

Содержание

[Введение](#)

[Как я авторизую пользователей просматривать Отчеты предыстории в CRS?](#)

[Как я решаю проблему неспособности войти к Историческому Приложению для создания отчетов?](#)

[Как я добавляю или настраиваю историческое создание отчетов для индивидуального пользователя?](#)

[Как я решаю проблему зоны неверного времени в Историческом Создании отчетов?](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ отвечает на часто задаваемый вопрос, относящийся к хронологическим отчетам в среде решений Cisco для обратной связи с клиентами (CRS) (версии 3.1 и выше).

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

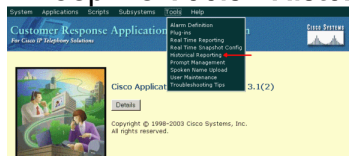
Вопрос. Как я авторизую пользователей просматривать Отчеты предыстории в CRS?

О. Базы данных за прошлые периоды системы Cisco CRS находятся или на CRS - сервере или на Сервере базы данных Отчета предыстории. Для управления базами данных Отчета предыстории CRS:

- Настройте максимальное число клиента и подключений планировщика к базам данных за прошлые периоды.
- Настройте пользователей для отчетов предыстории.
- Удалите исторические данные, когда размер баз данных приблизится к максимальной пропускной способности.
- Синхронизируйте данные на базах данных CRS - сервера и сервере базы данных Отчета предыстории, если Сервер базы данных Отчета предыстории используется для хранения данных отчетов предыстории.
- Импортируйте исторические данные из файлов данных. Эти файлы данных генерируются, если база данных за прошлые периоды не работает, и количество новых статистических записей превышает кэш.

В вас нужно войти Администрированию CRS для управления базой данных отчетов предыстории CRS. Выполните эти шаги, чтобы авторизовать пользователей просматривать отчеты предыстории в CRS:

1. Выберите **Tools> Historical Reporting** из Меню администрирования CRA.



Веб-страница конфигурации статистического отчета появляется

и отображает Область конфигурации Сервера базы данных.

2. Нажмите **User Configuration**, слева.

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. Нажмите **User Configuration** на панели навигации конфигурации статистического отчета. Область User Configuration появляется и перечисляет максимум 75 пользователей Cisco CallManager.

4. Выберите пользователя, для которого вы хотите настроить историческое создание отчетов также: Введите условия поиска (такие как имя пользователя) во **Вводить** текстовом поле **Условий поиска** и затем выберите соответствующего пользователя из выпадающего списка. **Примечание:** Если больше чем 75 пользователей настроены на Cisco CallManager, можно использовать поиск для обнаружения пользователей, которые не отображены. Выберите пользователя от выпадающего списка.

