

# Contenido

## [Introducción](#)

[¿Cómo autorizo a los usuarios a ver los informes históricos adentro CRS?](#)

[¿Cómo resuelvo problemas la aplicación no poder iniciar sesión a la aplicación histórica de la información?](#)

[¿Cómo agrego o configuro la información histórica para un usuario determinado?](#)

[¿Cómo resuelvo problemas la aplicación la zona de hora incorrecta en la información histórica?](#)

## [Información Relacionada](#)

# Introducción

Este documento muestra preguntas frecuentes relacionadas con informes históricos en un entorno Cisco Customer Response Solutions (CRS) (versión 3.1 y posteriores).

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

## Q. ¿Cómo autorizo a los usuarios a ver los informes históricos adentro CRS?

A. Las bases de datos históricas del sistema CRS de Cisco residen en el servidor CRS o el servidor de bases de datos del informe histórico. Para manejar CRS las bases de datos del informe histórico:

- Configure al número máximo de cliente y de conexiones de planificador a las bases de datos históricas.
- Configure a los usuarios para los informes históricos.
- Purgue los datos históricos cuando el tamaño de las bases de datos se acerca a la capacidad máxima.
- Sincronice los datos sobre las bases de datos de servidor CRS y el servidor de bases de datos del informe histórico, si utilizan al servidor de bases de datos del informe histórico para salvar los datos de informes históricos.
- Importe los datos históricos de los archivos de datos. Se generan estos archivos de datos si la base de datos histórica está abajo y el número de nuevos registros históricos excede el caché.

Usted debe ser abierto una sesión a la administración del CRS para manejar CRS la base de datos de los informes históricos. Complete estos pasos para autorizar a los usuarios a ver los informes históricos adentro CRS:

1. Elija las **herramientas > información histórica** del menú de Administración del CRA.



La página web de la Configuración de informes

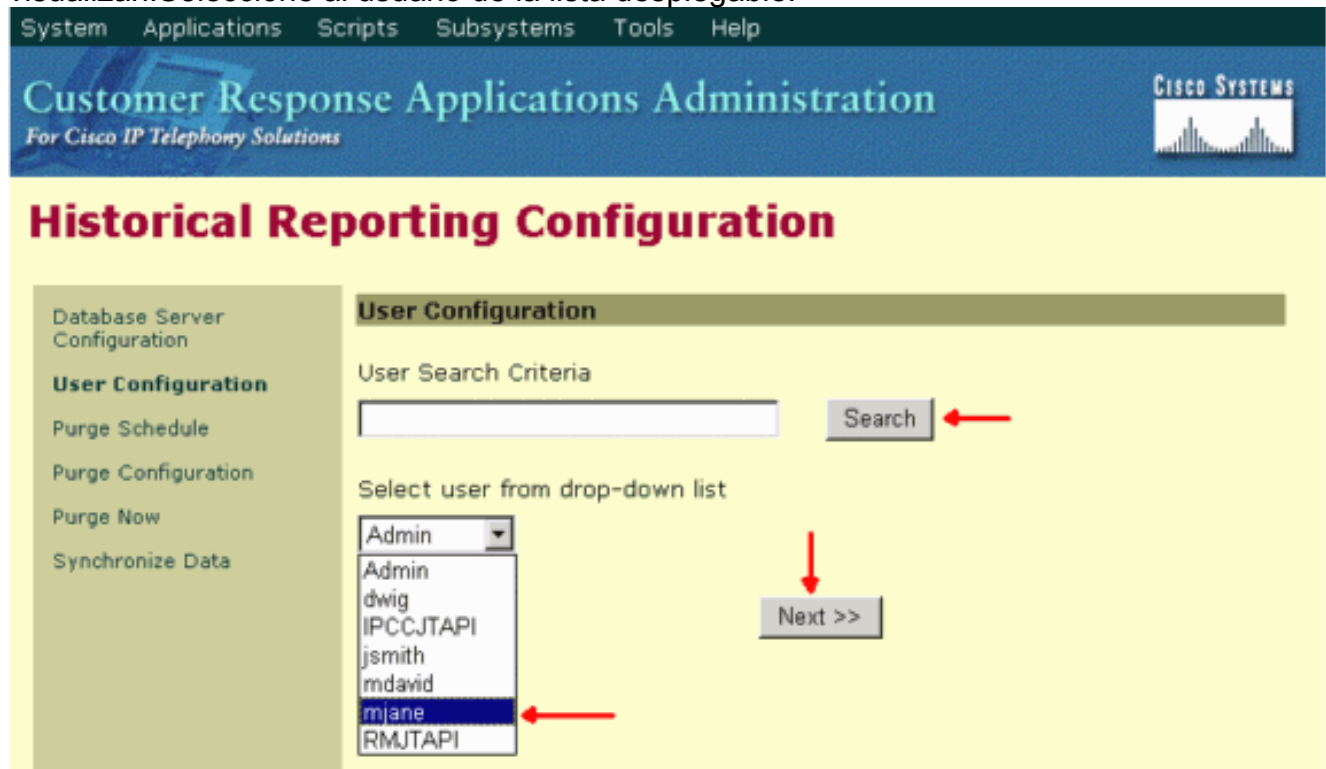
históricos aparece y visualiza la área de configuración del servidor de bases de datos.

