

# Relatórios de histórico para perguntas frequentes sobre o IPCC Express

## Índice

### [Introdução](#)

[Como eu autorizo os usuários a ver os Relatórios de Histórico nos CRS?](#)

[Como eu pesquiso defeitos a introdução de não poder entrar ao aplicativo histórico do relatório?](#)

[Como eu adiciono ou configuro o relatório histórico para um usuário particular?](#)

[Como eu pesquiso defeitos a introdução da zona de horas incorreta no relatório histórico?](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento fornece uma lista de perguntas frequentes relativas aos relatórios de histórico em um ambiente Cisco Customer Response Solutions (CRS) (versão 3.1 e posteriores).

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

### Q. Como eu autorizo os usuários a ver os Relatórios de Histórico nos CRS?

A. Os bancos de dados de histórico do sistema do Cisco CRS estão localizados no servidor CRS ou no servidor de Banco de Dados de Relatório de Histórico. Para gerenciar os bancos de dados de Relatório de Histórico CRS:

- Configure o número máximo de conexões de clientes e de planejador para os bancos de dados de histórico.
- Configure os usuários para os relatórios de histórico.
- Remova os dados históricos quando o tamanho dos bancos de dados se aproximar da capacidade máxima.
- Sincronize os dados nos bancos de dados do servidor CRS e no servidor de banco de dados de Relatório de Histórico, se o servidor de Banco de Dados de Relatório de Histórico for utilizado para armazenar dados históricos de relatório.
- Importe dados históricos dos arquivos de dados. Esses arquivos de dados serão gerados se o banco de dados histórico estiver desativado e se o número de novos registros históricos exceder o cache.

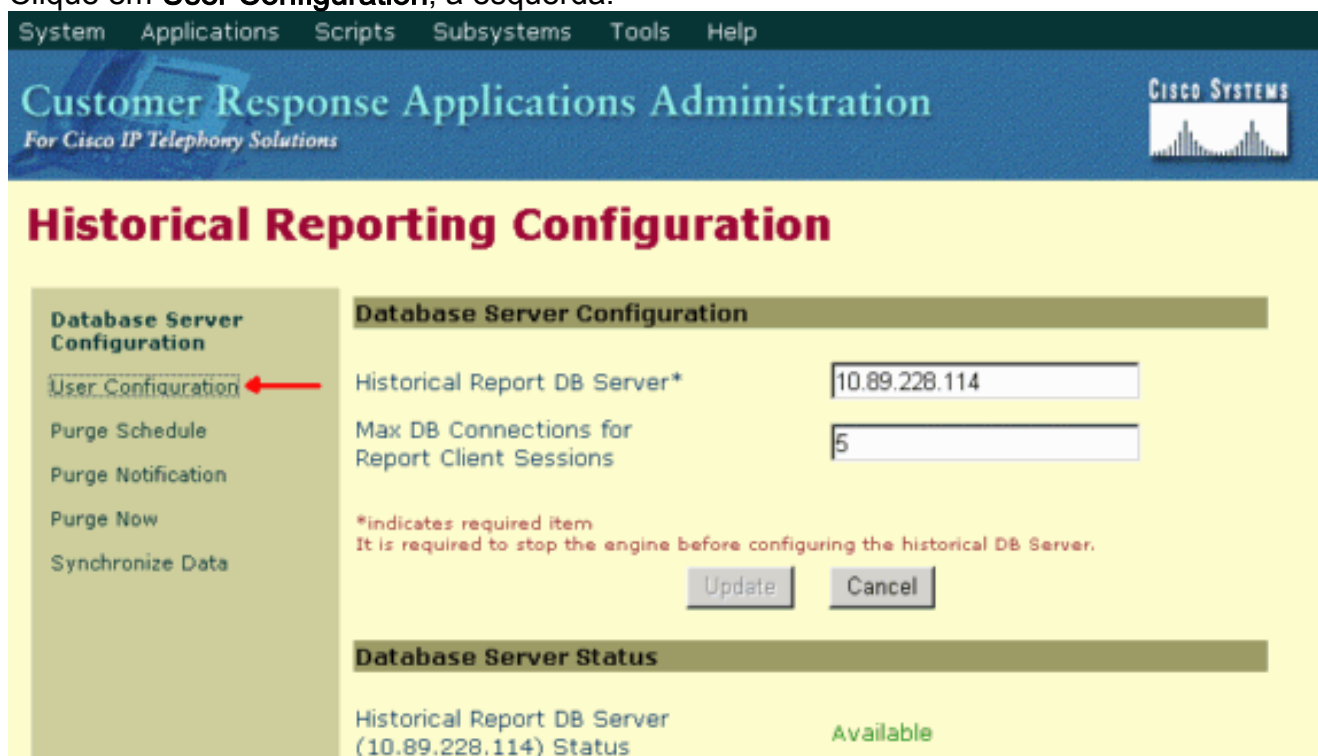
Você deve estar logado na Administração CRS para gerenciar o banco de dados de relatório de histórico CRS. Realize as seguintes etapas para autorizar os usuários a ver os relatórios de histórico nos CRS:

1. Selecione **Tools** > Historical Reporting no menu CRA Administration.

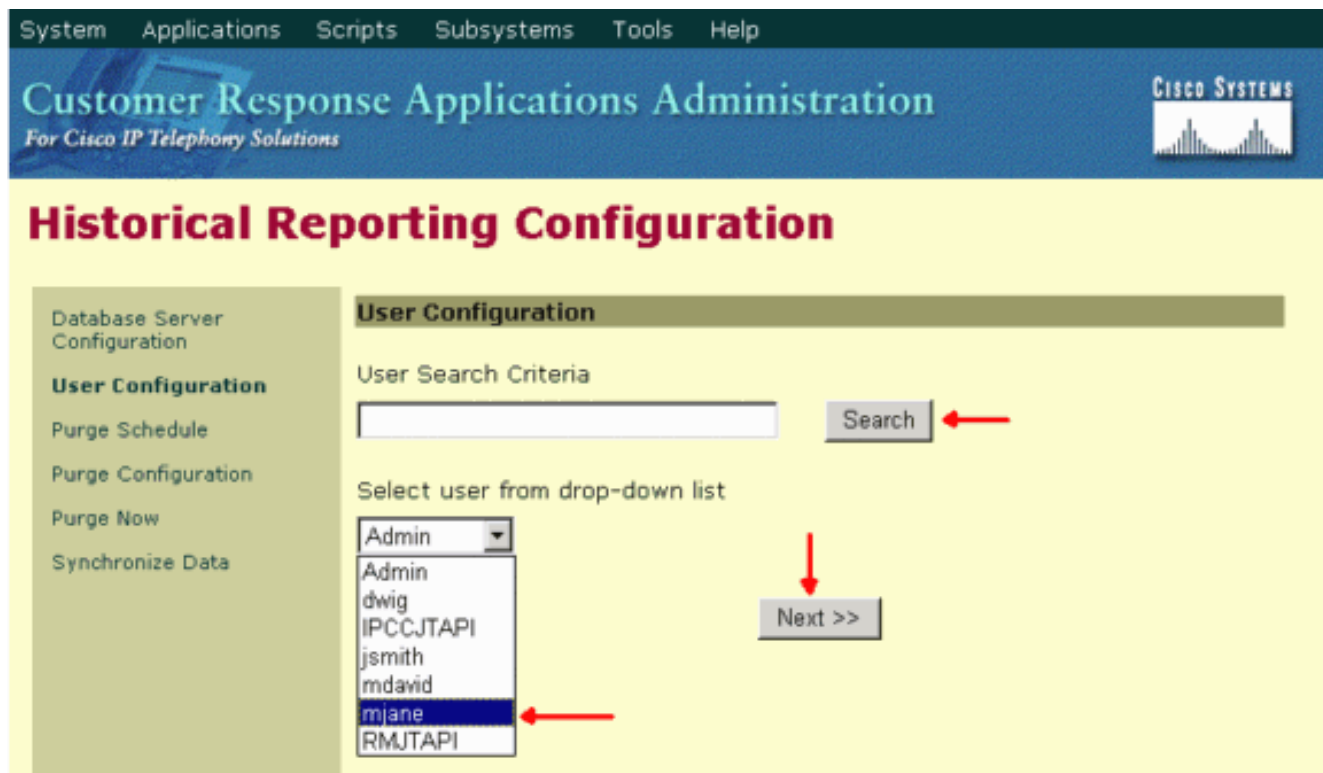


A página da Web Historical Reporting Configuration será exibida, bem como a área Database Server Configuration.

