

IPCC Express 历史报告的常见问题

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。

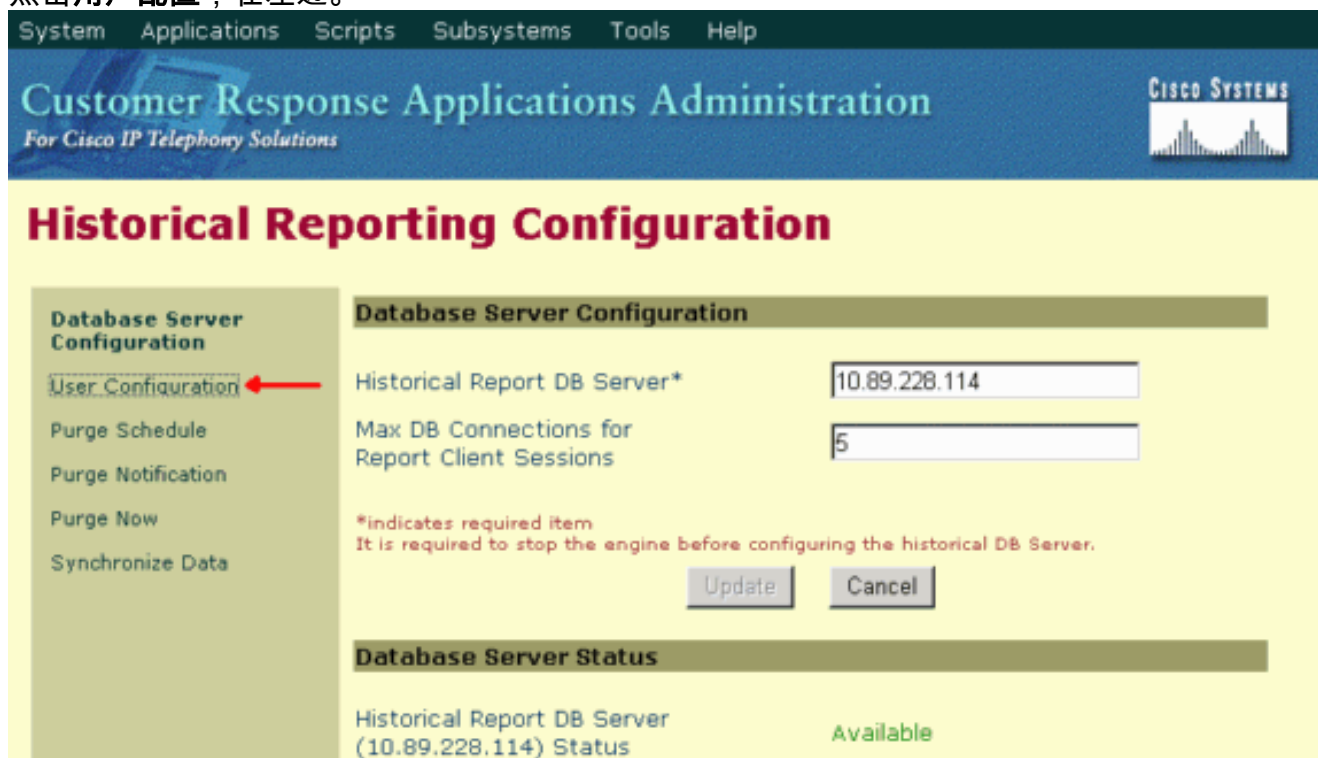
您必须登陆到CRS管理为了管理CRS历史报告数据库。完成这些步骤为了认证用户查看在CRS的历史报告：