2. **Configuración de usuario del teclado**, a la izquierda.



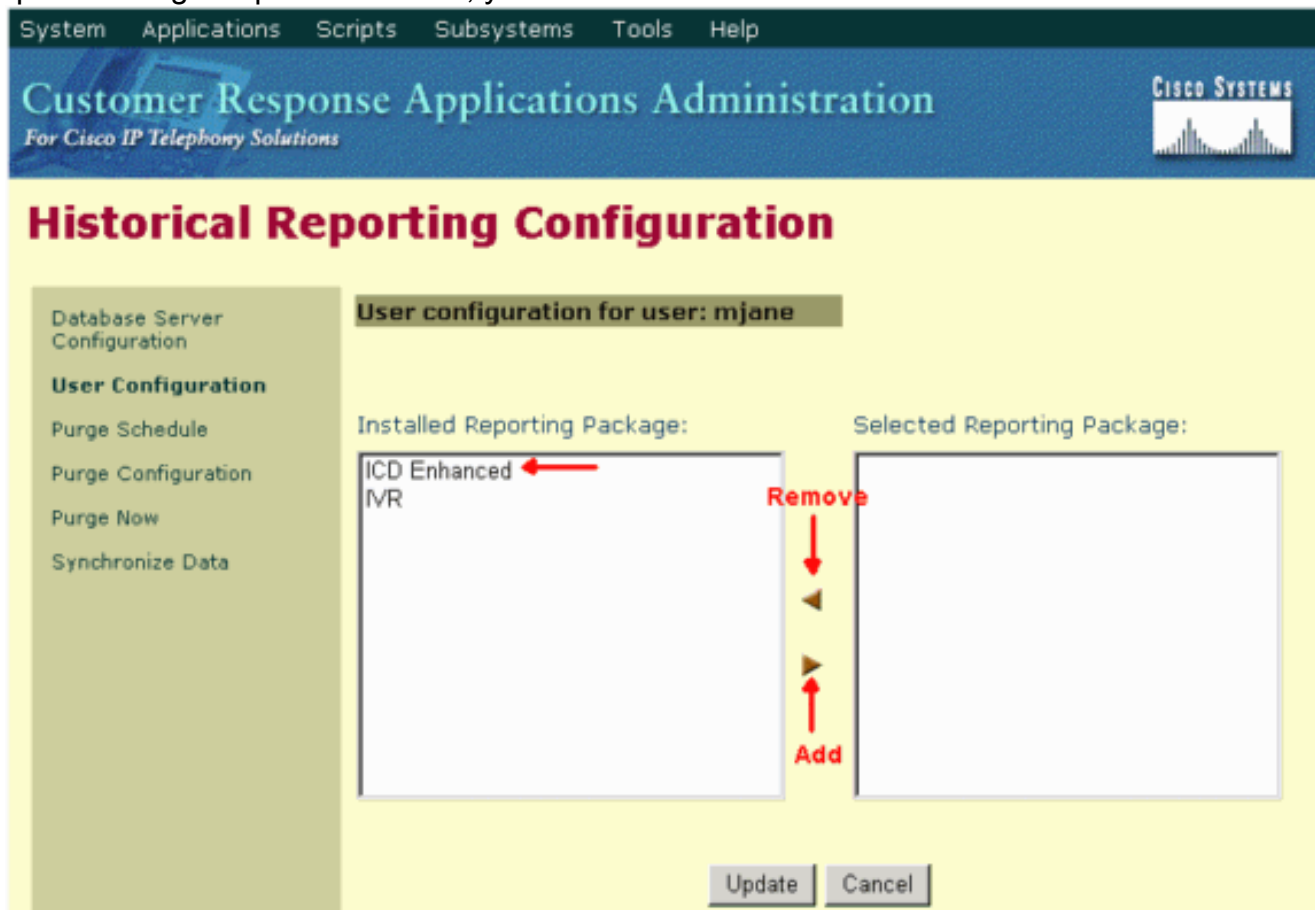
3. **Configuración de usuario del teclado**, en la barra de navegación de la Configuración de informes históricos. El área de la configuración de usuario aparece y enumera un máximo de 75 usuarios del Cisco CallManager.