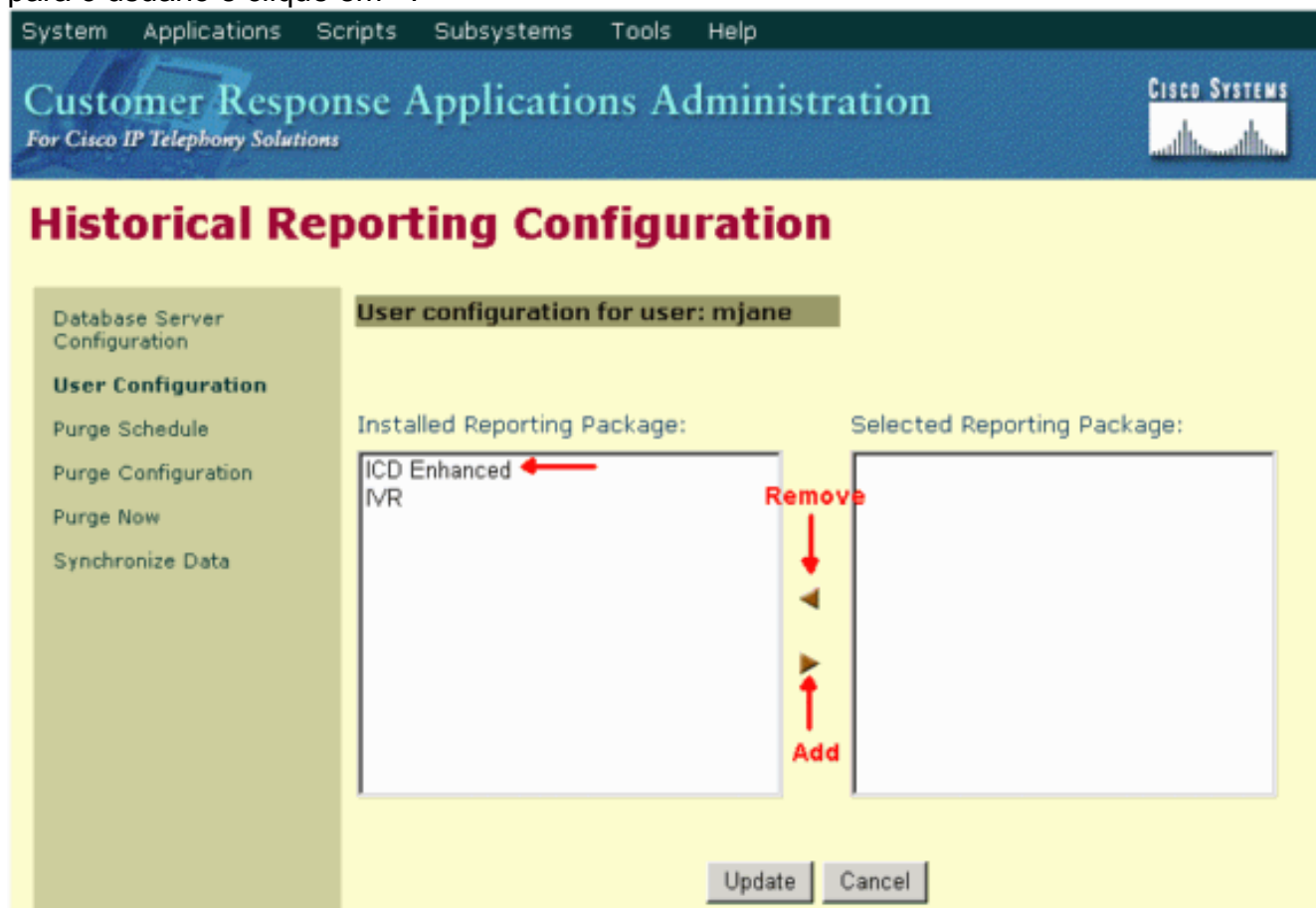
2. Clique em **User Configuration**, à esquerda.



