

Contenu

[Introduction](#)

[Comment est-ce que j'autorise des utilisateurs à visualiser des états historiques en CRS ?](#)

[Comment est-ce que je dépanne la question de ne pas pouvoir ouvrir une session à l'application de rapport historique ?](#)

[Comment est-ce que j'ajoute ou configure le rapport historique pour un utilisateur particulier ?](#)

[Comment est-ce que je dépanne la question de la zone de mauvais moment dans le rapport historique ?](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document répertorie les questions fréquemment posées sur les rapports historiques dans un environnement Cisco Customer Response Solutions (CRS) (versions 3.1 et ultérieures).

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Q. Comment est-ce que j'autorise des utilisateurs à visualiser des états historiques en CRS ?

A. Les bases de données historiques de système de Cisco CRS résident sur le serveur CRS ou le serveur de base de données d'état historique. Afin de gérer les bases de données de rapport historique CRS :

- Configurez le nombre maximal de connexions de client et de programmeur aux bases de données historiques.
- Configurez les utilisateurs pour des états historiques.
- Purgez les données historiques quand la taille des bases de données approche la capacité maximale.
- Synchronisez les données sur le serveur de bases de données de serveur CRS et de base de données d'état historique, si le serveur de base de données d'état historique est utilisé pour enregistrer des données de rapport historique.
- Données historiques d'importation à partir des fichiers de données. Ces fichiers de données sont générés si la base de données historique est en baisse et le nombre de nouveaux enregistrements historiques dépasse le cache.

Vous devez être ouvert une session à la gestion CRS afin de gérer la base de données de rapports historiques CRS. Terminez-vous ces étapes afin d'autoriser des utilisateurs à visualiser des états historiques en CRS :

1. Choisissez les **outils** > le **rapport historique** du menu de gestion de CRA.



La page Web de configuration de rapport historique paraît et affiche

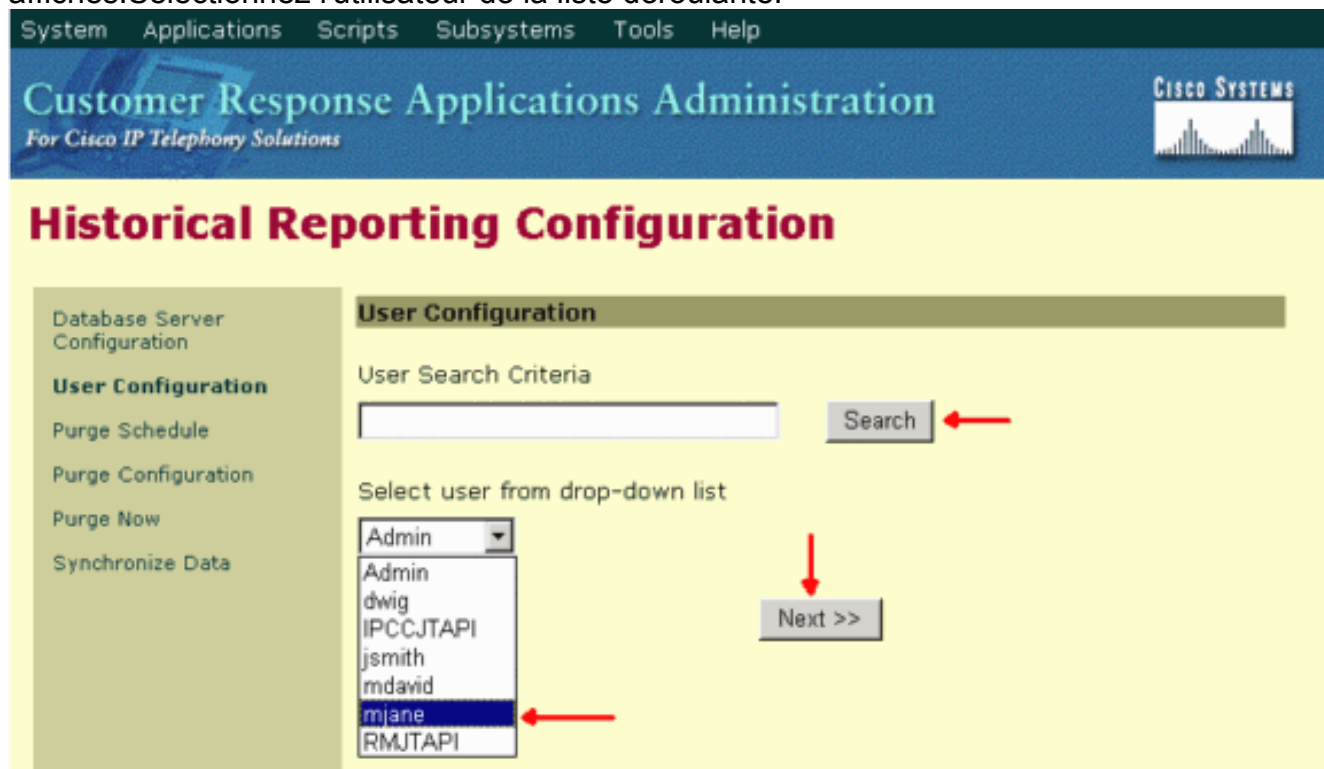
le secteur de configuration du serveur de base de données.

