

# IPCC Express常見問題的歷史報告

## 目錄

### [簡介](#)

[如何授權使用者在CRS中檢視歷史報告？](#)

[如何解決無法登入歷史報告應用程式的問題？](#)

[如何為特定使用者新增或配置歷史報告？](#)

[如何解決歷史報告中的錯誤時區問題？](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文列出與思科客戶響應解決方案(CRS)環境 ( 3.1版及更新版本 ) 中的歷史報告相關的常見問題。

請參閱[思科技術提示慣例以瞭解更多有關文件慣例的資訊。](#)

### 問：如何授權使用者在CRS中檢視歷史報表？

A. Cisco CRS系統歷史資料庫位於CRS伺服器或歷史報告資料庫伺服器上。要管理CRS歷史報表資料庫：

- 配置到歷史資料庫的客戶端和排程程式連線的最大數量。
- 為歷史報表配置使用者。
- 當資料庫大小接近最大容量時清除歷史資料。
- 如果「歷史報表資料庫」伺服器用於儲存歷史報表資料，請同步CRS伺服器資料庫和歷史報表資料庫伺服器上的資料。
- 從資料檔案匯入歷史資料。如果歷史資料庫關閉，並且新歷史記錄的數量超過快取，則生成這些資料檔案。

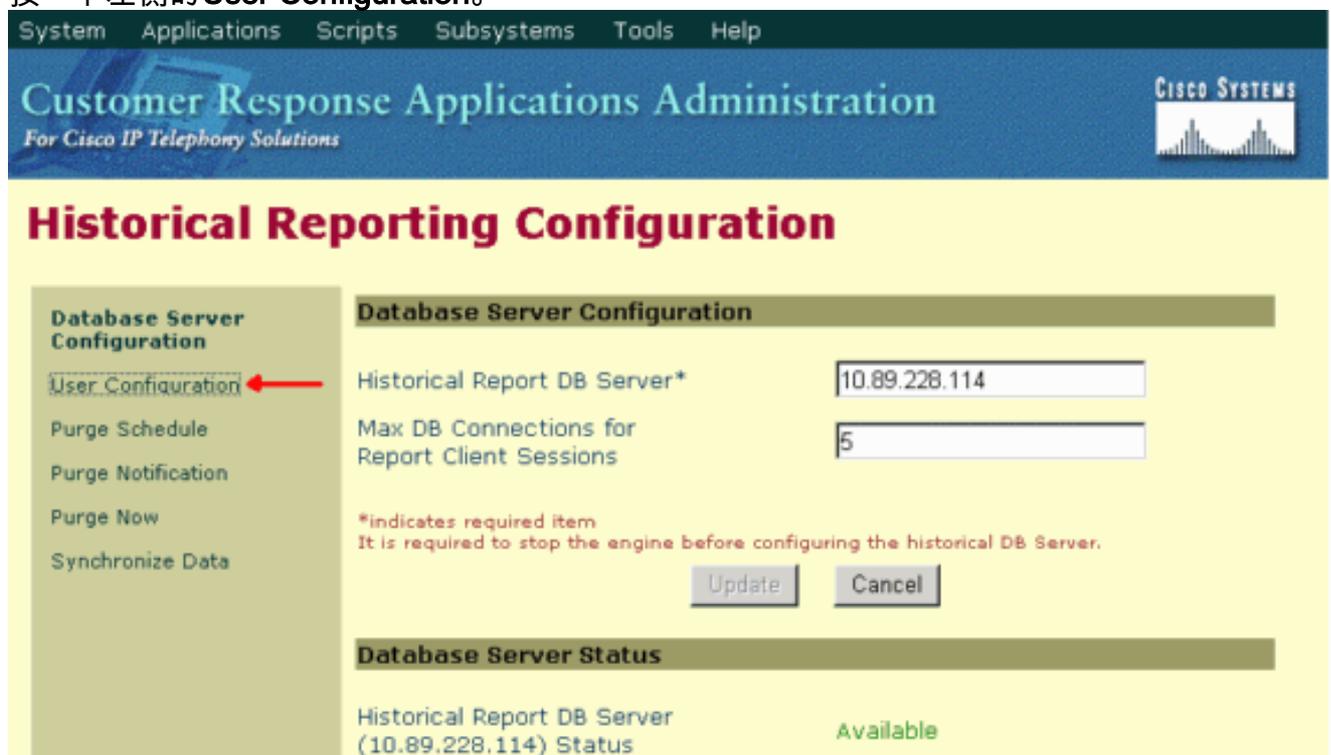
您必須登入到CRS管理才能管理CRS歷史報表資料庫。完成以下步驟以授權使用者在CRS中檢視歷史報告：