3. Clique em **User Configuration**, na barra de navegação Historical Reporting Configuration. A área User Configuration é exibida e relaciona um máximo de 75 usuários do Cisco CallManager.
4. Selecione o usuário para o qual deseja configurar o relatório de histórico: Digite os critérios de busca (como um nome de usuário) no campo de texto **Enter Search Criteria** e, em seguida, selecione o usuário apropriado na lista suspensa. **Nota:** Se mais de 75 usuários estiverem configurados Cisco CallManager, você poderá usar a busca para encontrar os usuários que não estão sendo exibidos. Selecione o usuário na lista suspensa.



5. Clique em Next. A Configuração do usuário para a área do usuário é exibida.
6. Na lista Installed Reporting Packages, selecione o pacote de relatórios que deseja configurar para o usuário e clique em >.



7. Para remover os pacotes de relatórios para o usuário, selecione o pacote de relatórios que deseja remover na lista Selected Reporting Packages e clique em <.
8. Clique em **Update**.

Q. Como eu pesquiso defeitos a introdução de não poder entrar ao aplicativo

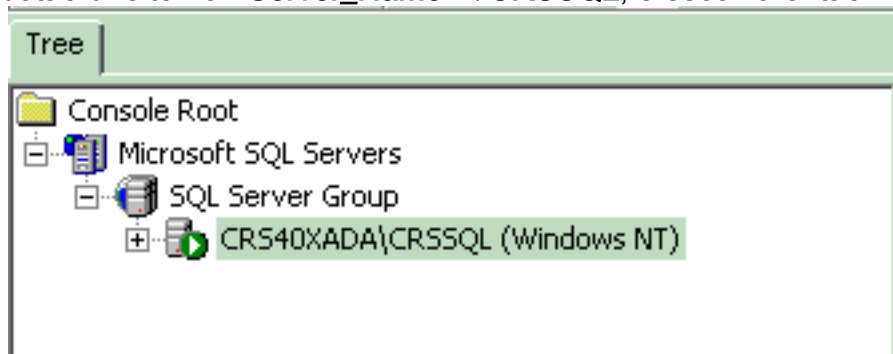
## histórico do relatório?

A. Você é incapaz de entrar ao aplicativo histórico do relatório e de receber estas Mensagens de Erro:

- Incapaz de estabelecer a conexão ao base de dados. Verifique o arquivo de registro para ver se há o erro 5051
- Não entram ao base de dados. Peça que seu administrador verifique o usuário do base de dados identificação e senha que é obtida dinamicamente do server de aplicativo