2. Configuration utilisateur de clic, du côté gauche.



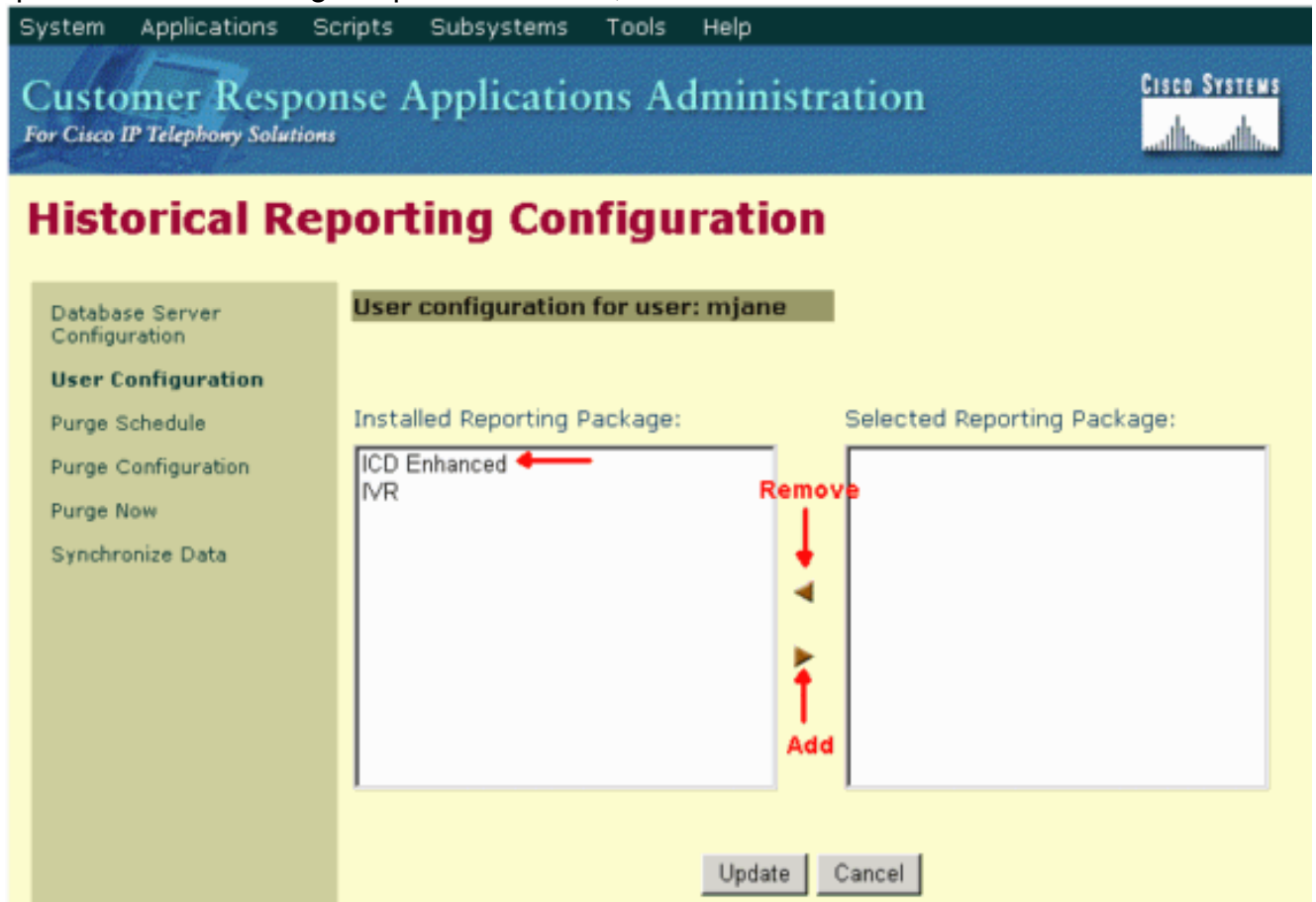
3. Cliquez sur la **configuration utilisateur**, sur la barre de navigation de configuration de rapport historique. Le secteur de configuration utilisateur apparaît et répertorie un maximum de 75 utilisateurs de Cisco CallManagers.

