

# 目录

## 简介

[如何认证用户查看在CRS的历史报告？](#)

[如何排除故障问题能登陆到历史报告的应用程序？](#)

[如何添加或配置历史报告特定用户的？](#)

[如何排除故障错误时间区域问题历史报告的？](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文列出与在Cisco用户响应解决方案(CRS)环境(版本3.1和以上)的历史报告涉及的常见问题。

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：

- 配置客户端和调度器连接最大对历史数据库的。
- 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的数据，同步在CRS服务器数据库和历史报告数据库服务器的数据。
- 导入历史数据从Data文件。这些Data文件生成，如果历史数据库发生故障，并且新的历史纪录数量超出缓存。

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。

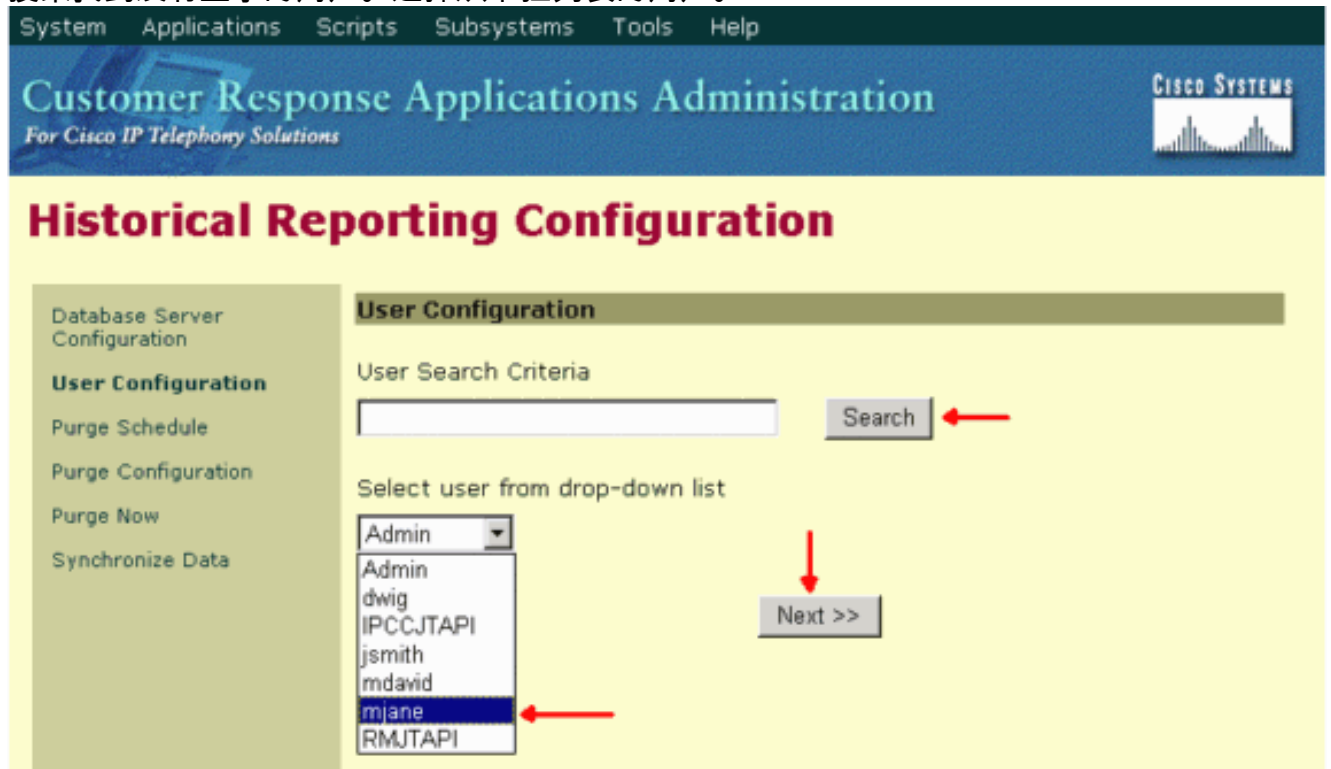


历史报告的配置网页出版并且显示数据库服务器配置地区。

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：输入搜索条件(例如用户名)在回车搜索条件文本字段从下拉列表然后选择适当的用户。**注意：**如果超过75个用户在Cisco CallManager配置，您能使用搜索找到没有显示的用户。选择从下拉列表的用户。