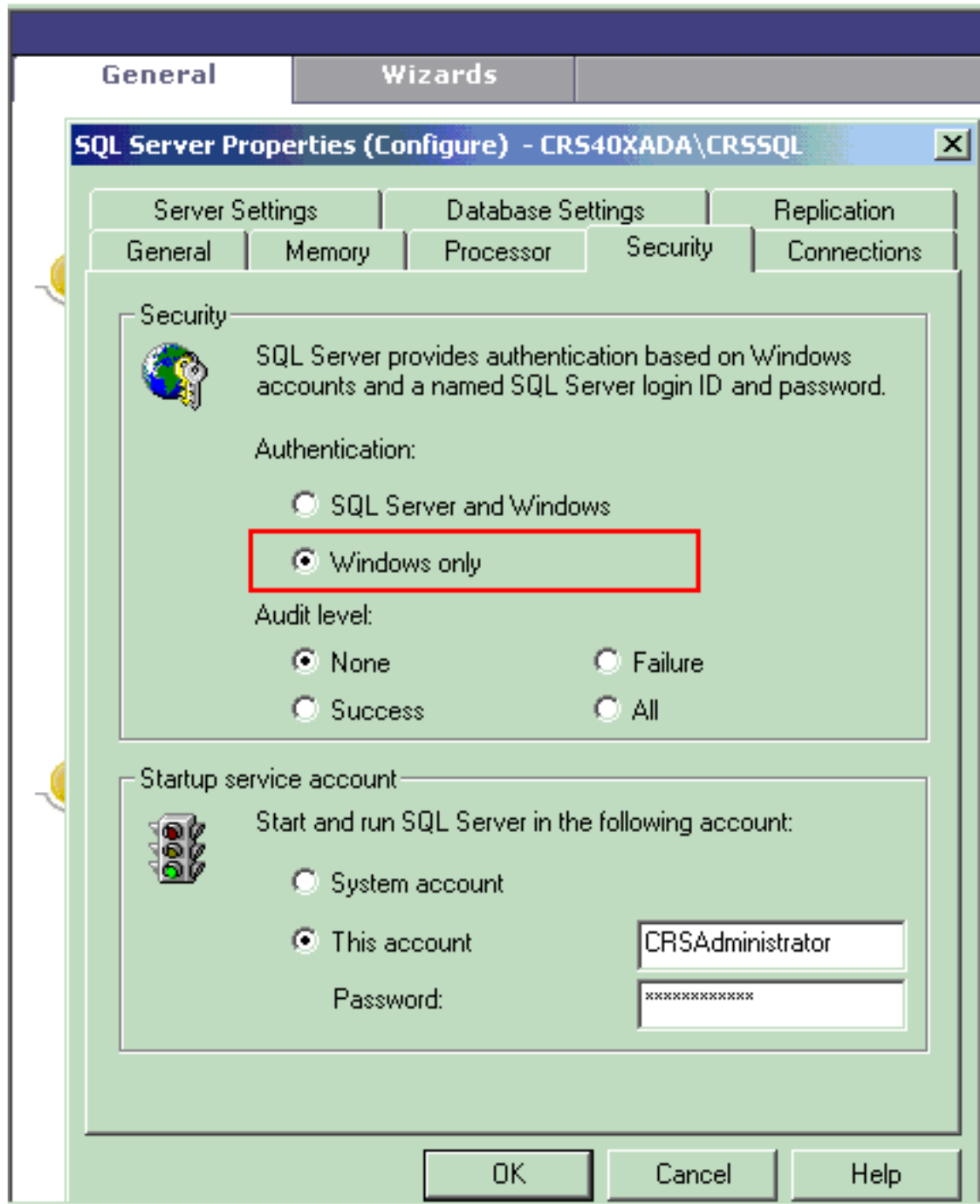
Execute estas etapas a fim verificar o modo da autenticação de SQL no servidor CRS:

1. Vá ao **Iniciar > Programas > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**.
2. Vá ao **Microsoft SQL servers > ao grupo de servidor SQL**.
3. Clicar com o botão direito no **<Server\_Name> \ CRSSQL**, e escolha então



**propriedades.**

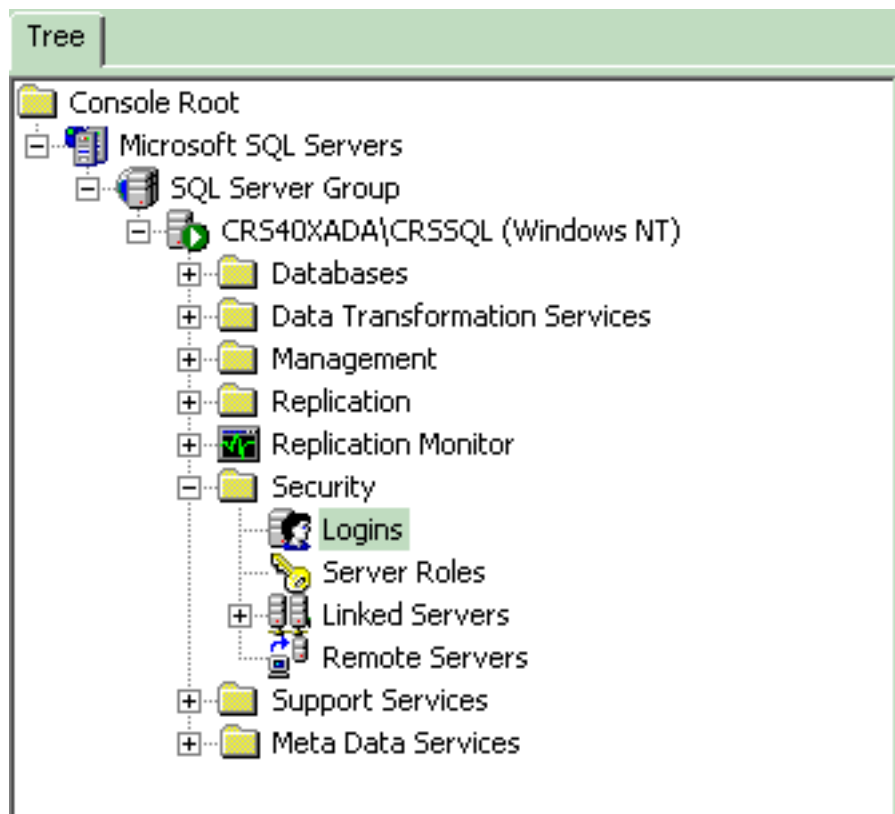
4. Clique na guia **Security**.
5. Certifique-se de que **Windows somente** está selecionado sob a **autenticação**. Se não, você precisa de mudá-lo à autenticação de **Windows**