4. Sélectionnez l'utilisateur que vous voulez configurer le rapport historique pour par l'un ou l'autre : Écrivez les critères de recherche (tels qu'un nom d'utilisateur) dans le champ texte de **critères de recherche d'entrer** et puis choisissez l'utilisateur approprié de la liste déroulante. **Remarque:** Si plus de 75 utilisateurs sont configurés sur le Cisco CallManager, vous pouvez employer la recherche pour trouver les utilisateurs qui ne sont pas affichés. Sélectionnez l'utilisateur de la liste déroulante.



5. Cliquez sur **Next** (Suivant). La configuration utilisateur pour la zone d'utilisateur apparaît.

6. Dans les modules signalants installés répertoriez, sélectionnez le module d'enregistrement que vous voulez configurer pour l'utilisateur, et le clic >.



7. Afin de retirer des modules d'enregistrement pour l'utilisateur, choisissez le module d'enregistrement que vous voulez retirer dans la liste signalante sélectionnée de modules, et le clic <.
8. Cliquez sur **Update**.

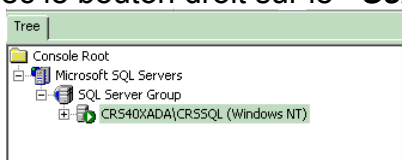
Q. Comment est-ce que je dépanne la question de ne pas pouvoir ouvrir une session à l'application de rapport historique ?

A. Vous ne pouvez pas ouvrir une session à l'application de rapport historique et recevoir ces messages d'erreur :

- Incapable d'établir la connexion à la base de données. Vérifiez le fichier journal pour l'erreur 5051
- Pour ouvrir une session à la base de données. Demandez à votre administrateur de vérifier l'user-id et le mot de passe de base de données qui est dynamiquement obtenu du serveur d'applications

