

IPCC Express 历史报告的常见问题

Contents

[Introduction](#)

[如何认证用户查看在CRS的历史报告？](#)

[如何排除问题的故障能登陆到历史报告的应用程序？](#)

[如何添加或配置历史报告一个特定用户的？](#)

[如何排除错误时间区域故障的问题历史报告的？](#)

[Related Information](#)

Introduction

本文在Cisco用户响应解决方案(CRS)环境(版本3.1和以上)里列出常见问题与历史报告有关。

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

Q. 如何认证用户查看在CRS的历史报告？

A. Cisco CRS系统历史数据库在CRS服务器或历史报告数据库服务器驻留。为了管理CRS历史报表数据库：

- 配置客户端和调度程序连接的最大数量与历史数据库的。
- 配置历史报告的用户。
- 当数据库的大小接近最大容量时，请清除历史数据。
- 如果历史报告数据库服务器用于存储历史报告数据，同步关于CRS服务器数据库和历史报告数据库服务器的数据。
- 从数据文件导入历史数据。这些数据文件生成，如果历史数据库发生故障，并且新的历史纪录的数量超出高速缓冲存储器。

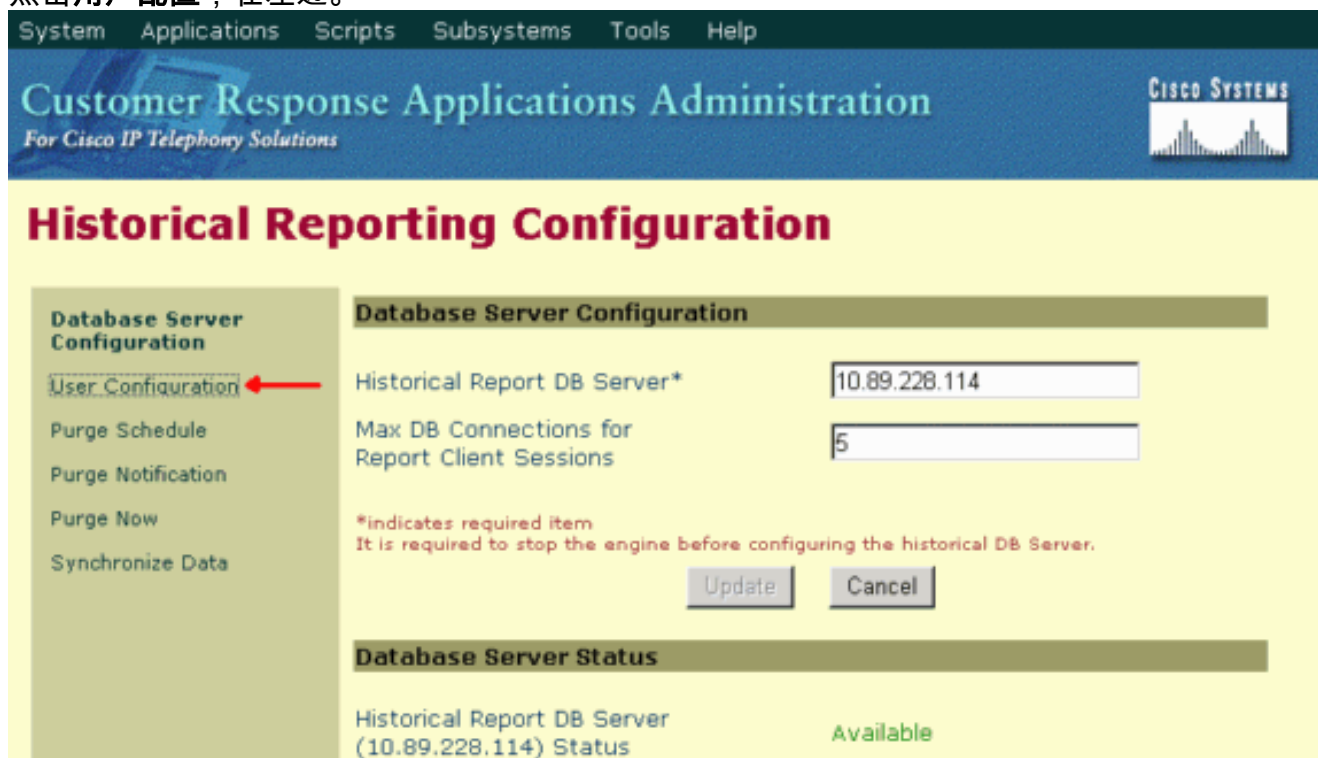
您必须登陆到CRS管理为了管理CRS历史报告数据库。完成这些步骤为了认证用户查看在CRS的历史报告：

