

# 目次

## 概要

[どのようにユーザを CRS の史的記事を表示するために許可しますか。](#)

[どのように史的記事アプリケーションにログインにできないの問題を解決しますか。](#)

[どのように特定のユーザ向けの史的記事を追加するか、または設定しますか。](#)

[どのように史的記事の誤った時間時間帯の問題を解決しますか。](#)

## 関連情報

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Customer Response Solutions ( CRS ) 環境 ( バージョン 3.1 以降 ) の履歴レポートに関連するよくある質問 ( FAQ ) を示します。

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## Q. ユーザを CRS の史的記事を表示するために許可する方法

A. Cisco CRS システム 履歴データベースは CRS サーバか史的記事 データベースサーバに常駐します。 CRS 史的記事 データベースを管理するため:

- 履歴データベースへのクライアントおよびスケジューラ接続の最大数を設定して下さい。
- 史的記事のためのユーザを設定して下さい。
- データベースのサイズが最大キャパシティにアプローチするとき履歴データを削除して下さい。
- 歴史的レポート データを保存したらのに史的記事 データベースサーバが使用されている場合、 CRS サーバデータベースおよび史的記事 データベースサーバのデータを同期して下さい。
- データファイルから履歴データをインポートして下さい。 これらのデータファイルは履歴データベースがダウンし、新しい史的記録の数がキャッシュを超過すれば場合生成されます。

CRS 管理に CRS 史的記事 データベースを管理するためにログオンする必要があります。 ユーザを CRS の史的記事を表示するために許可するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CRA Administration メニューから > **歴史的報告** 『Tools』 を選択して下さい。



史的記事設

定 Webページによってはデータベースサーバ 設定 エリアが出、表示する。

2. 左で、『User Configuration』をクリックして下さい。

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Historical Reporting Configuration

**Database Server Configuration**

User Configuration ←

Purge Schedule

Purge Notification

Purge Now

Synchronize Data

**Database Server Configuration**

Historical Report DB Server\* 10.89.228.114

Max DB Connections for Report Client Sessions 5

\*Indicates required item  
It is required to stop the engine before configuring the historical DB Server.

Update Cancel

**Database Server Status**

Historical Report DB Server (10.89.228.114) Status Available

3. 史的記事設定 ナビゲーション バーで、『User Configuration』をクリックして下さい。ユーザコンフィギュレーション エリアは最大 75 人の Cisco Unified CallManager ユーザを現われ、リストします。
4. 次のいずれかのための史的記事を設定したいと思うユーザを選択して下さい: 検索 基準を (ユーザ名のような) テキスト フィールド入力検索 基準ので入力し、次にドロップダウン リストから適切なユーザを選択して下さい。注75 人以上のユーザが Cisco Unified CallManager で設定される場合、表示する ユーザを見つけるのに検索を使用できます。ドロップダウン リストからユーザを選択して下さい。

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Historical Reporting Configuration

**Database Server Configuration**

**User Configuration**

Purge Schedule

Purge Configuration

Purge Now

Synchronize Data

**User Configuration**

User Search Criteria

Search ←

Select user from drop-down list

Admin

Admin

dwig

IPCCJTAPI

jsmith

mdavid

mjane ←

RMJTAPI

Next >>

5. [Next] をクリックします。利用者域のためのユーザコンフィギュレーションは現われます。
6. インストール済みレポート生成パッケージではリストし、ユーザ向けに設定したいと思うレ

ポート生成パッケージを選択し『>』をクリックして下さい。

7. ユーザ向けのレポート生成パッケージを取除くために、指定レポート生成パッケージ リストで取除きたいと思う選択し<クリックして下さいレポート生成パッケージを。
8. [Update] をクリックします。