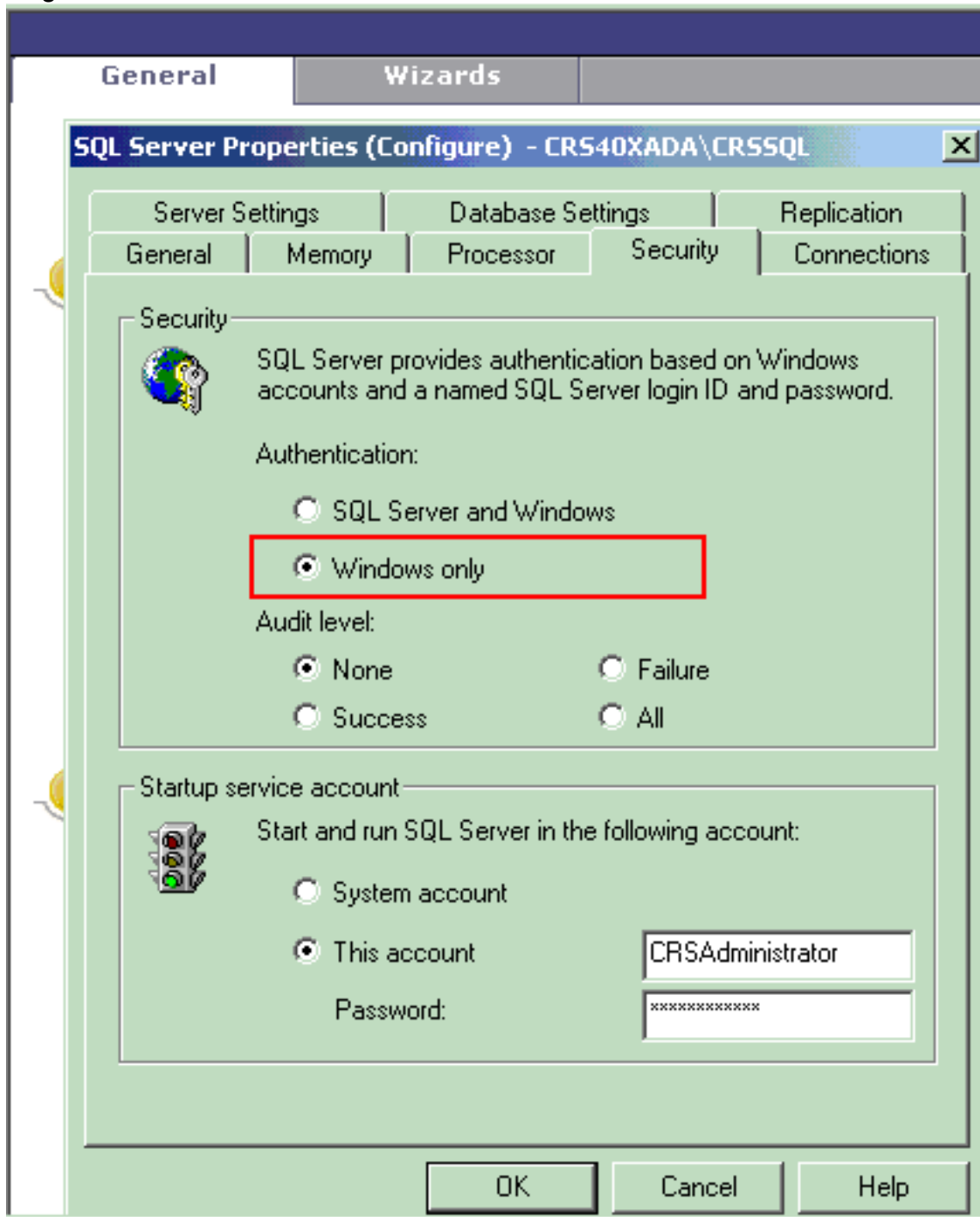
Exécutez ces étapes afin de vérifier l'authentification mode SQL sur le serveur CRS :

1. Allez au **début** > aux **programmes** > à la **Microsoft SQL Server** > au **gestionnaire d'entreprise**.
2. Allez aux **Microsofts SQL Server** > au **groupe de Serveur SQL**.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le **<Server_Name> \ CRSSQL**, et puis choisissez



Properties.

4. Cliquez sur l'onglet **Security**.
5. Assurez-vous que **Windows seulement** est sélectionné sous l'**authentification**. Sinon, vous devez le changer à l'authentification de **Windows**

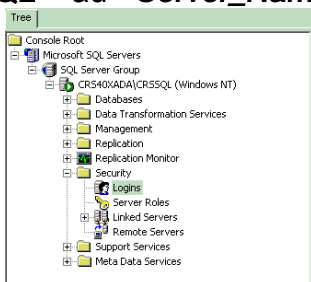


seulement.