1. 從「CRA管理」選單中選擇「工具」>「歷史報告」。

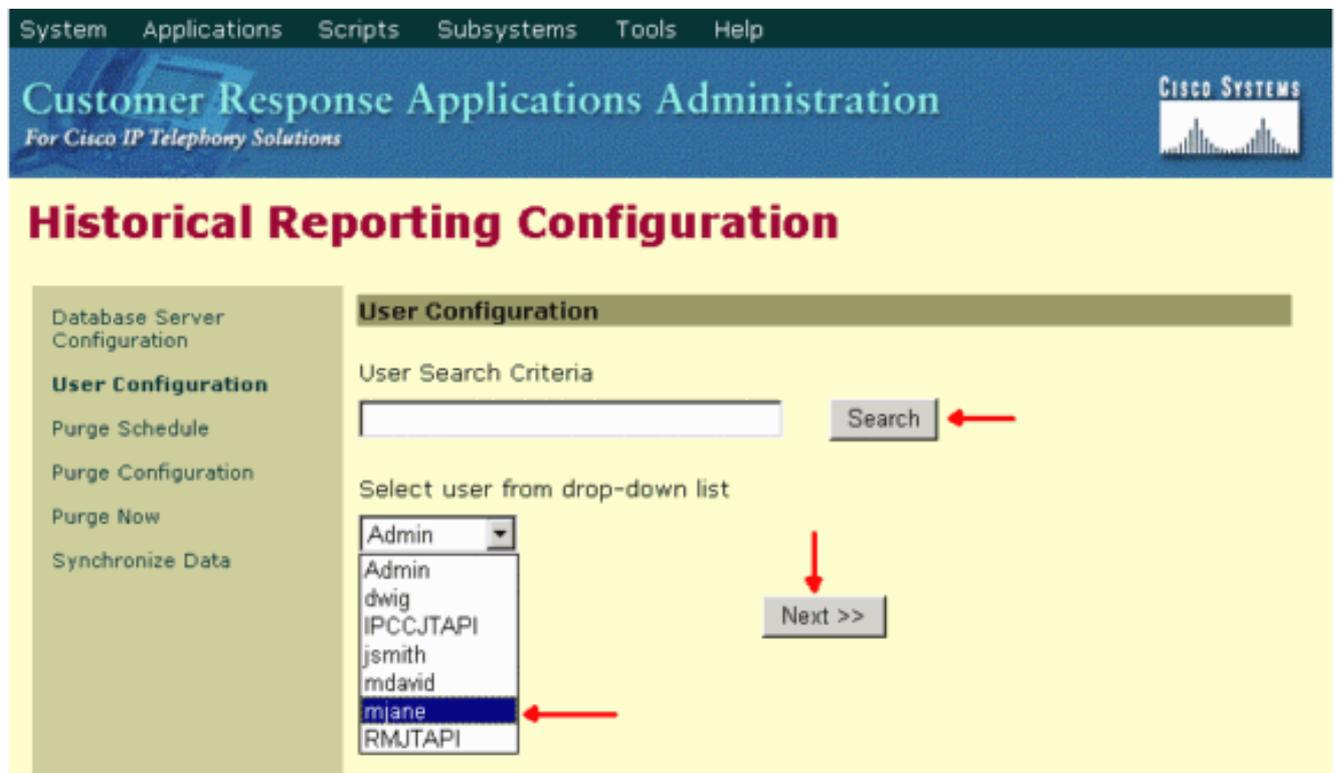


此時將顯示「歷史報告配置」網頁，其中顯示了「資料庫伺服器配置」區域。

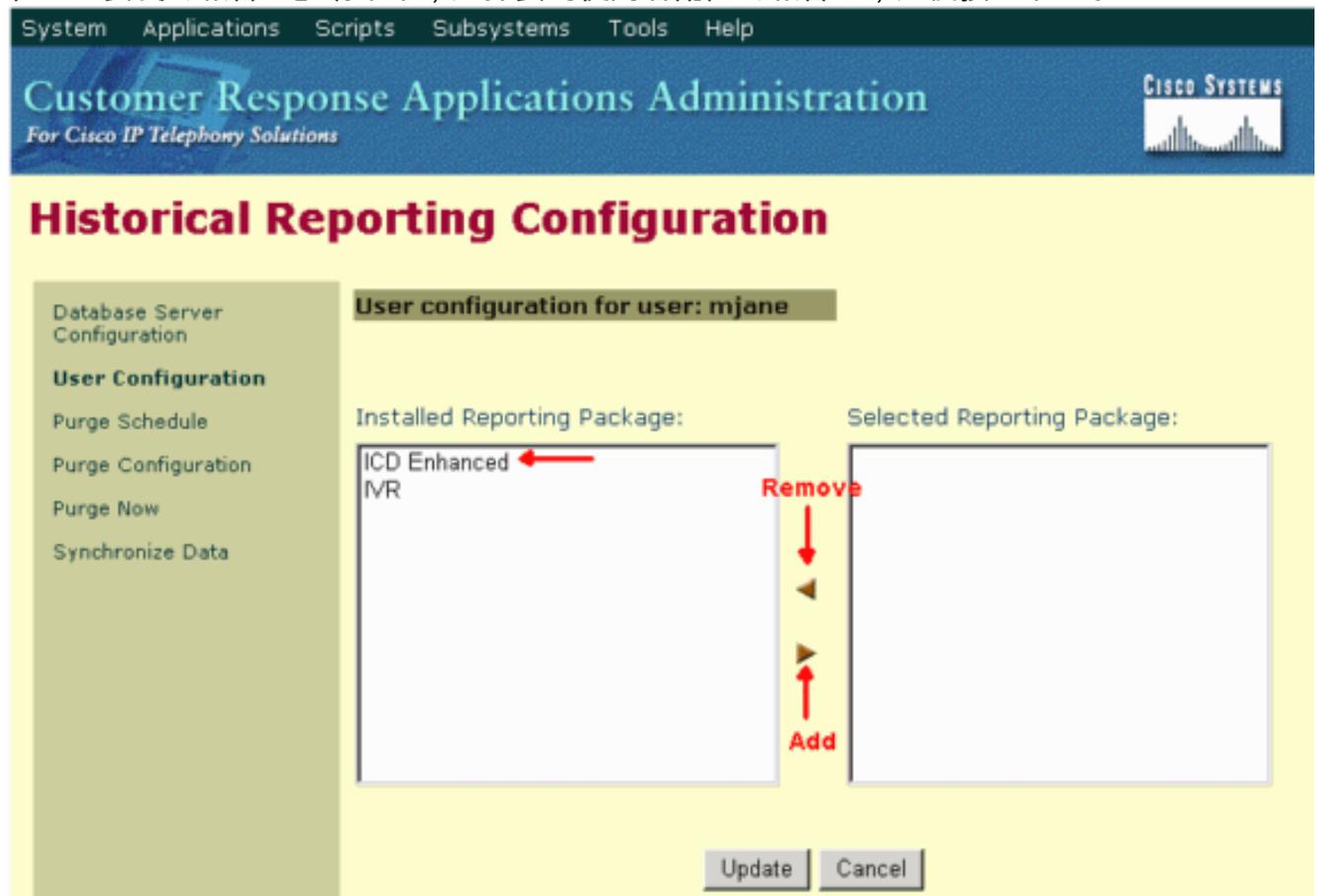
2. 按一下左側的User Configuration。



3. 按一下「歷史報告配置」導航欄上的**使用者配置**。系統將顯示User Configuration區域並列出最多75個Cisco CallManager使用者。
4. 選擇要為其配置歷史報告的使用者，方法是：在「Enter Search Criteria」文本欄位中輸入搜尋條件（如使用者名稱），然後從下拉選單中選擇相應的使用者。**注意**：如果在Cisco CallManager上配置了超過75個使用者，您可以使用搜尋查詢未顯示的使用者。從下拉選單中選擇使用者。