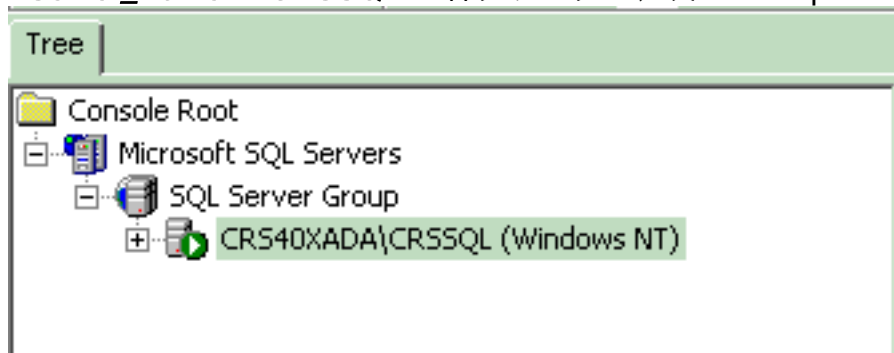
## Q. 史的記事アプリケーションにログインにできないの問題を解決する方法

A. 史的記事アプリケーションにログインになく、これらのエラーメッセージを受け取ります:

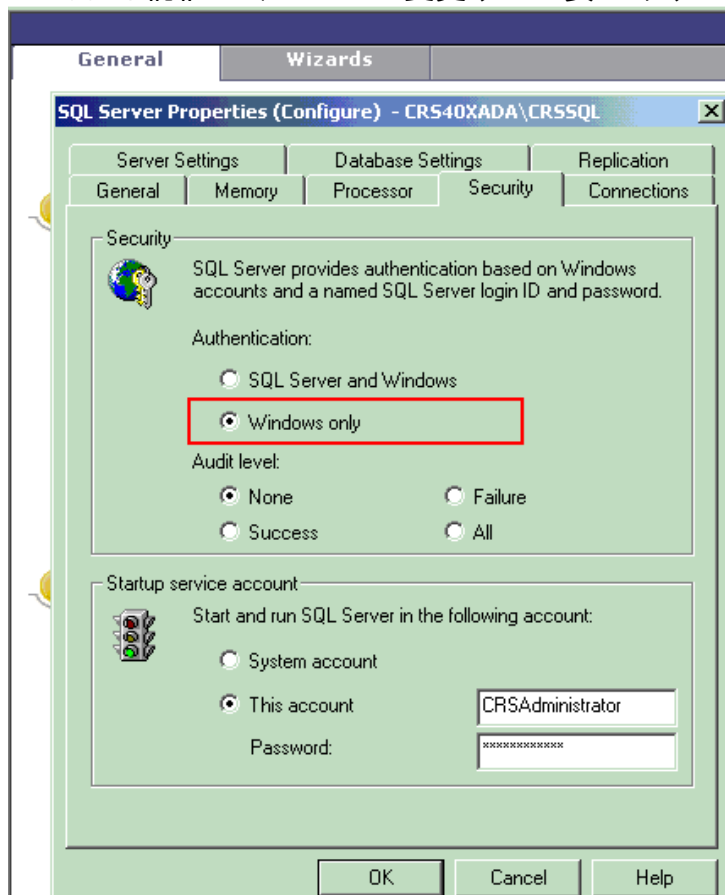
- 5051
- ID

CRS サーバの SQL 認証モードをチェックするためにこれらのステップを実行して下さい:

1. [Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server] > [Enterprise Manager] に移動します。
2. Microsoft SQL Servers > SQL Server Group の順に進んで下さい。
3. <Server\_Name> \ CRSSQL を右クリックし、次に『Properties』を選択して下さい。