1. 从CRA Administration菜单选择Tools>历史报告。



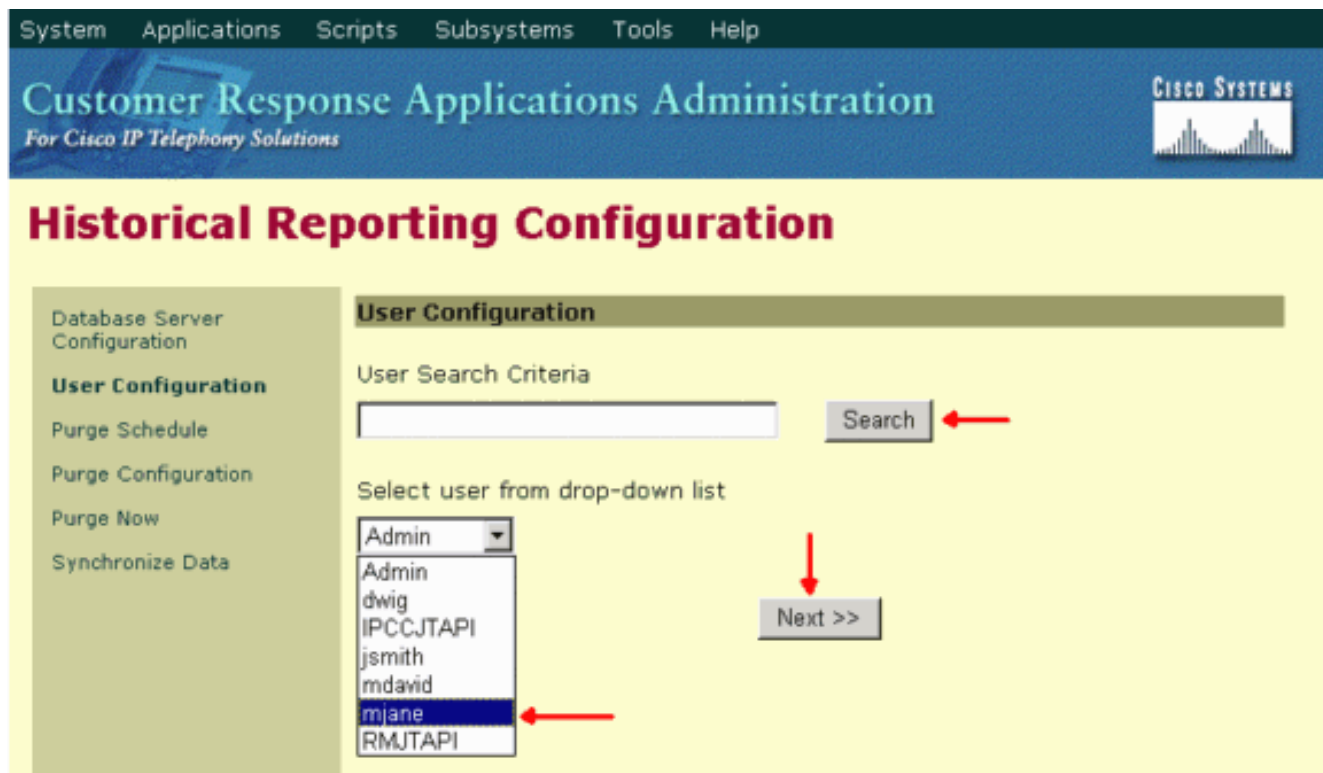
历史报告的配置网页出版并且显示数据库服务器配置地区。

2. 点击**用户配置**，在左边。

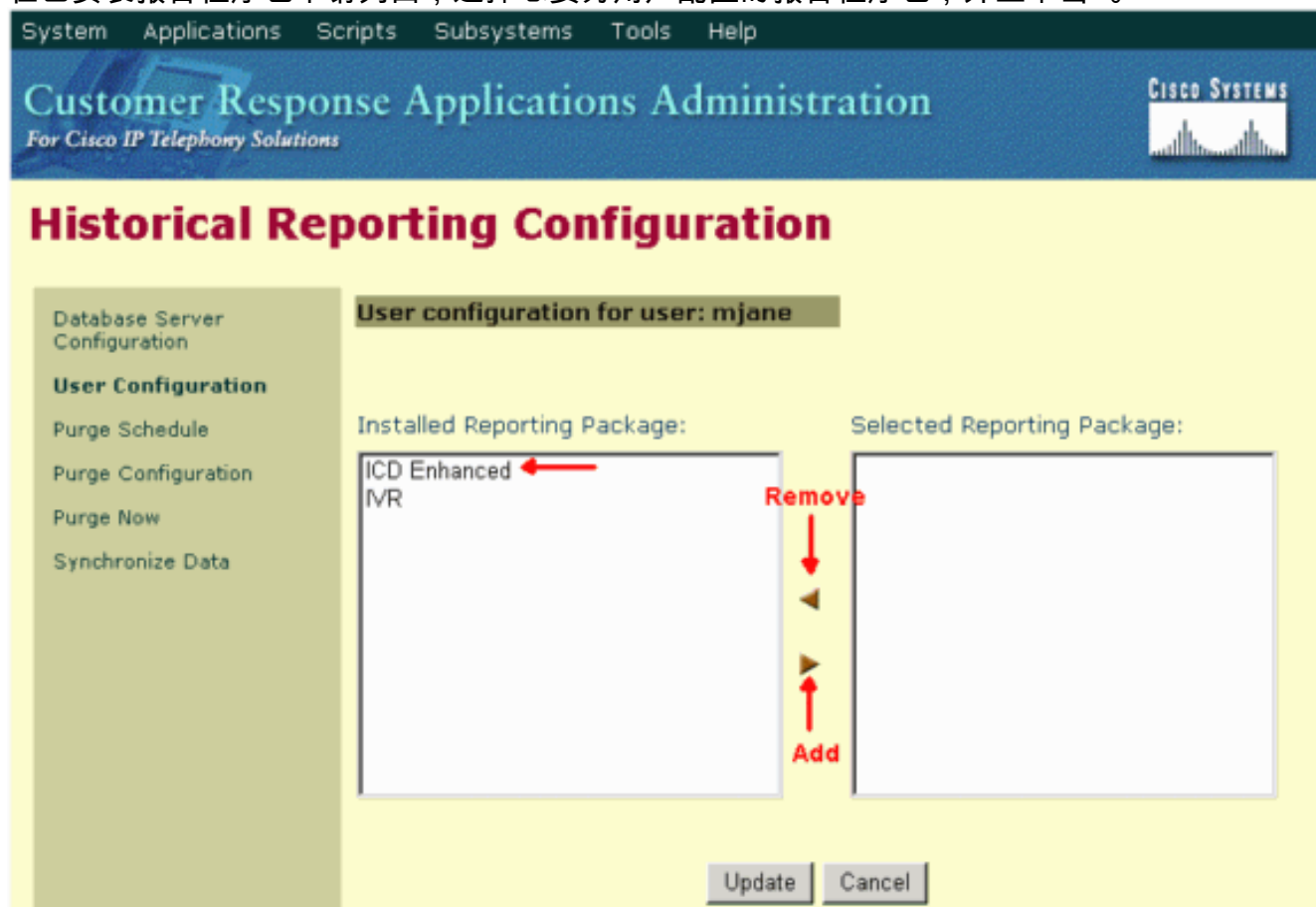


3. 点击**用户配置**，在历史报告的配置导航条。用户配置地区出现并且列出最多75个Cisco CallManager用户。