5. 按「Next」（下一步）。此時將顯示使用者區域的使用者配置。
6. 在「已安裝的報告包」清單中，選擇要為使用者配置的報告包，然後按一下>>。



7. 若要為使用者刪除報告包，請在「所選報告包」清單中選擇要刪除的報告包，然後按一下<。
8. 按一下「Update」。

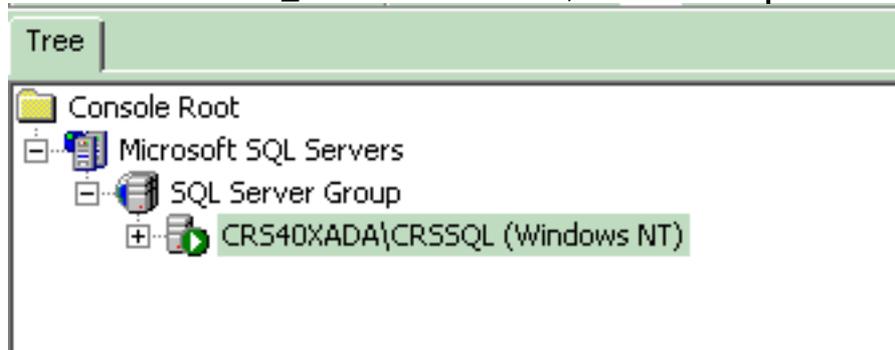
**問：如何解決無法登入歷史報告應用程式的問題？**

**A.您無法登入到「歷史報告」應用程式並收到以下錯誤消息：**

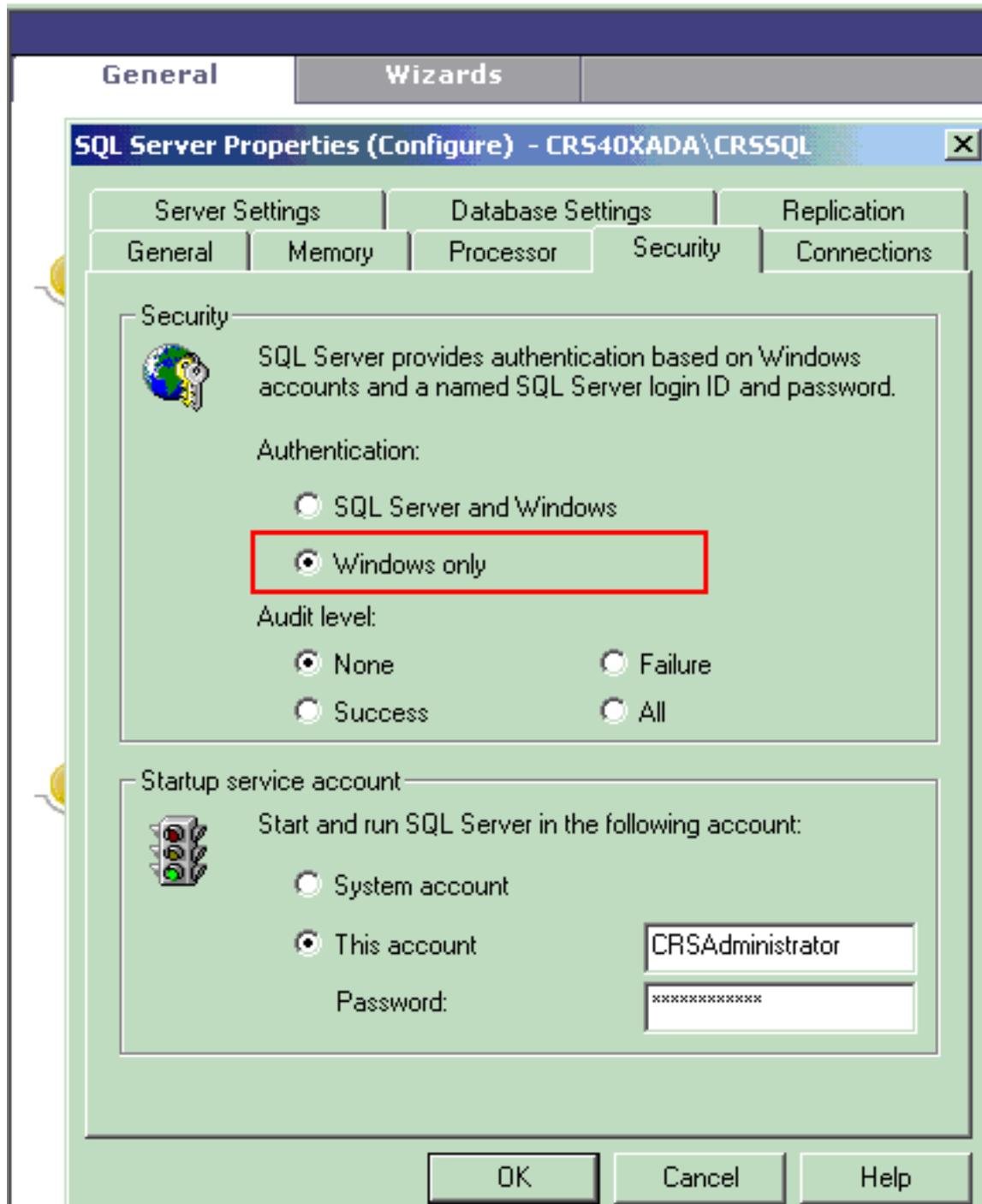
- 5051
- ID

執行以下步驟以檢查CRS伺服器上的SQL身份驗證模式：

1. 轉至開始 > 程式 > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager。
2. 轉到Microsoft SQL Servers > SQL Server Group。
3. 按一下右鍵 <Server\_Name> \CRSSQL，然後選擇Properties。