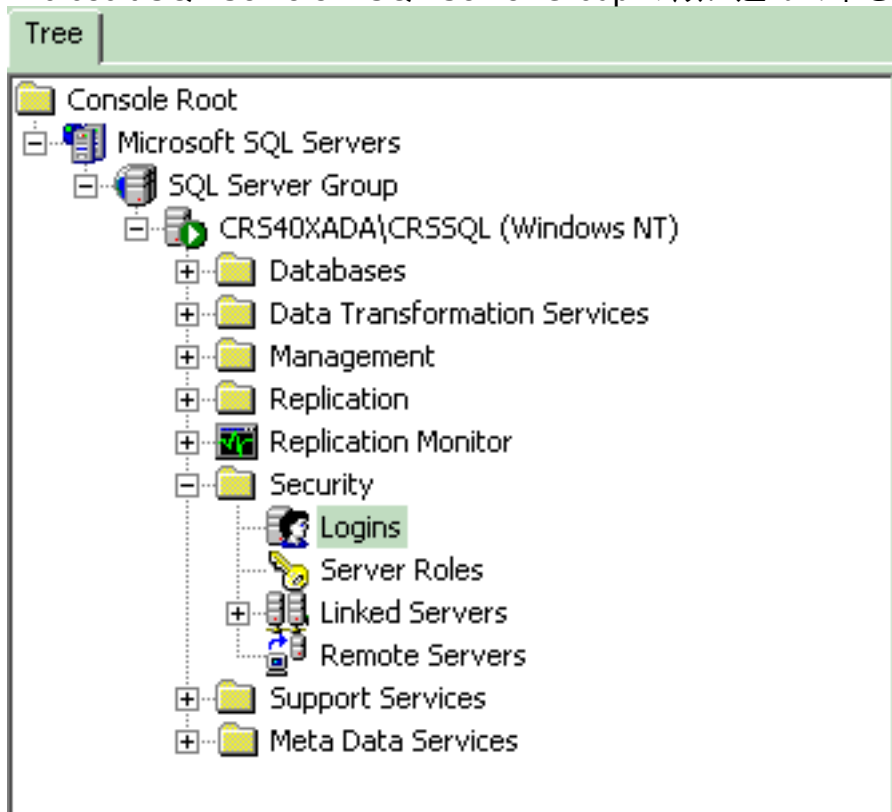


4. [Security] タブをクリックします。
5. Windows だけが認証の下で選択されることを確かめて下さい。そうでなかったら、Windows 認証だけにそれを変更する必要があります。