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 ←

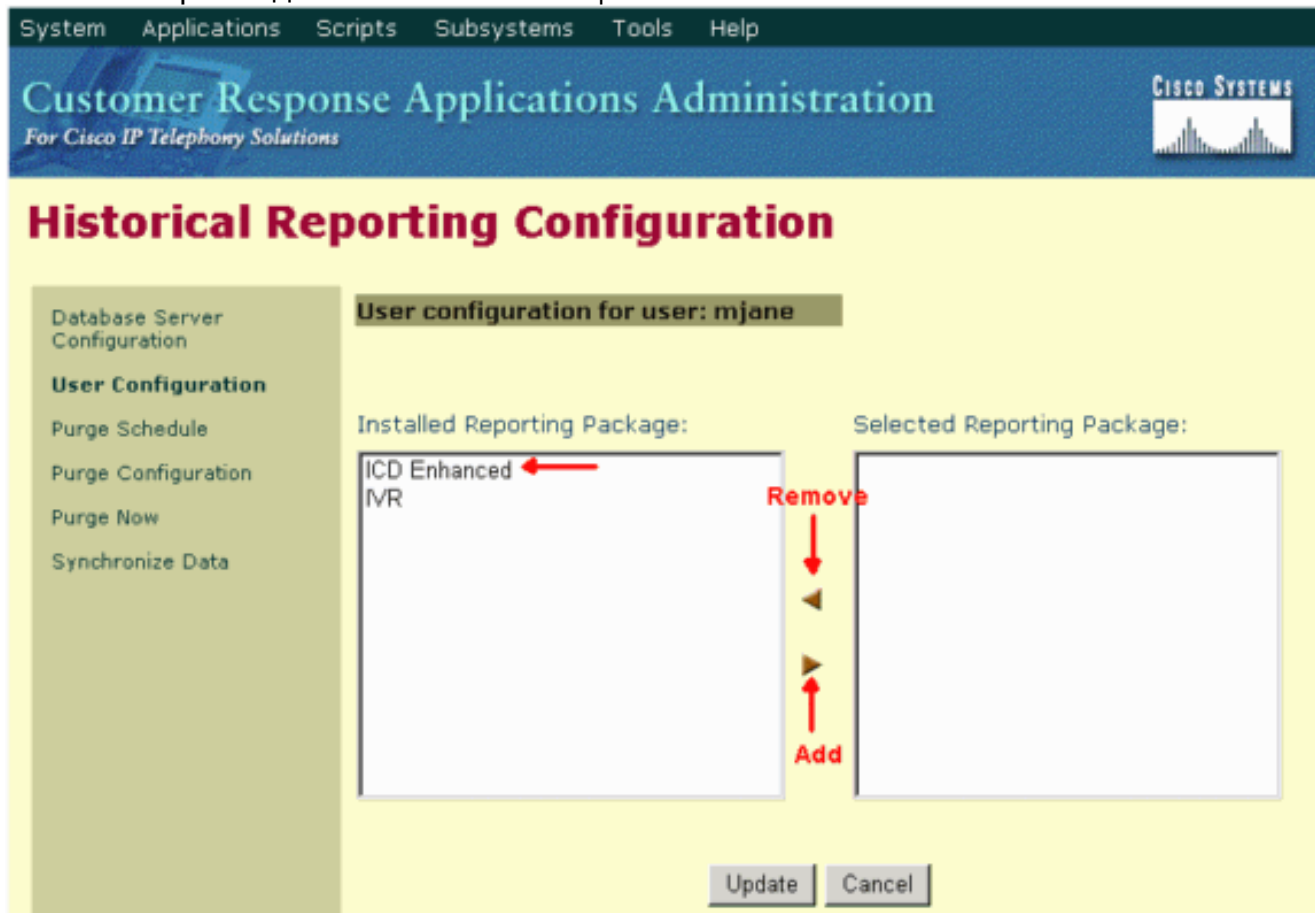
RMJTAPI

Next >>

5. Нажмите кнопку **Next**. Пользовательская конфигурация для области пользователя

появляется.

6. В Установленном списке Отчетных пакетов выберите отчетный пакет, который вы хотите настроить для пользователя и щелчка>.



7. Для удаления отчетных пакетов для пользователя выберите отчетный пакет, который вы хотите удалить в Выбранном списке Отчетных пакетов и щелчке <.
8. Нажмите кнопку Update (Обновить).

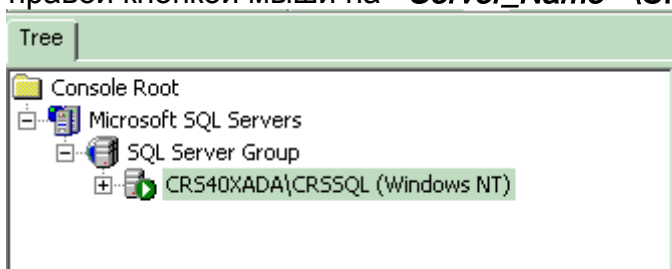
Вопрос. Как я решаю проблему неспособности войти к Историческому Приложению для создания отчетов?