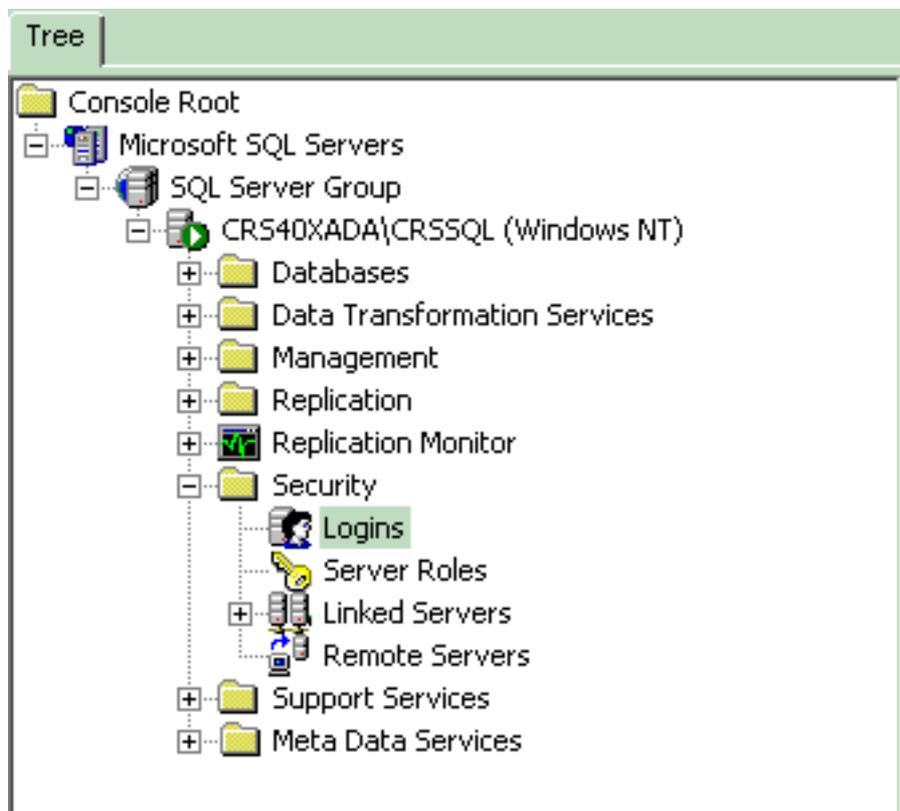


4. 按一下Security頁籤。
5. 確保在Authentication下選擇了Windows Only。否則，您需要將其更改為Windows Only Authentication。



接下來，執行以下步驟以檢查CRS歷史報告使用者的許可權：

1. 在SQL Enterprise Manager中，轉至Microsoft SQL Servers > SQL Server Group > <Server\_Name> \CR5SQL > Security > Logins。



2. 在右側窗格中，按一下右鍵CiscoHistRprtUsr並選擇Properties。
3. 轉至General頁籤，確保預設資料庫為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