4. Seleccione al usuario que usted quiere configurar la información histórica para por cualquiera: Ingrese los criterios de búsqueda (tales como un Nombre de usuario) en del campo de texto del **ingresar los criterios de búsqueda** y después elija al usuario apropiado de la lista desplegable. **Nota:** Si configuran a más de 75 usuarios en el Cisco CallManager, usted puede utilizar la búsqueda para encontrar a los usuarios que no se visualizan. Seleccione al usuario de la lista desplegable.



5. Haga clic en Next (Siguiete). La configuración de usuario para la área del usuario aparece.

6. En los paquetes informante instalados enumere, seleccione el paquete informante que usted quiere configurar para el usuario, y el tecleo >.



7. Para quitar los paquetes informante para el usuario, elija el paquete informante que usted quiere quitar en los paquetes informante seleccionados enumera, y tecleo <.
8. Haga clic en **Update** (Actualizar).

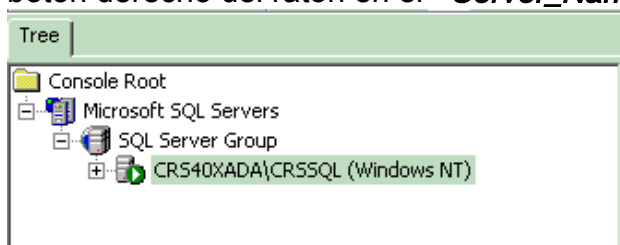
## Q. ¿Cómo resuelvo problemas la aplicación no poder iniciar sesión a la aplicación histórica de la información?

A. Usted no puede iniciar sesión a la aplicación histórica de la información y recibir estos mensajes de error:

- Incapaz de establecer la conexión a la base de datos. Marque el archivo del registro para el error 5051
- No podido iniciar sesión a la base de datos. Pida que su administrador marque la identificación del usuario y la contraseña de la base de datos que se obtiene dinámicamente del servidor de aplicaciones