О. Вы неспособны войти к Историческому Приложению для создания отчетов и получить эти сообщения об ошибках:

- Unable to establish connection to database. Check the log file for error 5051
- Failed to login to database. Ask your administrator to check the database user id and password that is dynamically obtained from the application server

Выполните эти шаги для проверки режима Аутентификации SQL на CRS - сервере:

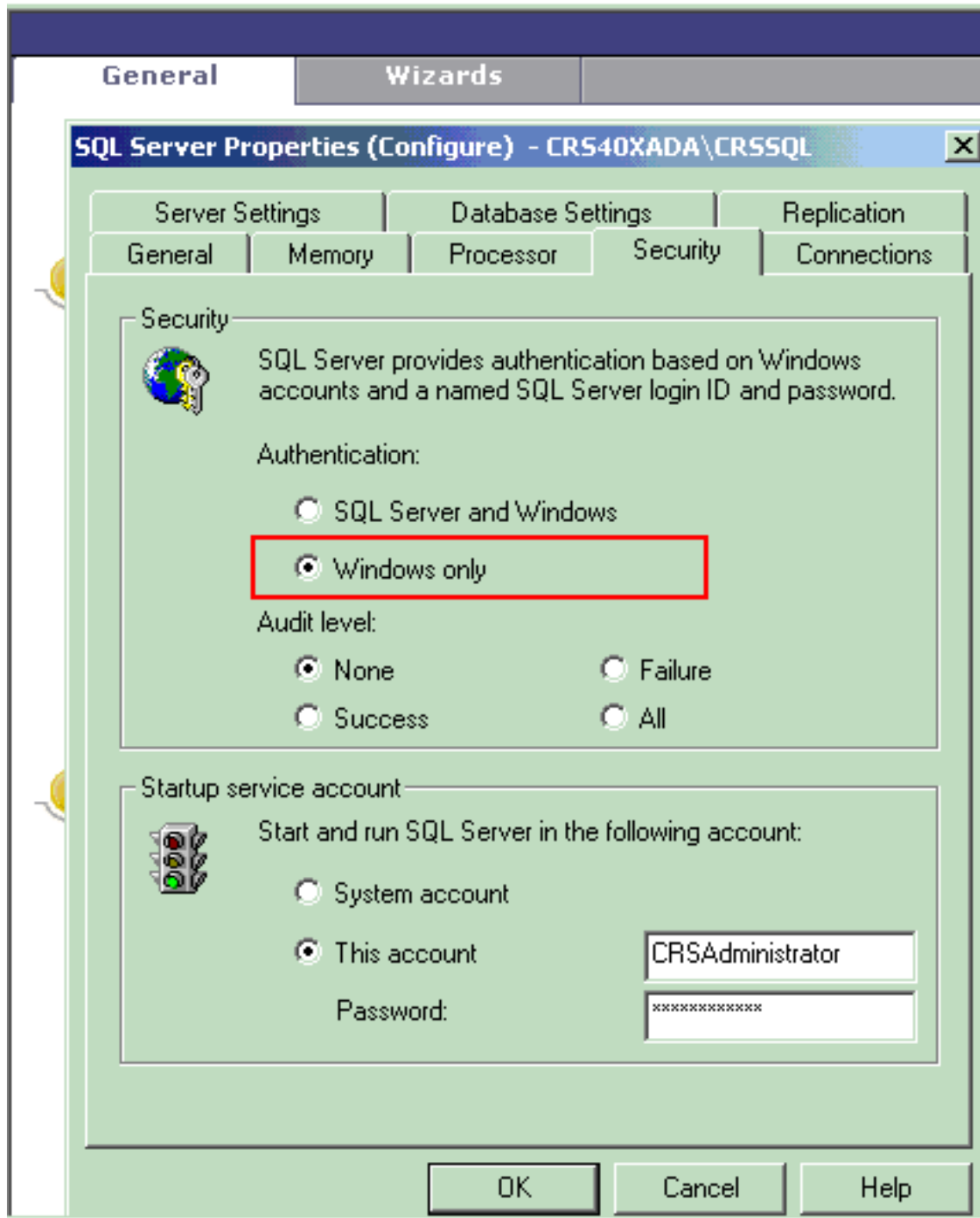
1. Перейдите к Пуску> Программы> Microsoft SQL Server> Диспетчер предприятия.
2. Перейдите к Microsoft SQL Server> группа сервера SQL.
3. Щелкните правой кнопкой мыши на <Server_Name> \CRSSQL, и затем выберите



Properties.

