一般設定 (P.5-7) スケジュールされているレポートの詳細設定 (P.5-13)
13	レポート タスク	一般レポート設定 (P.4-2) レポート設定のロード (P.4-11) スケジュールを設定するレポートの選択 (P.5-8)

1. このボタンは、選択されているレポートタスクによって異なります。

Cisco CRS 履歴レポート クライアントの起動

Cisco CRS 履歴レポート クライアントを起動すると、クライアントが Cisco CRS サーバにログインします。これによって、Cisco CRS データベースに格納されているデータにアクセスできるようになります。Cisco CRS 履歴レポートを起動するには、次の手順を実行します。



(注)

Cisco CRS 履歴レポート クライアントの起動時に、履歴レポートへのアクセスを許可されていない場合は、[ユーザの権限がありません] ダイアログボックスが表示されます。この場合は、システム管理者が **[はい]** をクリックしてアクセスを設定できます。**[いいえ]** をクリックすると、ユーザはレポートにアクセスできません。システム管理者は、後でユーザのアクセスを許可できます。詳細については、[P.2-11](#) の「[ユーザに対する Cisco CRS 履歴レポートへのアクセス許可の付与](#)」を参照してください。



注意

Cisco CRS 履歴レポート クライアント PC が Microsoft Windows 2000 Professional OS (オペレーティング システム) 上で動作する場合、または Cisco CRS サーバが Window 2003 OS 上で動作する場合は、Cisco CRS 履歴レポート クライアント PC のセキュリティ ポリシーが Cisco CRS サーバのセキュリティ ポリシーと一致している必要があります。一致しているかどうかを確認するには、Cisco CRS サーバで、**[Start] > [Programs] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Local Security Policy]** の順に選択し、**[Security Settings] > [Local Policies] > [Security Options]** の下の **[Network Security: LAN Manager Authentication]** の設定を書き留めます。次に、履歴レポート クライアント PC で **[ローカルセキュリティ設定]** ウィンドウに移動し、**[セキュリティの設定] > [ローカル ポリシー] > [セキュリティ オプション]** の下の **[ネットワークセキュリティ : LAN Manager 認証レベル]** の設定が Cisco CRS サーバと同じであることを確認します。

手順

ステップ 1 Windows のデスクトップで、Cisco CRS 履歴レポートのアイコンをダブルクリックします。または、[スタート] > [プログラム] > [Cisco CRS 履歴レポート] > [Cisco CRS 履歴レポート] の順に選択します。

[ログイン] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 ユーザ名とパスワードを入力します。

ログイン先のサーバに関する情報がクライアントにない場合は、[ログイン] ダイアログボックスに [サーバ] フィールドが表示されます。Cisco CRS サーバの IP アドレスまたはホスト名を [サーバ] フィールドに入力します。

ログイン先のサーバに関する情報がクライアントにある場合で、別のサーバを指定するには、[サーバ] をクリックして、[サーバ] フィールドに指定するサーバの IP アドレスまたはホスト名を入力します。

ステップ 3 [OK] をクリックします。

Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウが表示されます。

関連項目

- [ログイン情報およびサーバ情報の変更 \(P.1-6\)](#)
- [Cisco CRS 履歴レポート クライアントの終了 \(P.1-7\)](#)

ログイン情報およびサーバ情報の変更

Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウでは、現在のログイン情報やログイン先のサーバを変更できます。

別のユーザとしてログインする場合や、Cisco CRS 履歴レポート クライアントの接続先のサーバを変更する場合は、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、[ログイン] ツールをクリックします。または、[設定] > [ログイン] の順に選択します。

[ログイン] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 別の名前でログインする場合は、そのユーザ名とパスワードを入力します。別のサーバにログインする場合は、[サーバ] をクリックし、そのサーバの IP アドレスまたはホスト名を入力します。

別のユーザ名でのログインとログイン先サーバの変更は、同時に行うことができません。

ステップ 3 [OK] をクリックします。

Cisco CRS 履歴レポート クライアントの終了

Cisco CRS 履歴レポート クライアントを終了するには、Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、[ファイル] > [終了] を選択します。

オンライン ヘルプの利用

Cisco CRS 履歴レポート クライアントでは、オンライン ヘルプが用意されています。表示されているウィンドウに応じて、次のいずれかの操作を行うことによって、ヘルプを利用できます。

- [ヘルプ] ボタンをクリックする
- [ヘルプ] ツールをクリックする
- メニュー バーの [ヘルプ] > [目次] または [ヘルプ] > [キーワードで検索] を選択する
- F1 キーを押す

フェールオーバー

Cisco CRS では、Cisco CRS データベース コンポーネント用のスタンバイ サーバを配置できます。スタンバイ サーバを配置すると、Cisco CRS 履歴レポート クライアントにログインしているときにデータベース コンポーネントがフェールオーバーした場合、レポートを生成しようとする際に次のメッセージが表示されます。

```
The connection to the historical database was broken. Please log back
in to the Cisco CRS Historical Reports Client to attempt to
reestablish the connection to the database.
```

このメッセージが表示された場合は、Cisco CRS 履歴レポート クライアントに再ログインしてください。動作しているデータベース サーバへの接続が自動的に試行されます。

Cisco CRS サーバが完全にシャットダウンしている場合は、再ログイン時にスタンバイ サーバの IP アドレスを指定する必要があります。詳細については、[P.1-5 の「Cisco CRS 履歴レポート クライアントの起動」](#)を参照してください。

フェールオーバー後にレポートを生成する場合、次のようにフェールオーバーのタイプによって応答が異なります。

- エンジン フェールオーバー：レポート生成またはノードのステータスは、フェールオーバー前と同じです。
- データベース フェールオーバー：データベース フェールオーバーの発生時にレポートを生成しようすると、レポート生成プロセスはすぐに停止し、切断メッセージが表示され、処理が続行できなくなります。
 - フェールオーバー前にログインしていたのと同じ CRS ノードに再ログインできます。
 - 同じノードに接続できない場合、シャットダウン シナリオが原因か、ノード上で CRS ノード マネージャが実行されていないことが原因である可能性があります。この場合、別のノードに接続してください。
 - スケジューラがレポートを生成しようとしたときにデータベース フェールオーバーが発生した場合も、レポート生成プロセスはすぐに停止し、そのレポートは生成されません。これ以降にスケジュールされているレポートは、フェールオーバー プロセスが完了していれば、生成されます。