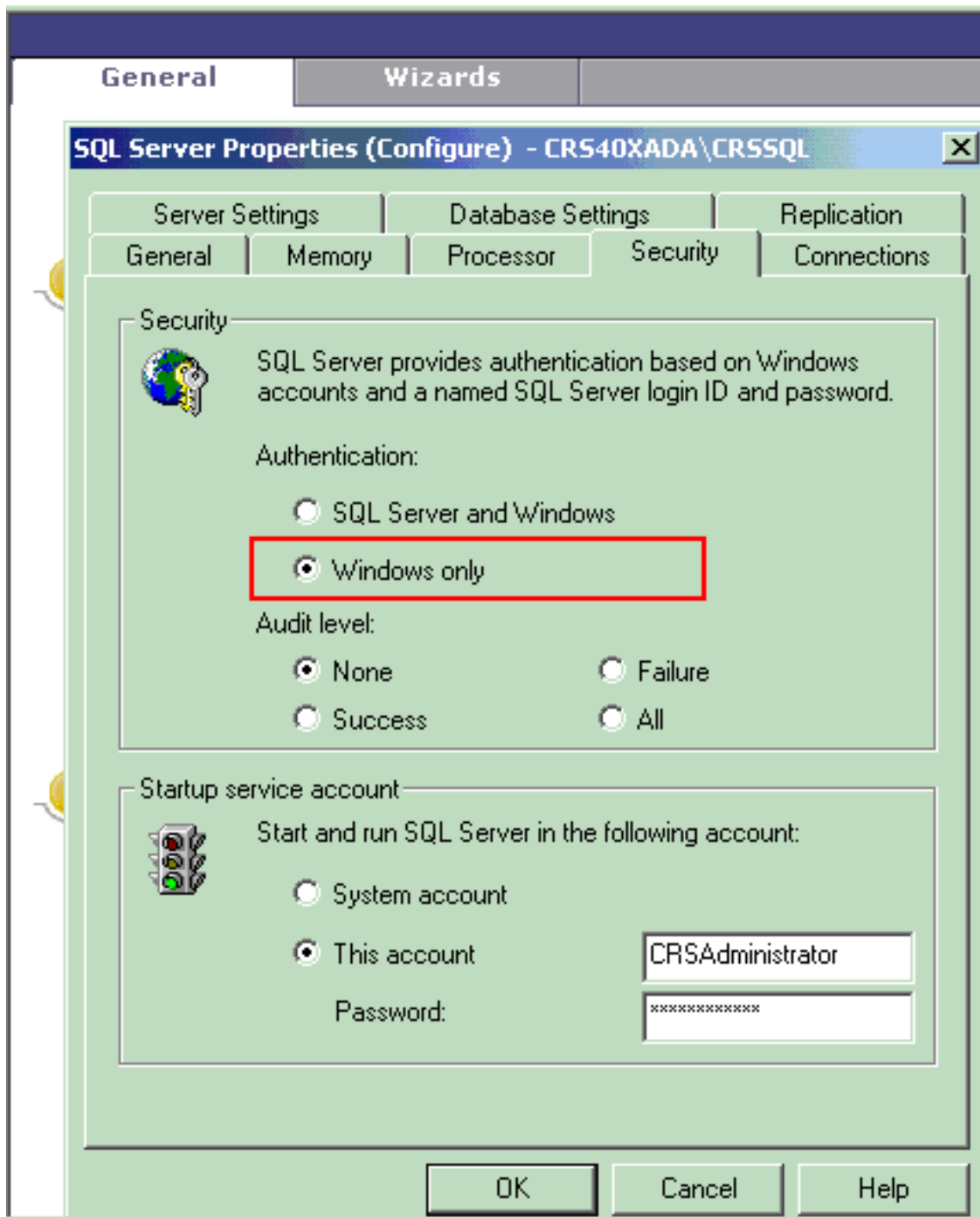
Realice estos pasos para marcar el modo de la autenticación SQL en el servidor CRS:

1. Vaya al **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**.
2. Vaya al **Microsoft SQL servers > al grupo de SQL Server**.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón en el **<Server\_Name> \ CRSSQL**, y después elija



las propiedades.