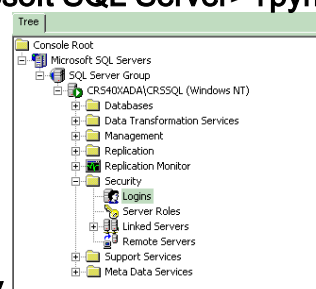
4. Щелкните вкладку **Безопасность**.

5. Удостоверьтесь, что **Windows Only** выбран под **Аутентификацией**. В противном случае необходимо изменить его на **Windows Only Authentication**.



Затем, выполните эти шаги для проверки разрешений для CRS Исторический пользователь Создания отчетов:

1. В Диспетчере организации SQL перейдите к **Microsoft SQL Server > группа сервера**



SQL> <Server_Name> \CRSSQL> Входы в систему.

- В правой панели щелкните правой кнопкой мыши **CiscoHistRprtUsr** и выберите **Properties**.
- Перейдите к **Вкладке Общие** и удостоверьтесь, что база данных по умолчанию является **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

- Перейдите к вкладке **Database Access** и удостоверьтесь, что база данных **db_cra** проверена и разрешает **общественность** и

SQL Server Login Properties - CRS40XADA\CiscoHistRprtUsr

General | Server Roles | Database Access

Specify which databases can be accessed by this login.

| Permit | Database | User |
|-------------------------------------|------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | FCRasSvr | |
| <input type="checkbox"/> | craDistri | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | db_cra | CiscoHistRprtUsr |
| <input type="checkbox"/> | db_cra_... | |
| <input type="checkbox"/> | master | |
| <input type="checkbox"/> | model | |

Database roles for 'db_cra':

| Permit in Database Role | Role |
|-------------------------------------|------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | public |
| <input checked="" type="checkbox"/> | db_owner |
| <input type="checkbox"/> | db_accessadmin |
| <input type="checkbox"/> | db_securityadmin |
| <input type="checkbox"/> | db_ddladmin |

Properties

OK Cancel Help

db_owner.

Если пользователь неспособен войти к Историческому Приложению для создания отчетов с сообщением об ошибках `An error occurred while attempting to communicate with web server. Check your user id and password and try again`, проверьте эти элементы:

- Проверьте, что пользователь авторизуется просмотреть Отчеты предыстории, как упомянуто в [предыдущем разделе](#).
- Если прокси-сервер будет настроен на web-браузере ПК, то это сообщение будет замечено. Отключите это или создайте исключение для CRS - сервера.
- Межсетевой экран или другое устройство безопасности могли блокировать связь между ПК и сервером. Вы, возможно, должны отключить Windows Firewall или создать исключение для CRS - сервера.
- Для Cisco Унифицированная версия 4.x Contact Center и позже, подтвердите, что у вас есть достаточно Исторических лицензий сеанса Создания отчетов, настроенных под **Системой> Параметры системы**. Прокрутите вниз и ищите **Количество лицензий сеанса HR**, и если значение является нулем или меньший, чем требуемое значение, увеличьте его. Количество лицензий сеанса HR ограничивает синхронный доступ историческим созданием отчетов. Можно также использовать это решение при получении ошибки `All available licenses are in use by other client machines. Please try again later and check the log file for error 5116` при выполнении Отчетов предыстории. **Примечание:** Когда несколько пользователей обращаются к Отчетам предыстории в то же время, увеличение числа может влиять на производительность сервера.

Вопрос. Как я добавляю или настраиваю историческое создание отчетов для индивидуального пользователя?

О. Можно позволить настройкам пользователя на Cisco CallManager использовать установленный CRA исторические отчетные пакеты.

См. [Пользователей Настройки](#) раздела [для Исторического Создания отчетов Управления Базами данных Отчета предыстории CRA Cisco](#) для настройки.

Вопрос. Как я решаю проблему зоны неверного времени в Историческом Создании отчетов?

О. Для решения вопроса необходимо установить элемент таблицы реестра `TimeZoneInformation` в корректный.

Дополнительные сведения

- [Руководство администратора Cisco Customer Response Application 3.1](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)