IPCC Express常見問題的歷史報告

目錄

<u>簡介</u>

<u>如何授權使用者在CRS中檢視歷史報告?</u> <u>如何解決無法登入歷史報告應用程式的問題?</u> <u>如何為特定使用者新增或配置歷史報告?</u> <u>如何解決歷史報告中的錯誤時區問題?</u> <u>相關資訊</u>

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。

<u>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。</u>

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」。

S	System	Applications	Scripts	Subsystems	Tools	Help				
	Custo For Cisco I	mer Resp P Telephony Solut	tions	Application Cisco Applicat Details Copyright © 1998 All rights reserved	Alarm Plug-ii Real T Real T Histor Promp Spoke User N Troub	Definition ns Time Reportin Time Snapsho ical Reporting of Manageme en Name Uplo Maintenance leshooting Tip Cisco Syste	ot Config g nt ems, Inc.	3.1(2)		CISCO SYSTEWS
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。 System Applications Scripts Subsystems Tools Help Customer Response Applications Administration						isco Systems allinematilinem				
	Hist	orical R	epor	ting Conf	ïgu	ration	•			
	Databa	ise Server	Data	abase Server Co	nfigura	ation				
	User Co	onfiguration -	- Histo	orical Report DB S	erver*		10.89.228	.114		
	Purge S Purge N	ichedule Iotification	Max Repo	DB Connections for Int Client Sessions	or		5			
	Purge N Synchro	low onize Data	*indie It is r	cates required item equired to stop the e	ingine b	efore configur Update	ring the hist Cancel	orical DB Serv	er.	
			Data	abase Server Sta	tus					
			Histo (10.0	orical Report DB S 89.228.114) Statu	erver IS		Available			

- 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。

	Customer Respo	onse Applications Administration	CISCO SYSTEMS
6	Historical Re	porting Configuration	anti-libraanti-libraa
	Database Server Configuration	User Configuration	
	User Configuration	User Search Criteria Search	

5. 按	t ⊺Next 」	(下一步)	。此時將	客顯示使用	者區域的	使用者配置。
- /						

I

Admin

Admin dwig

IPCCJTAPI jsmith mdavid mjane RMJTAPI

Purge Schedule

Purge Now

Purge Configuration

Synchronize Data

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>>。

Select user from drop-down list

•

System	Applications	Scripts	Subsystems	TOOIS	нөр		
Custo For Cisco I	mer Resp P Telephony Solut	oonse /	Applicatio	ons A	dminis	tration	CISCO SYSTEMS

Next >>

Historical Reporting Configuration

Database Server Configuration	User configuration for user: mjane
User Configuration	
Purge Schedule	Installed Reporting Package: Selected Reporting Package:
Purge Configuration	ICD Enhanced
Purge Now	IVR Remove
Synchronize Data	Add
	Update Cancel

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。

	General	Wizards			
5	QL Server Prop	erties (Configure) – CF	RS40XADA\CR55QL	×	
	Server Settin General Security	ngs Database S Memory Processor QL Server provides authent counts and a named SQL	Settings Repl Security Cor ication based on Windor Server login ID and pass	ication nections ws word.	
	Au Au	Authentication: C SQL Server and Windows Windows only Audit level: None Success C All			
	Startup servic	e account art and run SQL Server in t O System account This account Password:	he following account: CRSAdministrato		
		OK	Cancel	Help	

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 >



- 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。

Na	me 🛆		Туре	Server Access	Default Database	Default Language
2	BUILTIN\A	Administrators	Windows G	Permit	master	English
2	CRS40XAD	DA\CiscoHistRprtUsr	Windows User	Permit	db_cra	English
2	CRS40XAD	DA\CiscoWbUsr	Windows User	Permit	db_cra	English
2	QL Serve	er Login Properties -	CR540XADA\C	iscoHistRprtUsr	× r	English
	General	Server Balas Databa			a	English
	achorar		ase Access		er l	English
8	<u> </u>			otDortl Ior	er br	English
Ê.	- -	Name. Cho-	FUMADA (CISCOM)	sinpitosi	PI PF	English
ĕ.	Autheni	tication			- sSvr	English
ē	- Internet	G hufedowe Authoriti	antion		sSvr	English
6					a	English
		Domain:	JURS40XAD/	A 🔽		
		Security access:				
		💿 Grant acce	ss			
		🔿 Deny acce	ss			
		C SQL Server Authe	ntication			
		Password				
	Default	•	1		_	
	Derauk	Specify the default lan	guage and datab	ase for this login.		
		Database:	db cra	-		
	L	1			J []	
		Language:	English	<u> </u>		
			04	Coursel 1 - Units		
				Lancei 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。

S	SQL Server Login Properties - CRS40XADA\CiscoHistRprtUsr								
	General	s	erver Rol	es Databas	se Access				
	Specify which databases can be accessed by this login.								
			Permit	Database	User				
				FCRasSvr					
	craDistri								
	🗹 🗊 db_cra CiscoHistRprtUsr								
				db_c _l ą					
				master√					
				model				-	
				JL				<u> </u>	
			Database	e roles for 'dbj	_cra':				
			Permit in	Database Ri	ole				
		П	🗹 🕵 р	ublic					
			🗹 🕵 d	b_owner					
			🗆 💱 d	b_accessadr	nin				
			🗆 🕵 d	b_securityadı	min				
	🗆 🕵 db ddladmin 📃 🗾							-	
	Properties								
1					OK	Cancel	н	elp	

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<u>報告</u>。
- •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<u>管理Cisco CRA歷史報告資料庫的配置使用者以進行歷史報告</u>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