1. 从CRA Administration菜单选择**Tools>历史报告**。



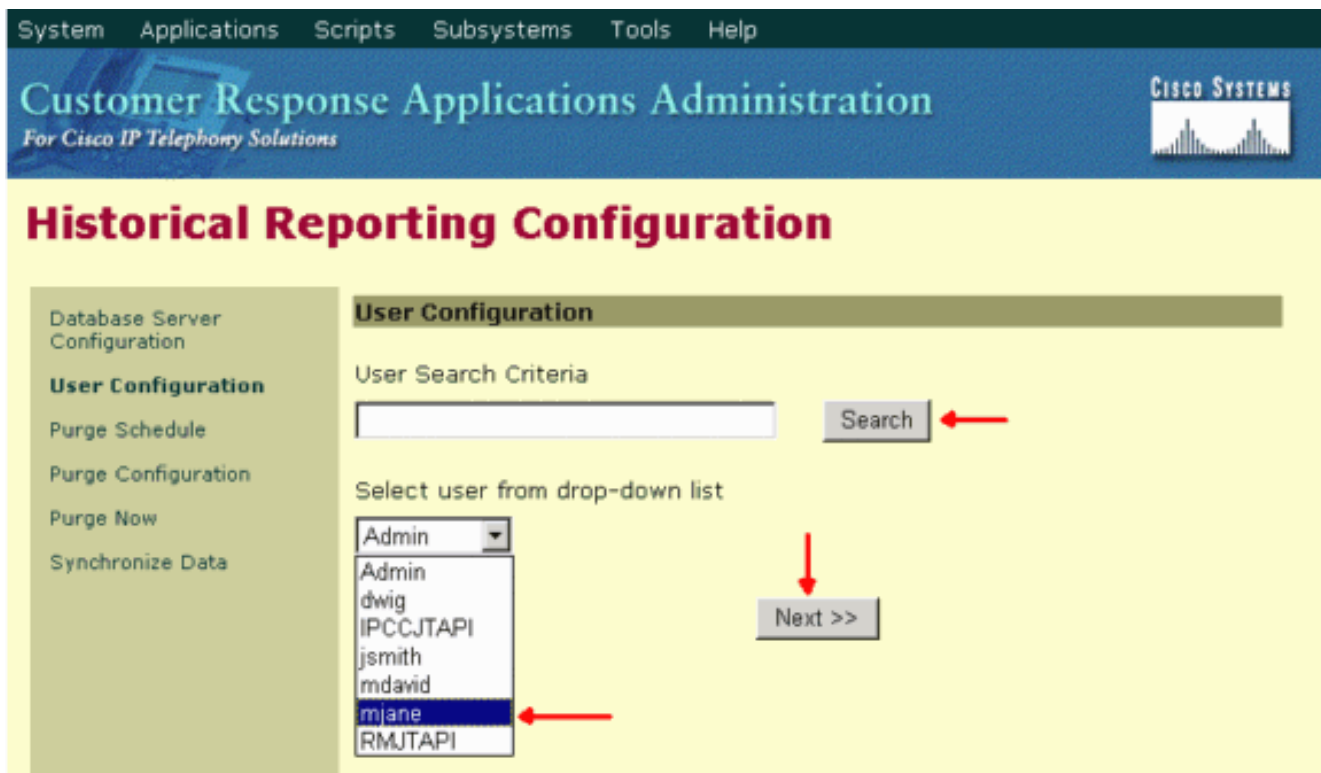
历史报道的配置网页出版并且显示数据库服务器配置地区。

2. 点击用户配置，在左边。

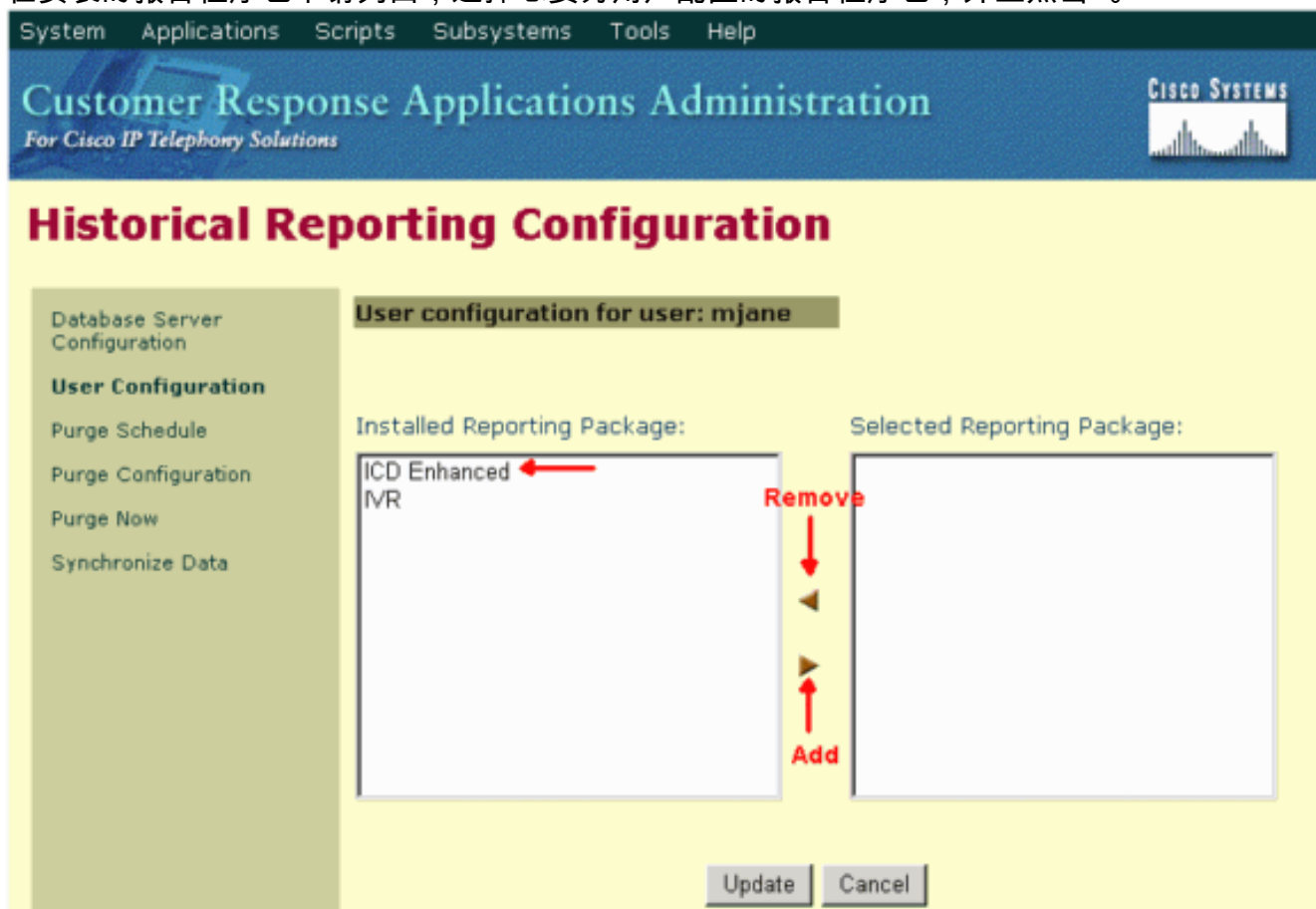


3. 点击用户配置，在历史报告的配置导航条。用户配置地区出现并且列出最多75个Cisco CallManager用户。

4. 选择您要由的配置历史报告的用户：输入查寻标准(例如用户名)在进入查寻标准文本字段从下拉列表然后选择适当的用户。 **Note:** 如果超过75个用户在Cisco CallManager被配置，您能使用搜索找到没有显示的用户。选择用户从下拉列表。