somente.

Em seguida, execute estas etapas a fim verificar as permissões para ver se há o usuário histórico do relatório CR:

1. No SQL enterprise manager, vá ao **Microsoft SQL servers** > ao **grupo de servidor SQL** > ao > **segurança** > aos **inícios de uma sessão do <Server\_Name>** \



**CRSSQL.**

2. No painel direito, clicar com o botão direito **CiscoHistRprtUsr** e escolha **propriedades**.
3. Vá ao **tab geral** e certifique-se que o base de dados do padrão é **db\_cra**.

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

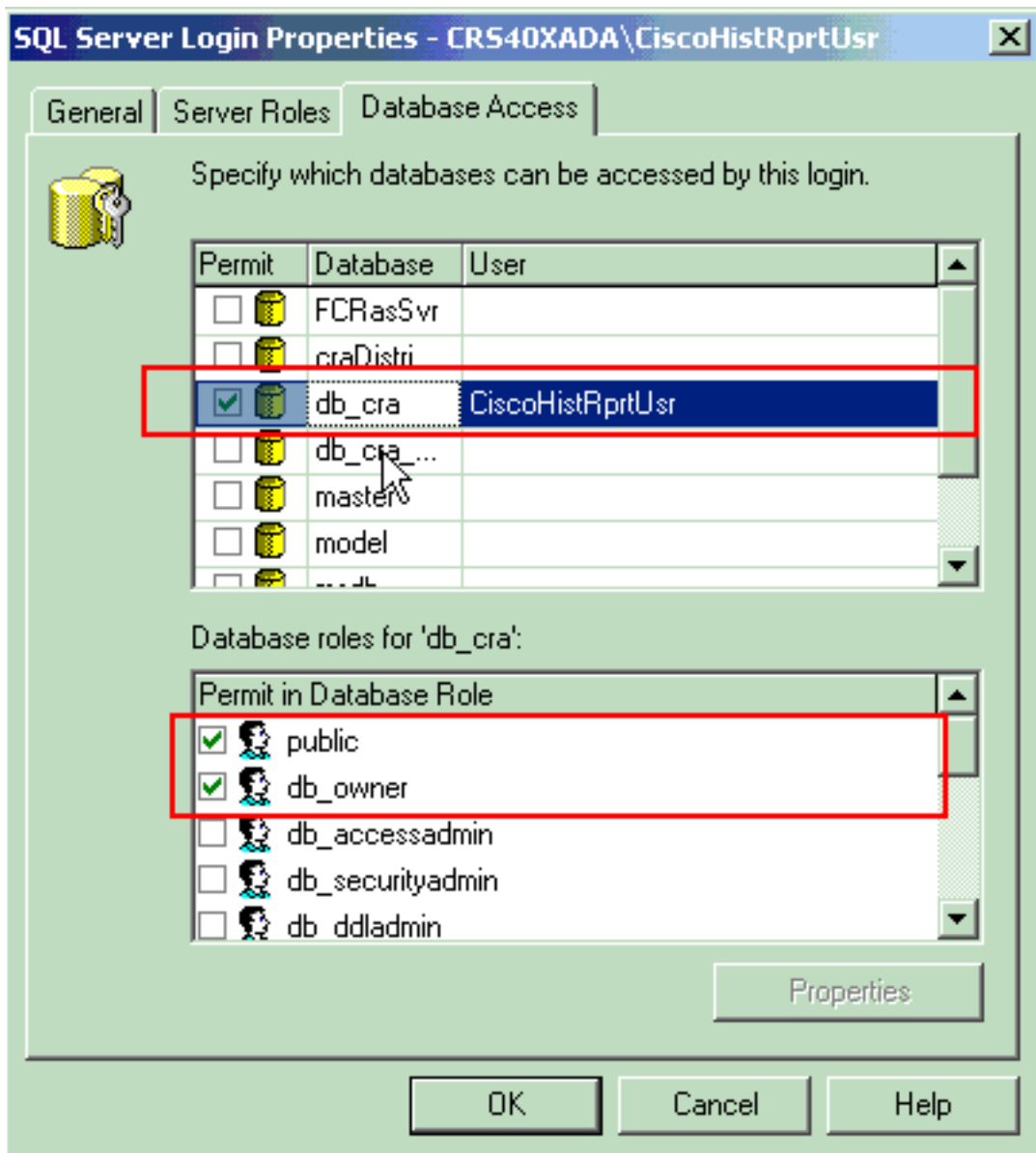
Specify the default language and database for this login.

