

IPCC Express FAQ の履歴レポート

目次

[はじめに](#)

[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ー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 システム歴史的データベースは 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:

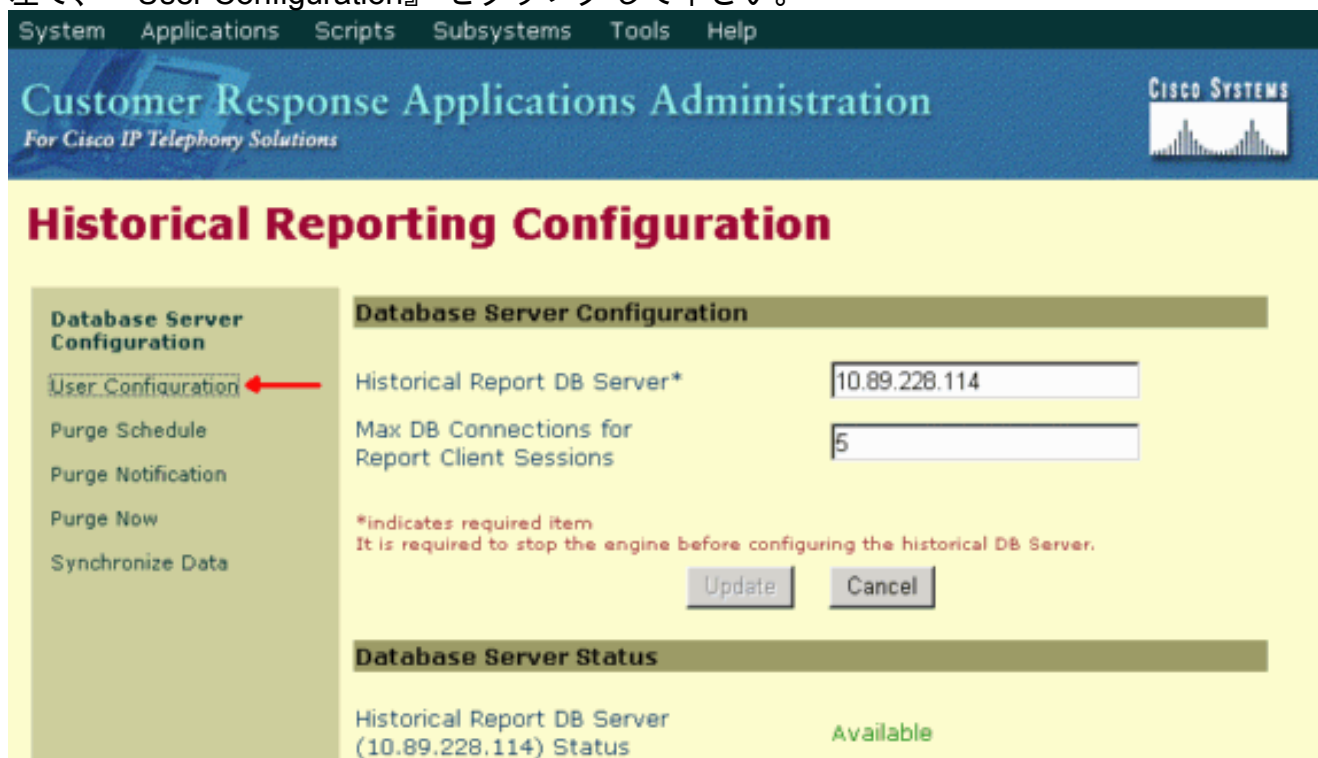
- 歴史的データベースへのクライアントおよびスケジューラー接続の最大数を設定して下さい。
- 史的記事のためのユーザを設定して下さい。
- データベースのサイズが最大容量にアプローチするとき履歴データを削除して下さい。
- 歴史的レポートデータを保存したらのに史的記事データベースサーバが使用されている場合、CRS サーバデータベースおよび史的記事データベースサーバのデータを同期して下さい。
- データファイルから履歴データをインポートして下さい。これらのデータファイルは歴史的データベースがダウンし、新しい史的記録の数がキャッシュを超過すれば場合生成されます。

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、表示します。
- 左で、『User Configuration』 をクリックして下さい。