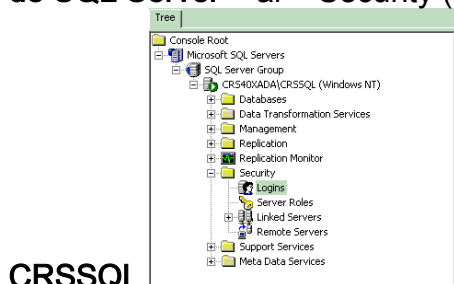
- Haga clic en la ficha Security (Seguridad).
- Asegurese que **Windows solamente** está seleccionado bajo **autenticación**. Si no, usted necesita cambiarlo a la autenticación de **Windows**



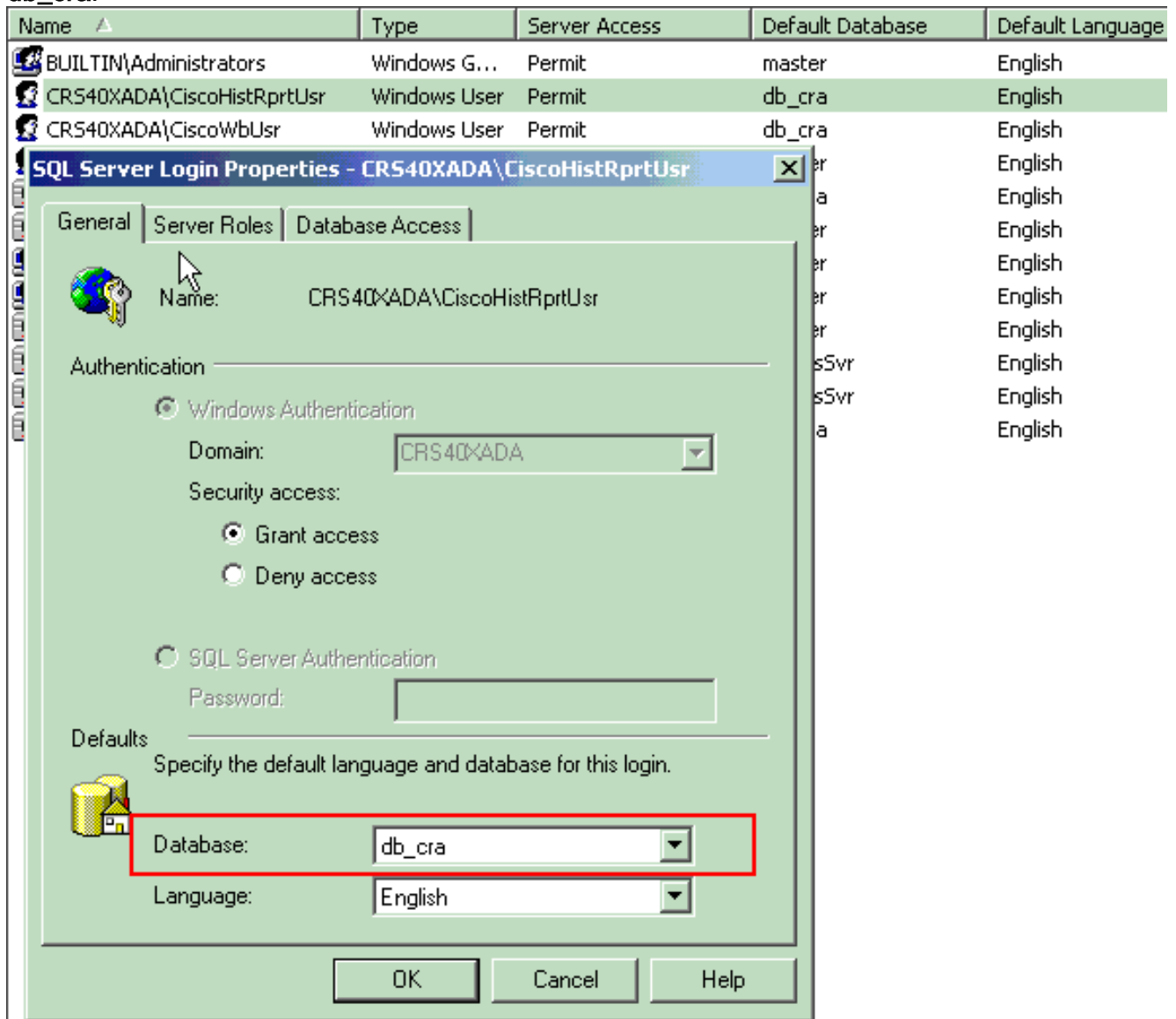
solamente.