5. 单击 **Next**。用户区域的用户配置出现。
6. 在安装的报告程序包中请列出，选择您要为用户配置的报告程序包，并且单击**>**。



7. 为了去除用户的报告程序包，请选择您在所选的报告程序包要去去除列出，并且单击**<**的报告程序包。
8. 单击**更新**。

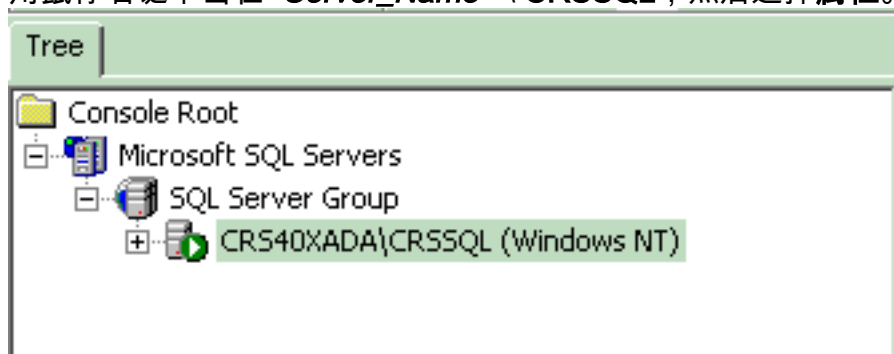
Q. 如何排除问题的故障能登陆到历史报告的应用程序？

A. 您无法登录到历史报告的应用程序和收到这些错误信息：

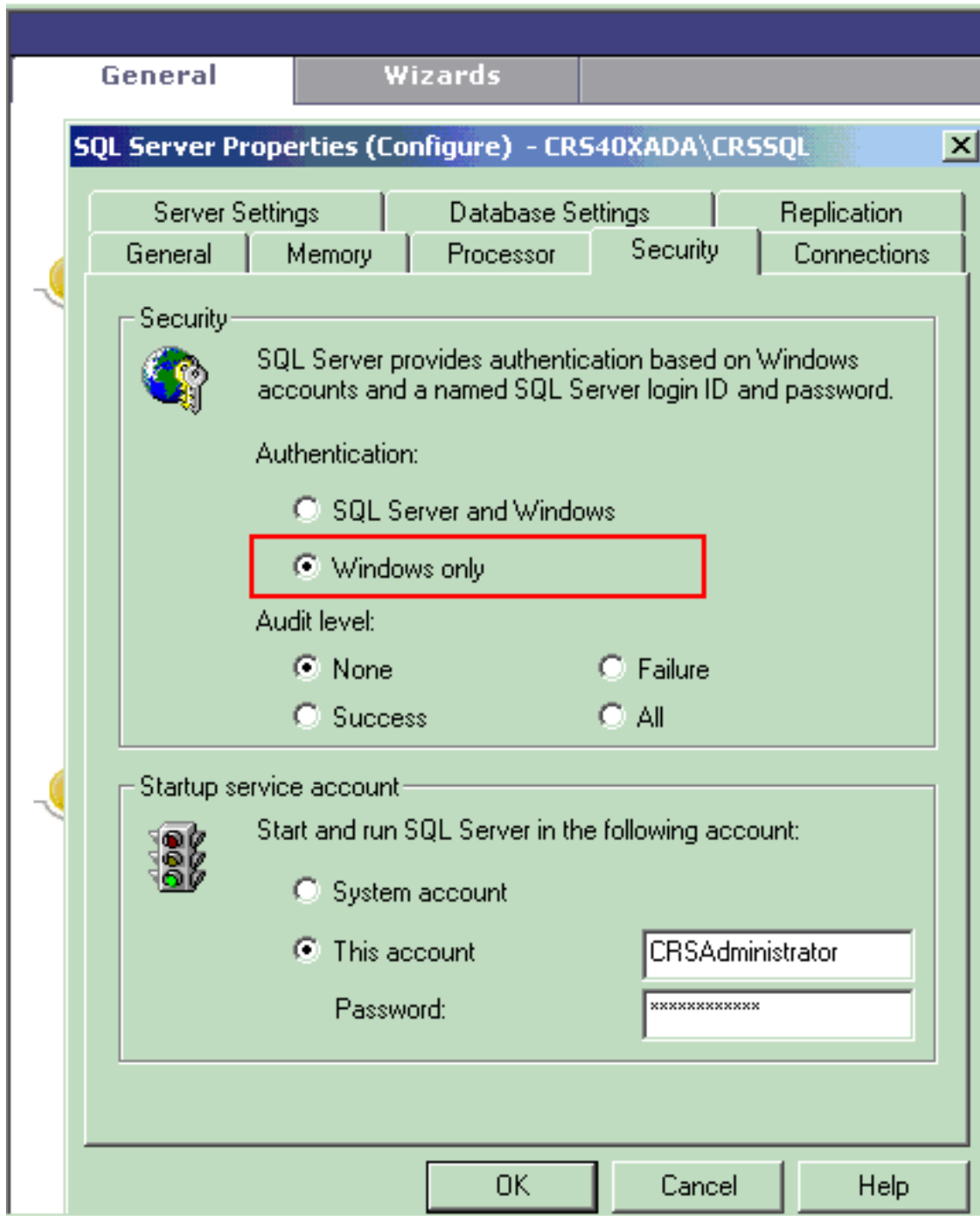
- 5051
- ID

执行这些步骤为了检查在CRS服务器的SQL认证模式：

1. 去Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager。
2. 去Microsoft SQL服务器> SQL server组。
3. 用鼠标右键单击在<Server_Name> \ CRSSQL，然后选择属性。