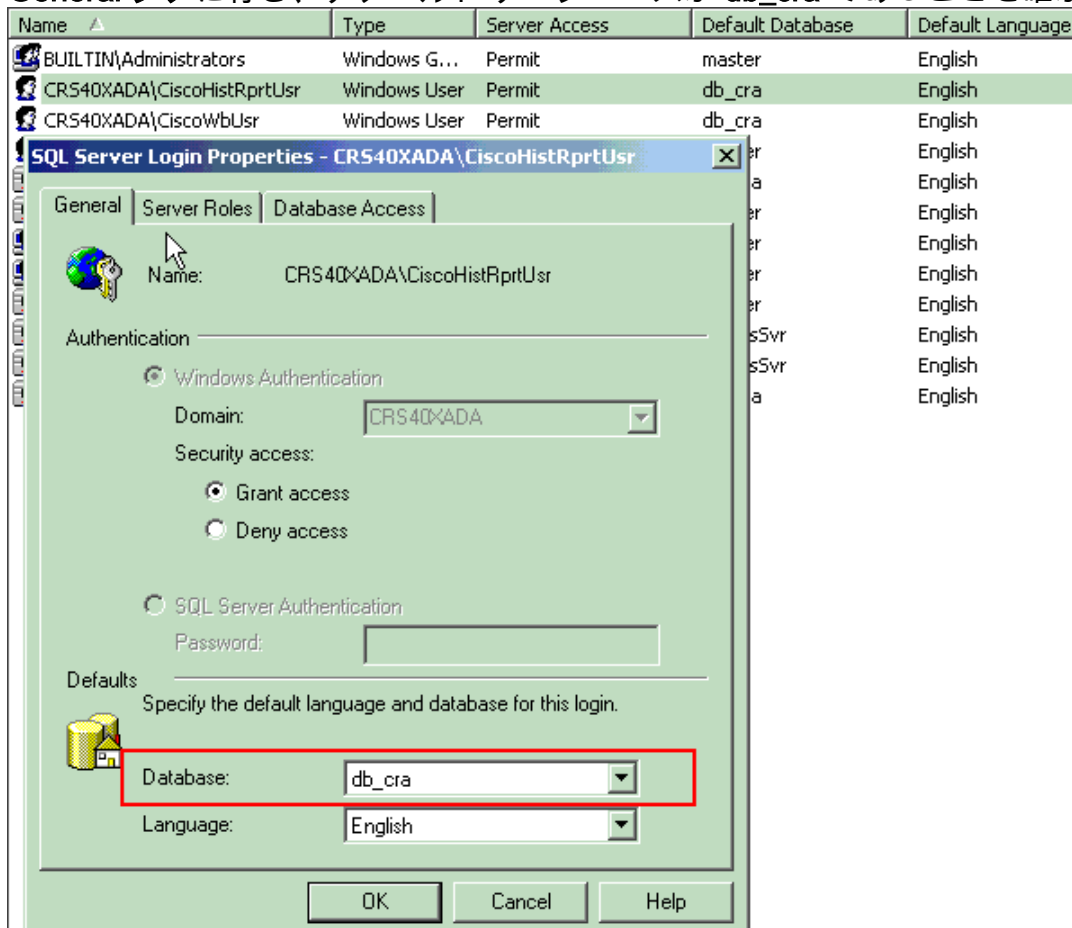


次に、CRS 史的記事ユーザがあるように権限を確認するためにこれらのステップを実行して下さい:

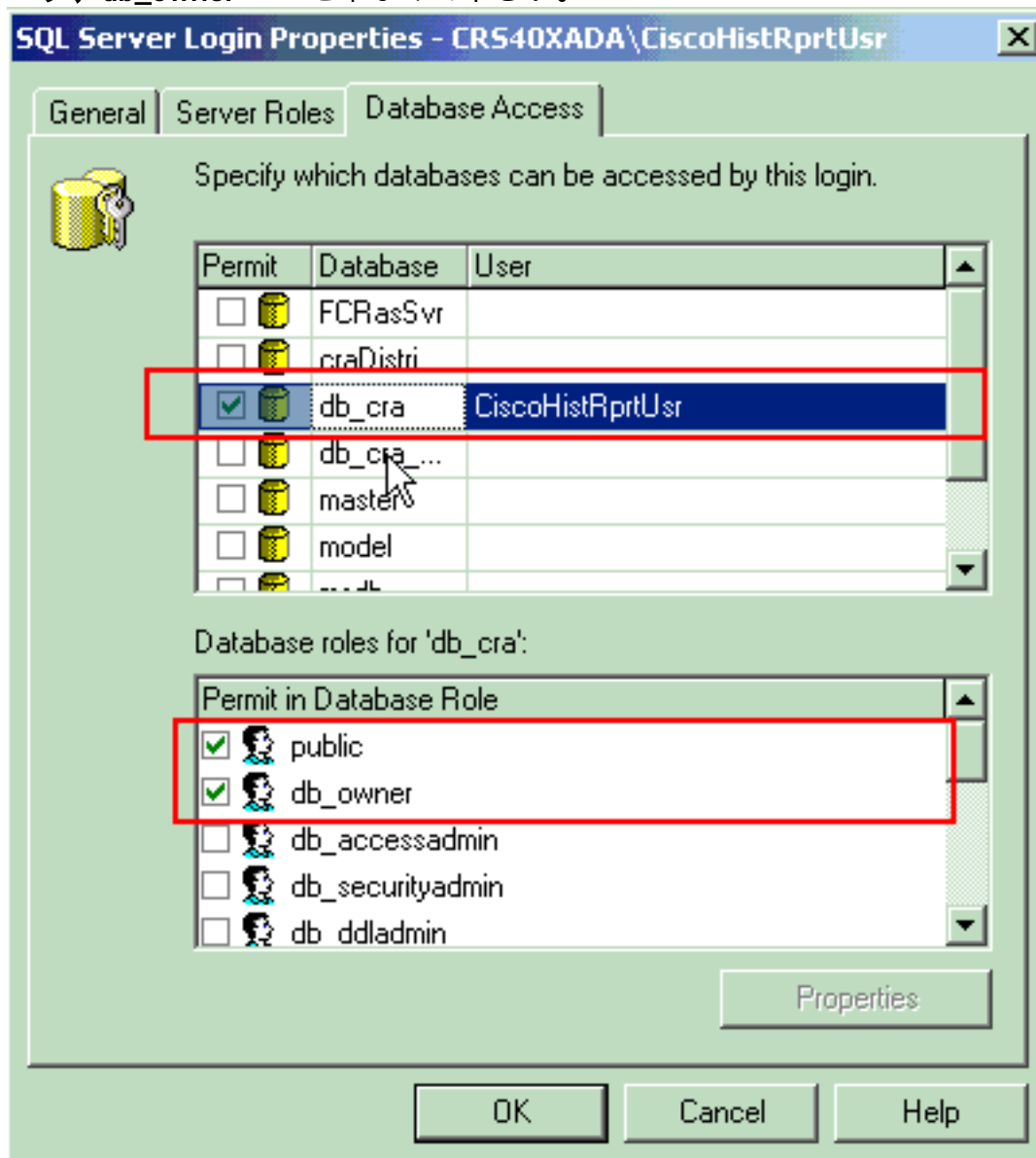
1. SQL Enterprise Manager では、> <Server\_Name>\ CRSSQL > Security > ログイン Microsoft SQL Servers > SQL Server Group の順に進んで下さい。