5. 单击 **Next**。用户区域的用户配置出现。
6. 在已安装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. 为了删除用户的报告程序包，请选择您在选定报告程序包要删除列出，并且单击<的报告程序包。
8. 单击更新。

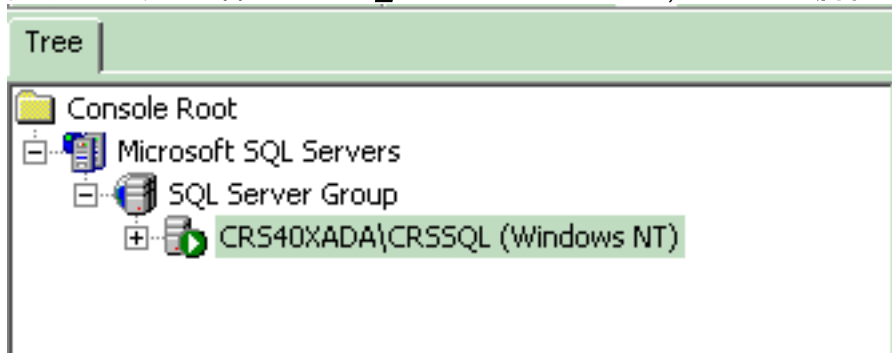
## Q. 如何排除故障问题能登陆到历史报告的应用程序？

A. 您无法登陆到历史报告的应用程序和收到这些错误消息：

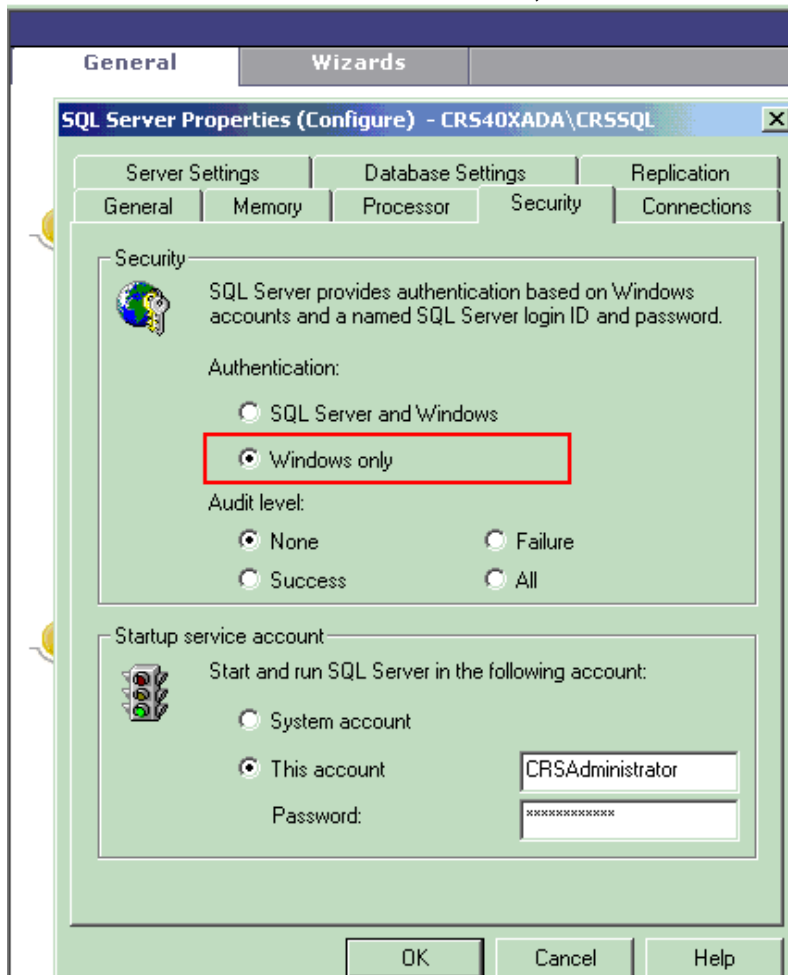
- 5051
- ID

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。

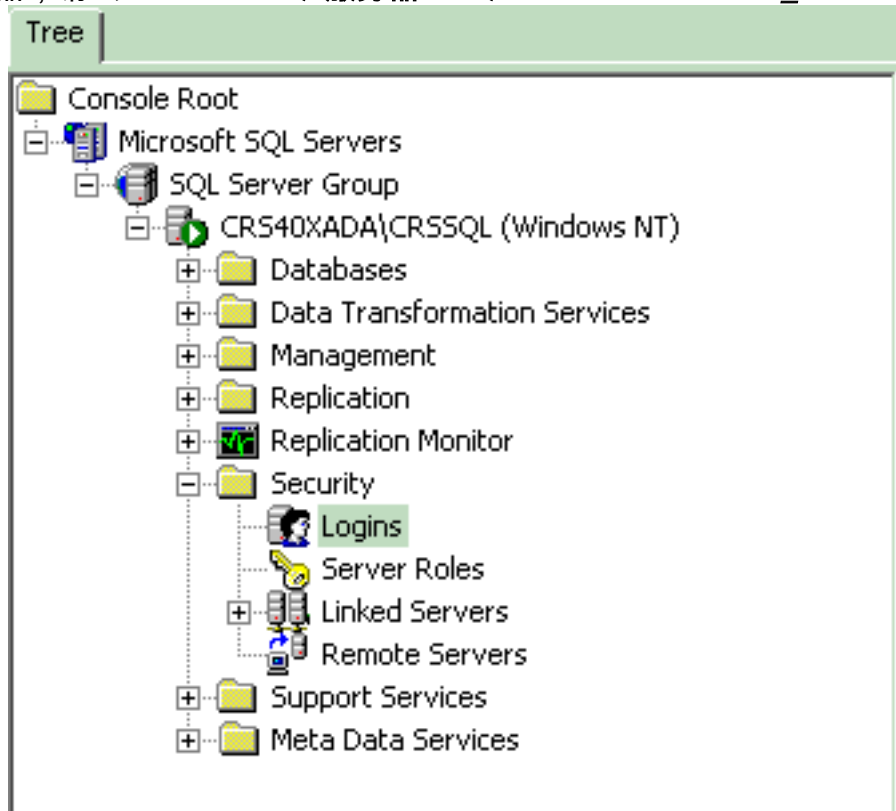


4. 单击 Security 选项卡。
5. 确保仅Windows选择在验证下。否则，您需要更改它到仅Windows验证。



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. 在右边的窗格中，请用鼠标右键单击CiscoHistRprtUsr并且选择属性。
3. 去常规选项卡并且确保默认数据库是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
...	...	...	...	...

The screenshot shows the 'SQL Server Login Properties - CRS40XADA\CiscoHistRprtUsr' dialog box. The 'General' tab is selected. The 'Name' field is CRS40XADA\CiscoHistRprtUsr. The 'Authentication' section has 'Windows Authentication' selected with 'Domain' set to CRS40XADA and 'Grant access' selected. The 'Defaults' section has 'Database' set to db\_cra and 'Language' set to English. The 'Database' field is highlighted with a red box.

4. 去数据库访问选项卡并且确保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消息的历史报告的应用程序WebID，检查这些项目：

- 检查用户授权查看历史报告按照[前面部分所述](#)。
- 如果代理服务器在PC的Web浏览器配置，此消息将被看到。禁用此或者创建CRS服务器的一例外。
- 防火墙或其他安全设备能阻塞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服务器的一例外。
- 对于Cisco Unified Contact Center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配置在System > System参数下。把并且寻找HR会话许可证移下来编号和，如果值比所需的值是零或较少，增加它。HR会话许可证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。**注意：**增加编号可能影响服务器的性能，当多个用户访问历史报告同时。

## Q. 如何添加或配置历史报告特定用户的？

A. 您能启用在Cisco CallManager配置的用户使用已安装CRA历史报告程序包。

参考[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. 如何排除故障错误时间区域问题历史报告的？

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

## 相关信息

- [Cisco用户答复应用程序管理员指南3.1](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)