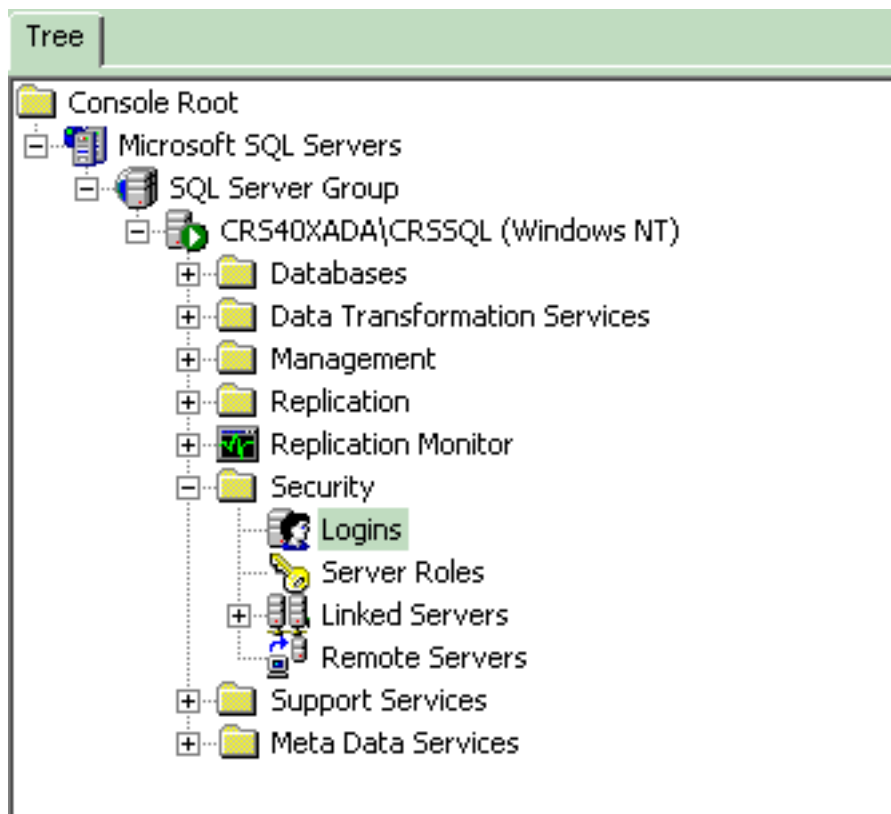


4. 单击 **Security** 选项卡。
5. 切记仅Windows选择在认证下。否则，您需要更改它到仅Windows认证。



其次，请执行这些步骤为了检查权限CRS历史报告的用户：

1. 在SQL企业管理器，请去Microsoft SQL服务器> SQL server组> <Server_Name> \ CRSSQL >



Security >登录。

2. 在右边的面中，请用鼠标右键单击CiscoHistRprtUsr并且选择属性。
3. 去一般选项并且确定默认数据库是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