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**。

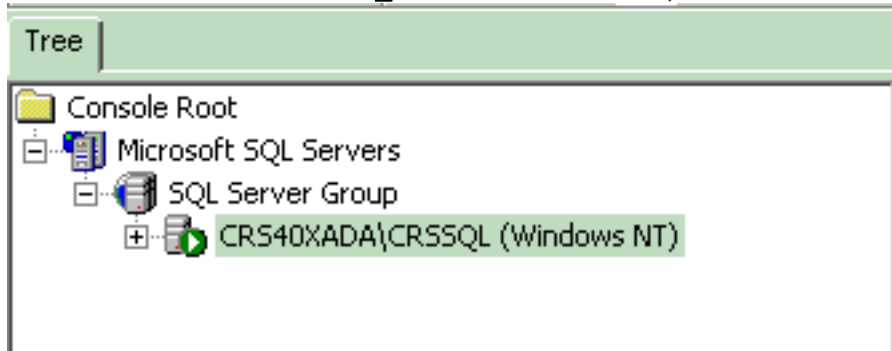
Q. 如何排除故障问题能登陆到历史报告的应用程序？

A. 您无法登录到历史报告的应用程序和收到这些错误消息：

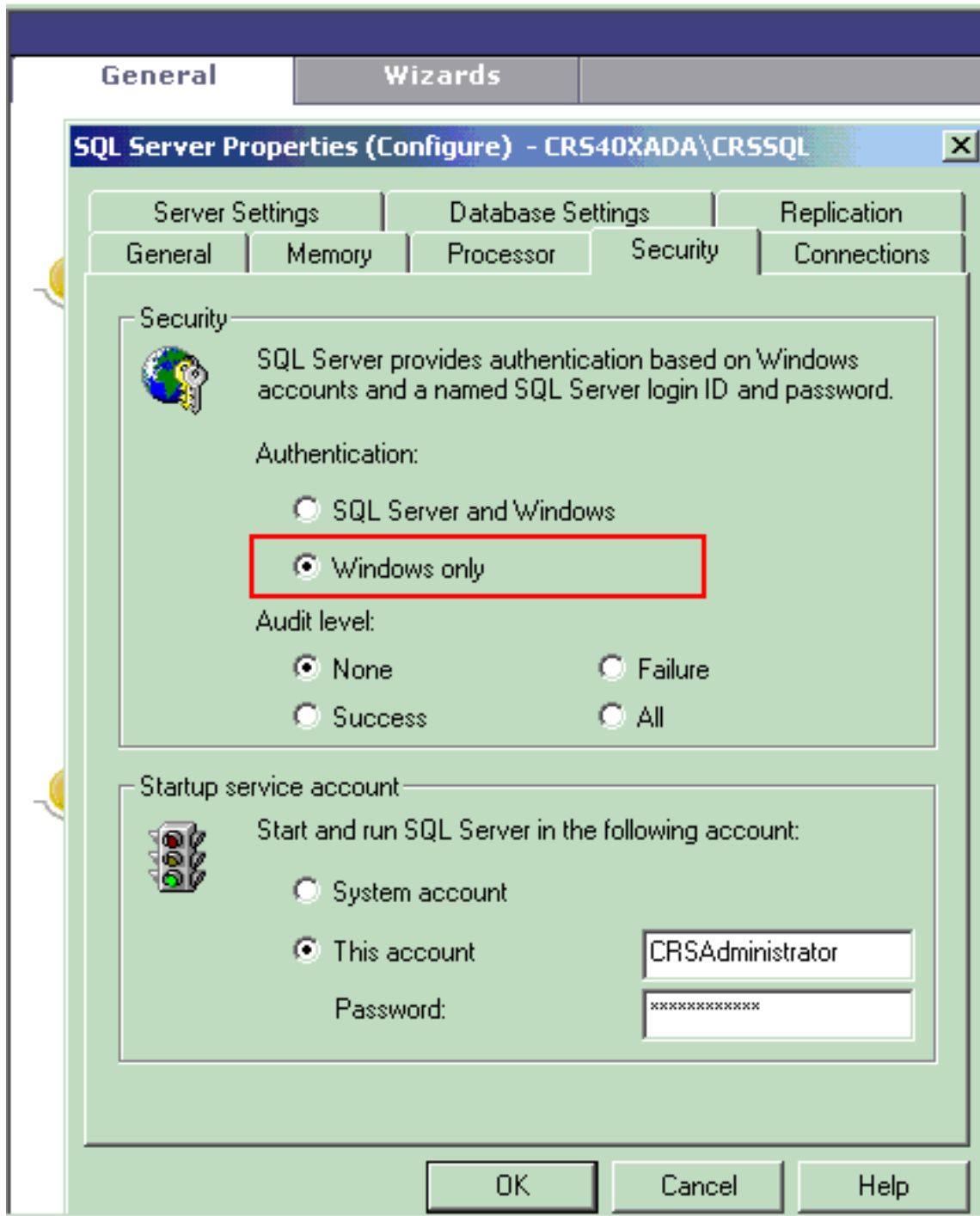
- 5051