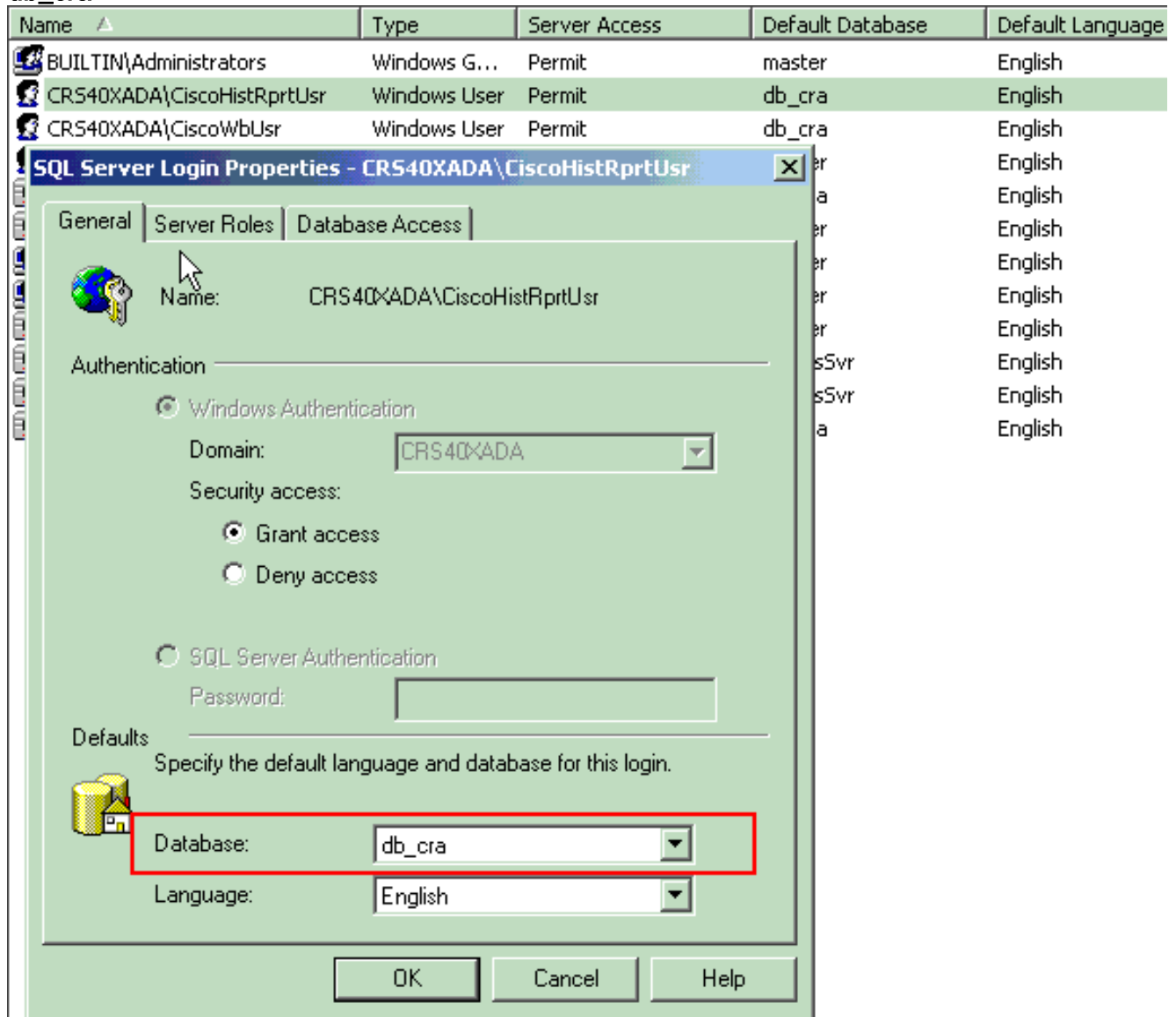
Ensuite, exécutez ces étapes afin de vérifier les autorisations pour l'utilisateur de rapport historique CRS :

1. Dans le gestionnaire d'entreprise SQL, allez aux **Microsofts SQL Server > au groupe de Serveur SQL > au <Server_Name> \ CRSSQL > Sécurité > procédures de**