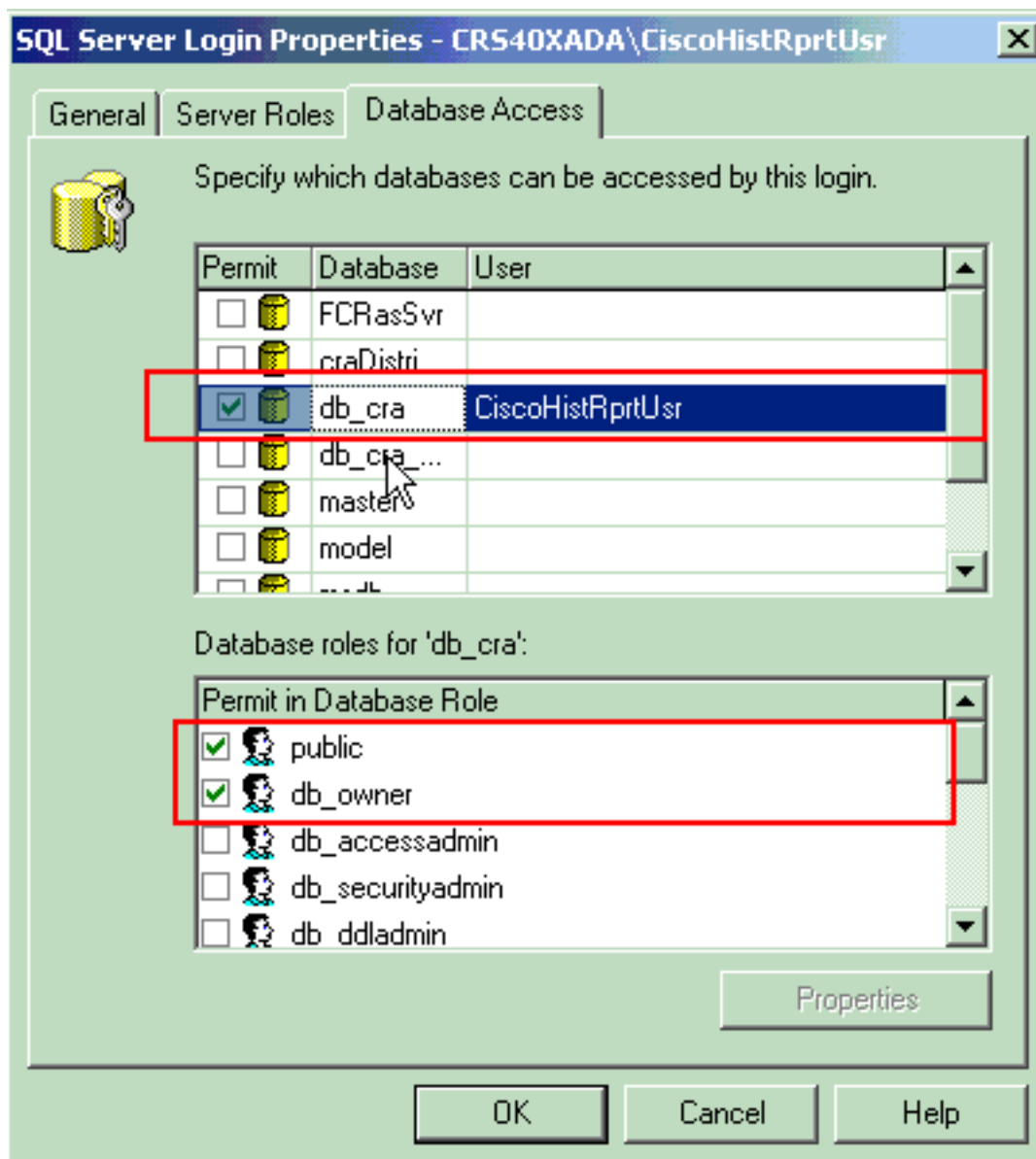
Specify the default language and database for this login.

Database: db_cra

Language: English

OK Cancel Help

4. 去数据库访问选项并且切记db_cra数据库被检查并且允许公共和db_owner。



如果用户无法登录到与错误信息的历史报告的应用程序WebID，检查这些项目：

- 检查用户被认证查看历史报告按照[前面的部分所述](#)。
- 如果代理服务器在PC的Web浏览器被配置，此消息将被看到。禁用此或者创建CRS服务器的例外。
- 防火墙或其他安全设备能阻拦PC和服务器之间的通信。您可能需要禁用Windows防火墙或创建CRS服务器的例外。
- 对于Cisco Unified联络中心版本4.x和以上，请确认您有足够的历史报告的会话许可证被配置在 **System > System**参数下。把并且寻找小时会话许可证移下来的编号和，如果值比所需的值是零或较少，增加它。小时会话许可证的数量限制对历史报告的同时存取。您能也使用此解决方案，当您收到错误时当送历史报告时，5116。 **Note:** 当多个用户同时时，访问历史报告增加编号可能影响服务器的性能。

Q. 如何添加或配置历史报告特定用户的？

A. 您能在Cisco CallManager的enable (event)用户配置的使用安装的CRA历史报告程序包。

请参见[配置历史报告的部分](#)[用户管理Cisco CRA历史报告数据库](#)为了配置。

Q. 如何排除错误时间区域故障的问题历史报告的？

A. 为了解决问题，您需要设置TimeZoneInformation注册条目到正确一个。

Related Information

- [Cisco用户回应应用程序管理员指南3.1](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)