

# Preguntas Más Frecuentes sobre Informes Históricos para IPCC Express

## Contenido

### [Introducción](#)

[¿Cómo autorizo a los usuarios a ver Informes históricos en CRS?](#)

[¿Cómo soluciono el problema de no poder iniciar sesión en la aplicación Informes históricos?](#)

[¿Cómo puedo agregar o configurar informes históricos para un usuario concreto?](#)

[¿Cómo soluciono el problema de la zona horaria incorrecta en el informe histórico?](#)

### [Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento muestra preguntas frecuentes relacionadas con informes históricos en un entorno Cisco Customer Response Solutions (CRS) (versión 3.1 y posteriores).

Consulte Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

### **P. ¿Cómo autorizo a los usuarios a ver Informes históricos en CRS?**

**A.** Las bases de datos históricas del sistema de Cisco CRS residen en el servidor CRS o en el servidor de la base de datos de informes históricos. Para administrar las bases de datos de Informes históricos de CRS:

- Configure el número máximo de conexiones de cliente y programador a las bases de datos históricas.
- Configurar usuarios para informes históricos.
- Depurar los datos históricos cuando el tamaño de las bases de datos se aproxima a la capacidad máxima.
- Sincronizar los datos en las bases de datos del servidor CRS y en el servidor de la base de datos de Informes históricos de si el servidor de la base de datos de informes históricos se utiliza para almacenar los datos de informes históricos.
- Importar datos históricos desde archivos de datos. Estos archivos de datos se generan si la base de datos histórica está inactiva y el número de nuevos registros históricos supera la caché.

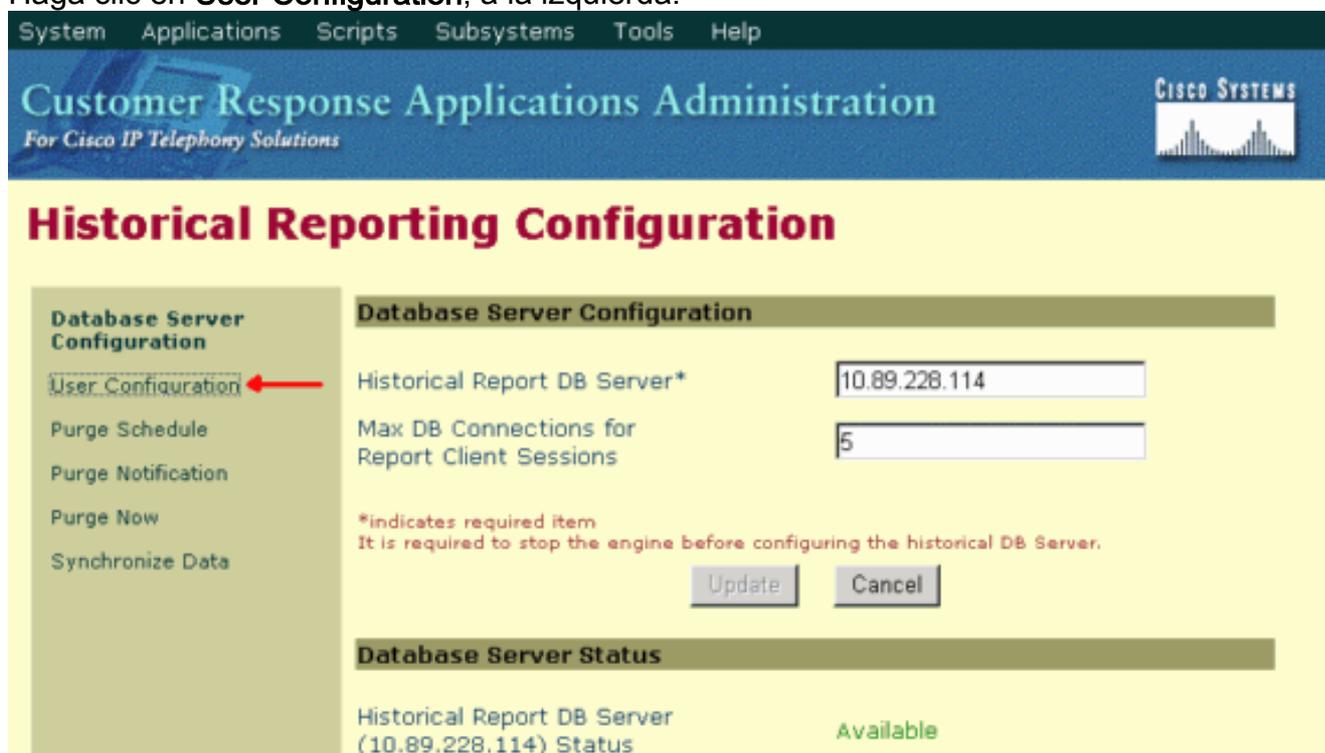
Debe haber iniciado sesión en CRS Administration para administrar la base de datos de informes históricos de CRS. Complete estos pasos para autorizar a los usuarios a ver informes históricos en CRS:

1. Elija **Tools > Historical Reporting** en el menú CRA Administration.



Aparecerá la página Web Historical Reporting Configuration y se mostrará el área Database Server Configuration.

- Haga clic en **User Configuration**, a la izquierda.



- Haga clic en **User Configuration**, en la barra de navegación Historical Reporting Configuration. Aparece el área User Configuration y muestra un máximo de 75 usuarios de Cisco CallManager.
- Seleccione el usuario para el que desea configurar los informes históricos por: Introduzca los criterios de búsqueda (como un nombre de usuario) en el campo de texto **Introducir criterios de búsqueda** y, a continuación, elija el usuario adecuado de la lista desplegable. **Nota:** Si hay más de 75 usuarios configurados en Cisco CallManager, puede utilizar la búsqueda para buscar usuarios que no se muestran. Seleccione el usuario en la lista desplegable.

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Historical Reporting Configuration

Database Server Configuration

**User Configuration**

Purge Schedule

Purge Configuration

Purge Now

Synchronize Data

**User Configuration**

User Search Criteria

Search

Select user from drop-down list

Admin  
Admin  
dwig  
IPCCJTAPI  
jsmith  
mdavid  
mjane  
RMJTAPI

Next >>

- Haga clic en Next (Siguiente). Aparece la configuración de usuario del área de usuario.
- En la lista Installed Reporting Packages (Paquetes de informes instalados), seleccione el paquete de informes que desea configurar para el usuario y haga clic en >.

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Historical Reporting Configuration

Database Server Configuration

**User Configuration**

Purge Schedule

Purge Configuration

Purge Now

Synchronize Data

**User configuration for user: mjane**

Installed Reporting Package:

ICD Enhanced  
IVR

Remove

Add

Selected Reporting Package:

Update Cancel

- Para quitar los paquetes de informes para el usuario, elija el paquete de informes que desea eliminar en la lista Paquetes de informes seleccionados y haga clic en <.
- Haga clic en **Update** (Actualizar).

P. ¿Cómo soluciono el problema de no poder iniciar sesión en la aplicación

## Informes históricos?

A. No puede iniciar sesión en la aplicación Informes históricos y recibir estos mensajes de error:

- No se puede establecer la conexión a la base de datos. Verifique el archivo de registro del error 5051
- No se pudo iniciar sesión en la base de datos. Pida al administrador que compruebe la ID de usuario y la contraseña de la base de datos que se obtienen dinámicamente del servidor de aplicaciones