- 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 CallManager ユーザを現われ、リストします。
- 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 (ユーザネームのような) 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 人以上のユーザが設定された on Cisco CallManager である場合、表示されない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。

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 for user: mjane

Installed Reporting Package:

ICD Enhanced
IVR

Remove

Add

Selected Reporting Package:

Update Cancel

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。

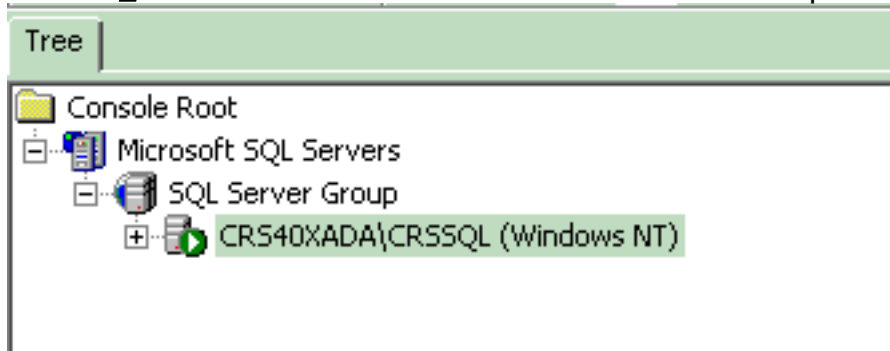
Q. 史的記事アプリケーションにログインにできないの問題を解決する方法

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:

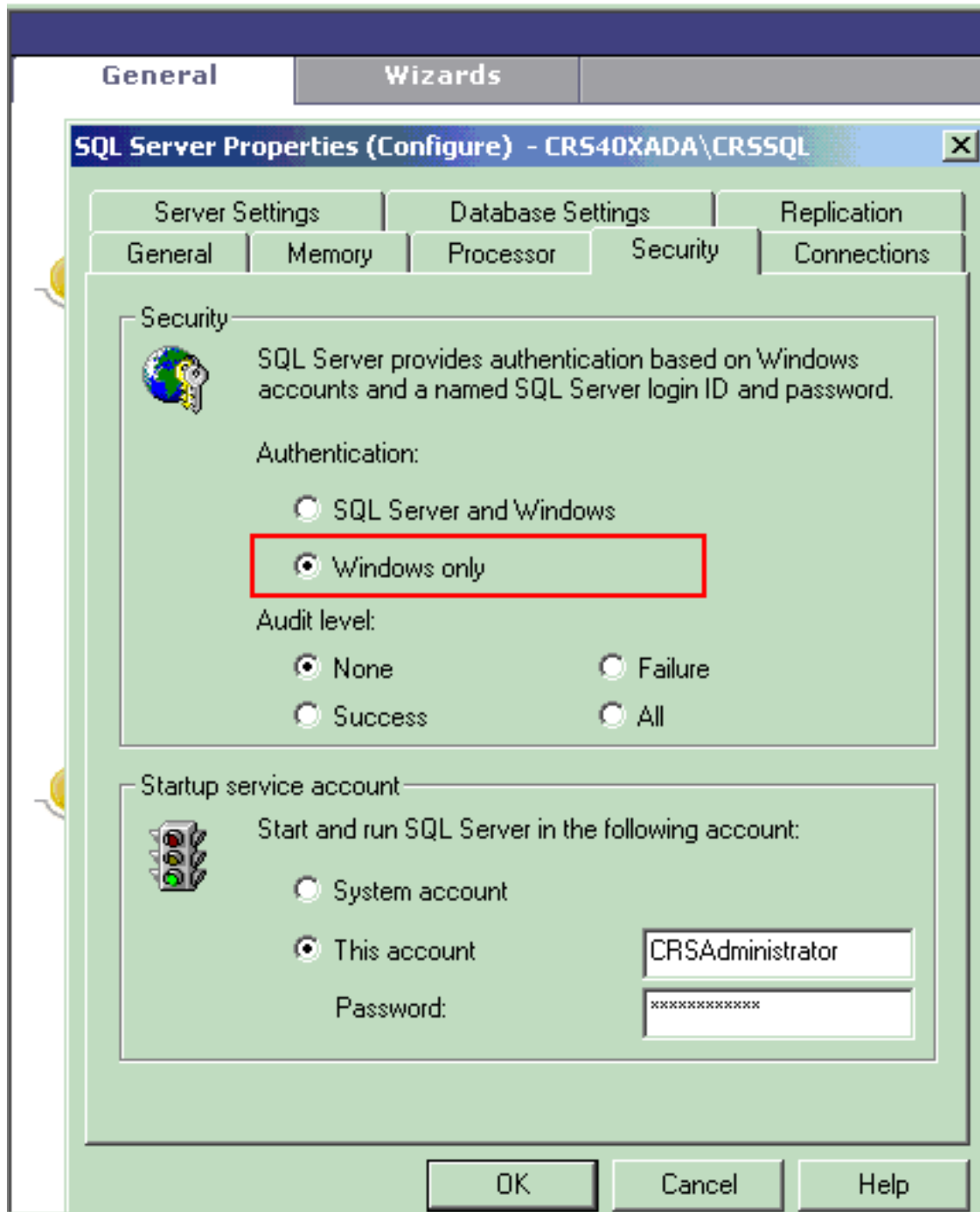
- 5051
- ID

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。

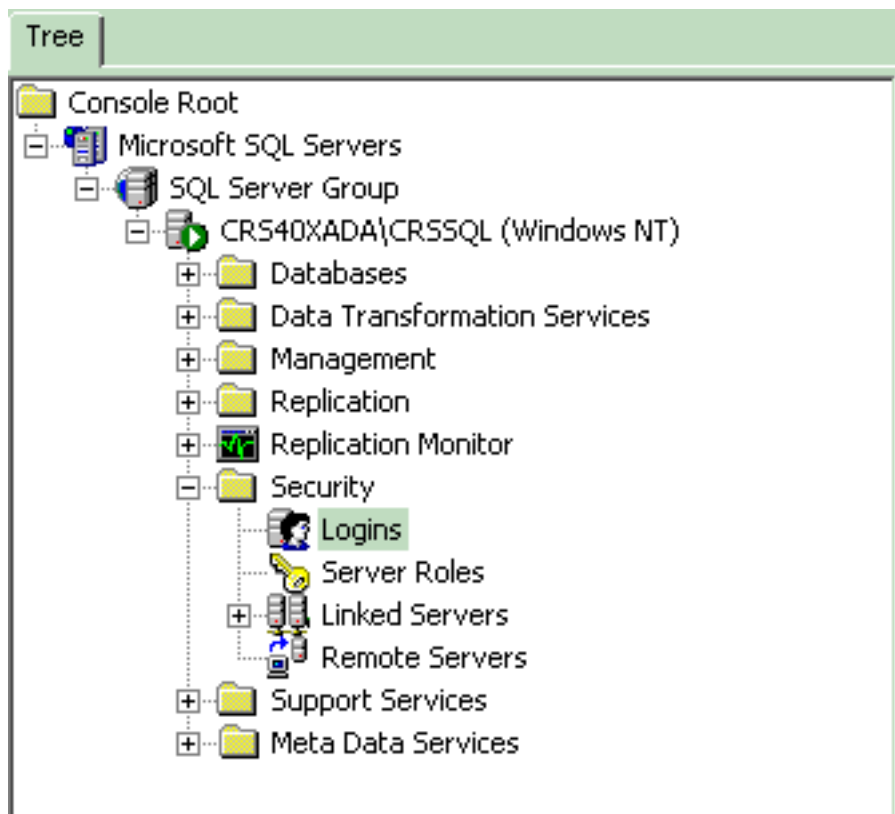


4. [Security] タブをクリックします。
5. **Windows だけが認証**の下で選択されることを確かめて下さい。そうでなかったら、**Windows 認証**だけにそれを変更する必要があります。



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。

Name	Type	Server Access	Default Database	Default Language
BUILTIN\Administrators	Windows G...	Permit	master	English
CRS40XADA\CiscoHistRprtUsr	Windows User	Permit	db_cra	English
CRS40XADA\CiscoWbUsr	Windows User	Permit	db_cra	English

SQL Server Login Properties - CRS40XADA\CiscoHistRprtUsr

General | Server Roles | Database Access

Name: CRS40XADA\CiscoHistRprtUsr

Authentication

Windows Authentication

Domain: CRS40XADA

Security access:

Grant access

Deny access

SQL Server Authentication

Password: _____

Defaults

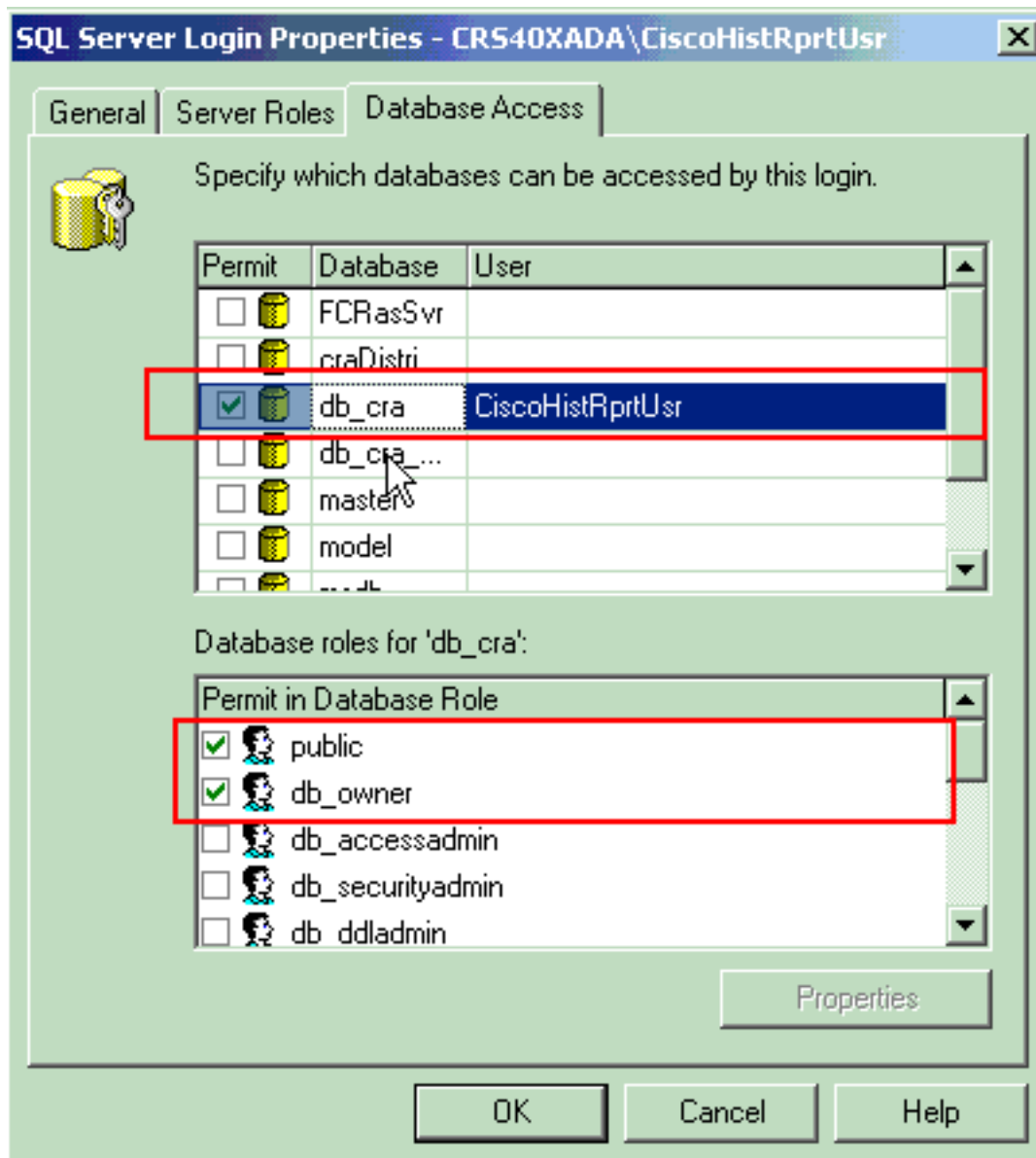
Specify the default language and database for this login.

Database: db_cra

Language: English

OK Cancel Help

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。これを無効にするか、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無効にするか、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せん 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ー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. 特定のユーザー向けの史的記事を追加するか、または設定する方法

A. ユーザによってインストール済み CRA 歴史的レポート生成パッケージを使用することを設定される CallManager が on Cisco 可能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](#)