Database: db\_cra

Language: English

OK Cancel Help

4. Vá à aba do **acesso à base de dados** e certifique-se de que o base de dados da **db\_cra** está verificado e permite o **público** e o



db\_owner.

Se o usuário é incapaz de entrar ao aplicativo histórico do relatório com o Mensagem de Erro um erro ocorreu ao tentar comunicar-se com o servidor de Web. Verifique seu usuário - identificação e senha e tente-o outra vez, verifique-o estes artigos:

- Certifique-se do usuário esteja autorizado ver relatórios de histórico como mencionado na [seção anterior](#).
- Se um servidor proxy é configurado no navegador da Web do PC, esta mensagem estará considerada. Desabilite isto, ou crie uma exceção para o servidor CRS.
- Um Firewall ou o outro dispositivo de segurança podiam obstruir a comunicação entre o PC e o server. Você pode precisar de desabilitar o Windows Firewall ou de criar uma exceção para o servidor CRS.
- Para Cisco unificou a versão 4.x e mais recente do centro de contato, confirmam que você tem bastante licenças históricas da sessão do relatório configuradas sob o **sistema** > os **parâmetros de sistema**. Enrole para baixo e procure o **número de licenças da sessão HR**, e se o valor é zero ou menos do que o valor exigido, aumente-o. O número de licenças da sessão HR restringe o acesso simultâneo ao relatório histórico. Você pode igualmente usar esta solução quando você recebe o erro que todas as licenças disponíveis estão no uso por outras máquinas cliente. Tente por favor outra vez mais tarde e verifique o arquivo de registro para ver se há o erro 5116 ao executar relatórios de histórico. **Nota:** Aumentar o número puder afetar o desempenho do server quando relatórios de histórico do acesso de



usuários múltiplos ao mesmo tempo.

## **Q. Como eu adiciono ou configuro o relatório histórico para um usuário particular?**

A. Você pode permitir os usuários configurados no CallManager da Cisco para usar pacotes de relatório históricos instalados CRA.

Refira a seção que [configura usuários para o relatório histórico de controlar os bases de dados dos relatórios de histórico de Cisco CRA](#) a fim configurar.

## **Q. Como eu pesquisei defeitos a introdução da zona de horas incorreta no relatório histórico?**

A. A fim resolver a edição, você precisa de ajustar a entrada de tabela do registro de TimeZoneInformation à correta.

## **Informações Relacionadas**

- [Guia do Administrador dos Aplicativos do Cisco Customer Response 3.1](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)