- ID

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。

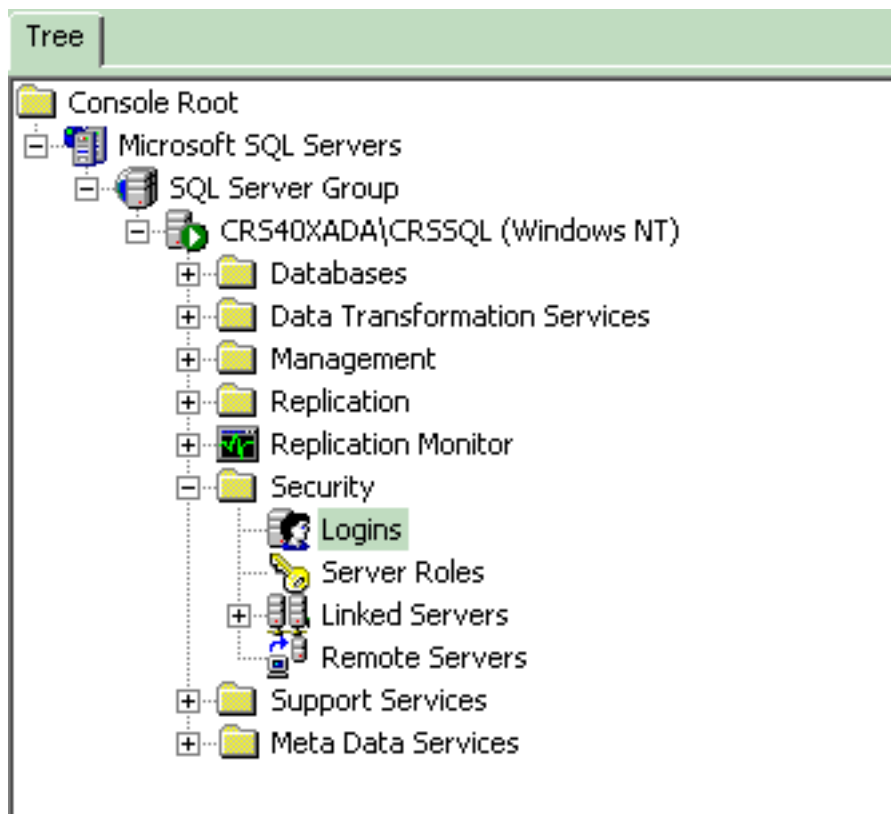


4. 单击 **Security** 选项卡。
5. 确保仅Windows选择在**验证**下。否则，您需要更改它到仅Windows验证。



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