Después, realice estos pasos para marcar los permisos para el usuario CRS histórico de la información:

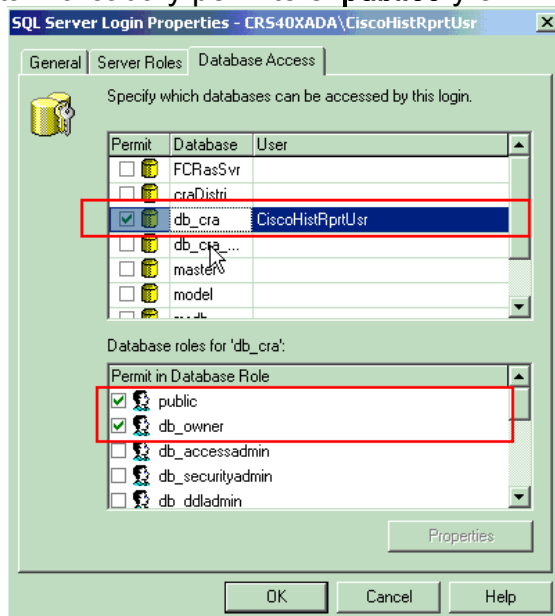
- En el administrador de empresa SQL Enterprise, vaya al **Microsoft SQL servers** > al grupo de **SQL Server** > al > **Security (Seguridad)** > a los logines del <Server\_Name> \



- En el panel derecho, haga clic con el botón derecho del ratón **CiscoHistRprtUsr** y elija las **propiedades**.
- Va a la **ficha general** y se asegura la base de datos predeterminada es el **db\_cra**.



- Vaya a la lengüeta del **acceso a la base de datos** y asegúrese que la base de datos del **db\_cra** está marcada y permite el **público** y el



**db\_owner.**

Si el usuario no puede iniciar sesión a la aplicación histórica de la información con el mensaje de error un error ocurrió mientras que intentaba comunicar con el servidor Web. Marque su identificación del usuario y contraseña e intente otra vez, **marque estos elementos:**

- Marque que autorizan al usuario a ver los informes históricos como se menciona en la [sección anterior](#).
- Si un servidor proxy se configura en el buscador Web PC, este mensaje será considerado. Inhabilite esto, o cree una excepción para el servidor CRS.
- El Firewall o el otro dispositivo de seguridad podía bloquear la comunicación entre el PC y el servidor. Usted puede necesitar inhabilitar firewall de Windows o crear una excepción para el servidor CRS.
- Para Cisco unificó la versión 4.x y posterior del Centro de contacto, confirman que usted tiene bastantes licencias históricas de la sesión de la información configuradas bajo el **sistema > parámetros del sistema**. Navegue hacia abajo y busque el **número de licencias de la sesión HR**, y si el valor es cero o menos que el valor requerido, aumentelo. El número de licencias de la sesión HR restringe el acceso simultáneo a la información histórica. Usted puede también utilizar esta solución cuando usted recibe el error que todas las licencias disponibles son funcionando por otras máquinas del cliente. Intente por favor otra vez más adelante y marque el archivo del registro para el error 5116 al funcionar con los informes históricos. **Nota:** El aumento del número puede afectar al funcionamiento del servidor cuando los informes históricos del acceso de usuarios múltiples al mismo tiempo.

## Q. ¿Cómo agrego o configuro la información histórica para un usuario determinado?

A. Usted puede habilitar a los usuarios configurados en el Cisco CallManager para utilizar los paquetes informante históricos instalados de CRA.

Refiera a la sección [que configura a los usuarios para la información histórica de manejar las bases de datos del informe histórico de Cisco CRA](#) para configurar.

## Q. ¿Cómo resuelvo problemas la aplicación la zona de hora incorrecta en la información histórica?

A. Para resolver el problema, usted necesita fijar la entrada de tabla del registro de TimeZoneInformation la correcta.

## Información Relacionada

- [Guía de administrador de aplicación de respuesta del cliente de Cisco 3.1](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)