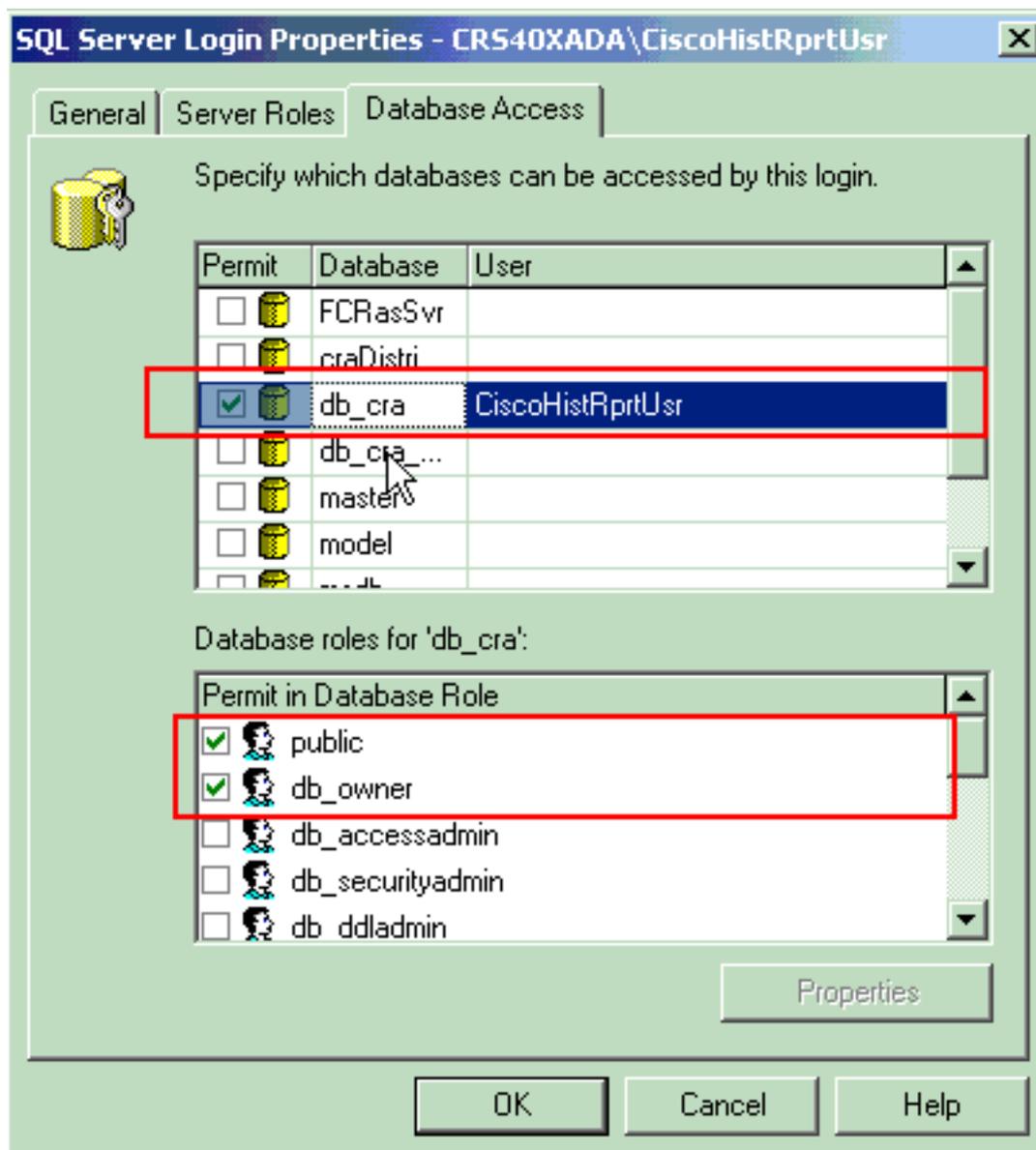
Specify the default language and database for this login.

Database: db\_cra

Language: English

OK Cancel Help

4. 轉到Database Access頁籤，確保已選中db\_cra資料庫並允許public和db\_owner。



如果使用者無法登入到「歷史報告」應用程式，並顯示錯誤消息An error occurred while attempting to communication with web serverID，請檢查以下項：

- 檢查使用者是否有權檢視上一節中提到的歷史報告。
- 如果在PC的Web瀏覽器上配置了代理伺服器，則會看到此消息。禁用此項，或為CRS伺服器建立例外。
- 防火牆或其他安全裝置可能正在阻止PC與伺服器之間的通訊。您可能需要禁用Windows防火牆或為CRS伺服器建立例外。
- 對於Cisco Unified Contact Center 4.x及更高版本，請確認在System > System Parameters下配置了足夠的Historical Reporting會話許可證。向下滾動並尋找HR會話許可證數，如果值為零或小於所需值，請增加該值。HR會話許可證的數量限制了對歷史報告的同時訪問。當您收到錯誤All available licenses is in use by other client machines時，也可以使用此解決方案。件中是否出現錯誤5116。附註：當多個使用者同時訪問「歷史報告」時，增加該數字可能會影響伺服器的效能。

**問：如何新增或配置特定使用者的歷史報告？**

**答：**您可以使Cisco CallManager上配置的使用者使用已安裝的CRA歷史報告包。

要配置，請參閱[管理Cisco CRA歷史報告資料庫的配置使用者以進行歷史報告](#)部分。

**問：如何解決歷史報告中的錯誤時區問題？**

A.要解決此問題，需要將TimeZoneInformation登錄檔條目設定為正確的條目。

## **相關資訊**

- [思科客戶響應應用管理員指南3.1](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)