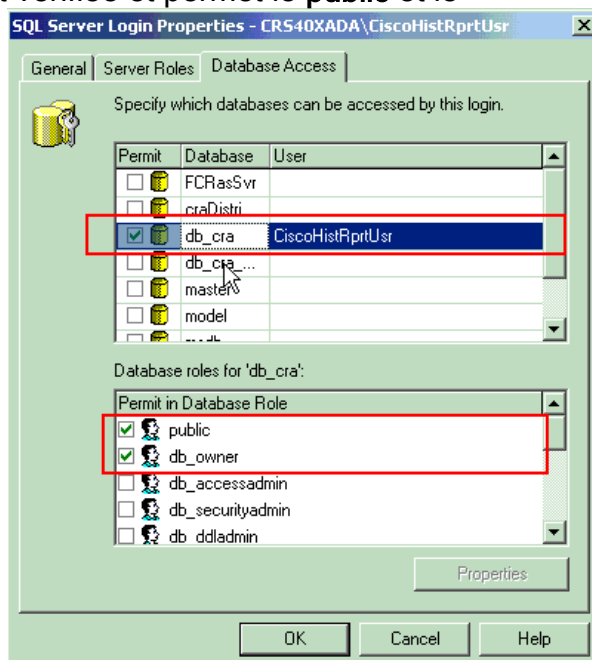
connexion.



2. Dans le volet droit, cliquez avec le bouton droit **CiscoHistRprtUsr** et choisissez Properties.
3. Allez à l'**onglet Général** et assurez-vous que la base de données par défaut est **db_cra**.



4. Allez à **accès aux bases de données** l'onglet et assurez-vous que la base de données de **db_cra** est vérifiée et permet le **public** et le



db_owner.

Si l'utilisateur ne peut pas ouvrir une session à l'application de rapport historique avec le message d'erreur une erreur s'est produite tout en tentant de communiquer avec le web server. Vérifiez votre user-id et mot de passe et les essayez de nouveau, vérifiez ces éléments :

- Vérifiez que l'utilisateur est autorisé à visualiser des états historiques comme mentionné dans la [section précédente](#).
- Si un serveur proxy est configuré sur le navigateur Web du PC, ce message sera vu. Désactivez ceci, ou créez une exception pour le serveur CRS.
- Un Pare-feu ou tout autre périphérique de sécurité a pu bloquer la transmission entre le PC et le serveur. Vous pouvez devoir désactiver le pare-feu Windows ou créer une exception pour le serveur CRS.
- Pour la version 4.x et ultérieures de Cisco Unified Contact Center, confirmez que vous avez assez de permis de session de rapport historique configurés sous le **système** > les **paramètres de système**. Faites descendre l'écran et recherchez le **nombre de permis de session heure**, et si la valeur est zéro ou moins que la valeur exigée, augmentez-le. Le nombre de permis de session heure limite l'accès simultané au rapport historique. Vous pouvez également utiliser cette solution quand vous recevez l'erreur que tous les permis disponibles sont en service par d'autres machines cliente. Essayez s'il vous plaît de nouveau plus tard et vérifiez le fichier journal pour l'erreur 5116 en exécutant des états historiques. **Remarque:** L'augmentation du nombre peut affecter la représentation du serveur quand des états historiques d'accès de plusieurs utilisateurs en même temps.

Q. Comment est-ce que j'ajoute ou configure le rapport historique pour un utilisateur particulier ?

A. Vous pouvez activer des utilisateurs configurés sur le Cisco CallManager pour utiliser les modules installés de rapport historique de CRA.

Référez-vous à la section [configurant des utilisateurs pour le rapport historique de gérer les bases de données d'état historique de Cisco CRA](#) afin de configurer.

Q. Comment est-ce que je dépanne la question de la zone de mauvais moment dans le rapport historique ?

A. Afin de résoudre le problème, vous devez placer l'entrée de table de registre de TimeZoneInformation à la correcte.

Informations connexes

- [Guide de l'administrateur 3.1 d'applications de Cisco Customer Response](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)