2. 右側のペインでは、CiscoHistRprtUsr を右クリックし、『Properties』を選択して下さい。
3. General タブに行き、デフォルト データベースが db\_cra であることを確かめて下さい。



4. データベースアクセス タブに行き、db\_cra データベースがチェックされ、割り当てパブリック、db\_owner ことを確かめて下さい。



ユーザがエラーメッセージとの史的記事アプリケーションにログインになれば Web ID、これらの項目をチェックして下さい:

- ユーザが [前のセクション](#) に言及されているように史的記事を表示するために許可されることを確認して下さい。
- プロキシサーバが PC の Webブラウザで設定される場合、このメッセージは見られます。これをディセーブルにするか、または CRS サーバのための例外を作成して下さい。
- ファイアウォールか他の安全装置は PC とサーバ間の通信をブロックする可能性があります。Windows ファイアウォールをディセーブルにするか、または CRS サーバのための例外を作成する必要がある場合もあります。
- Cisco Unified コンタクトセンター バージョン 4.x および それ 以降に関しては、**System > System パラメータ**の下で設定される十分な歴史的報告セッション ライセンスがあることを確認して下さい。スクロールし、**HR セッション ライセンスの数**を、値が必要な値よりゼロ探しまたは小さかったら、高めて下さい。HR セッション ライセンスの数は史的記事に並列アクセスを制限します。エラーを受け取るときまたこのソリューションを使用できます 史的記事を送った場合 5116。注 数を高めることは複数のユーザが史的記事に同時にアクセスするときサーバのパフォーマンスに影響を及ぼすかもしれません。

## Q. 特定のユーザ向けの史的記事を追加するか、または設定する方法

A. インストール済み CRA 歴史的レポート生成パッケージを使用するために Cisco Unified CallManager で設定されるユーザを有効にすることができます。

[Cisco CRA 史的記事 データベースの設定するために管理の史的記事のためのユーザを設定する](#) セクションを参照して下さい。

## Q. 史的記事の誤った時間時間帯の問題を解決する方法

A. 問題を解決するために、正しいものに TimeZoneInformation レジストリ テーブルエントリを設定する必要があります。

## 関連情報

- [Ciscoカスタマー応答アプリケーション管理者ガイド 3.1](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)