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

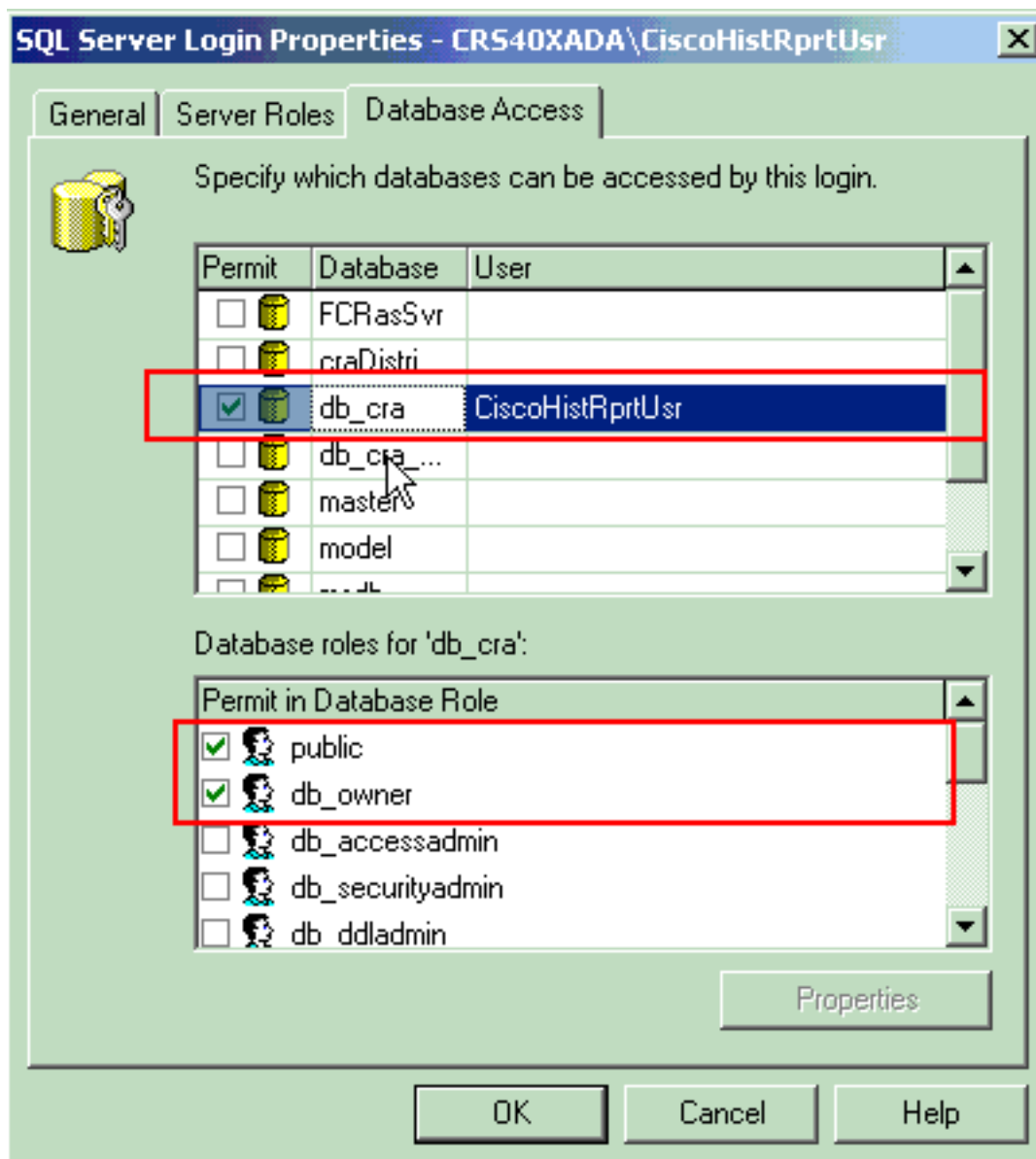
Specify the default language and database for this login.

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](#)