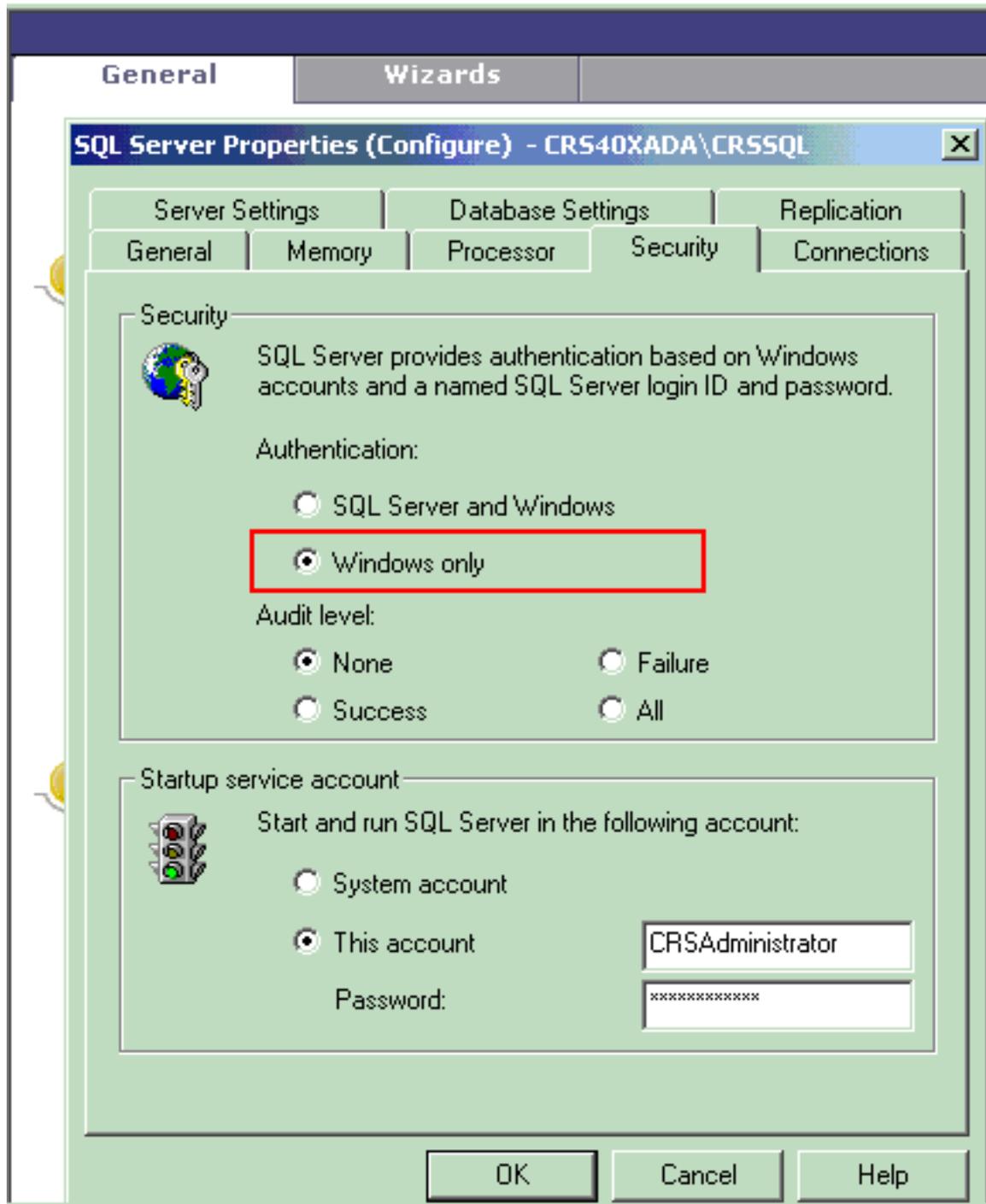
Realice estos pasos para verificar el modo de autenticación SQL en el servidor CRS:

1. Vaya a Inicio > Programas > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager.
2. Vaya a Microsoft SQL Servers > SQL Server Group.
3. Haga clic con el botón derecho en <Server\_Name> \CRSSQL y, a continuación, elija



**Properties.**

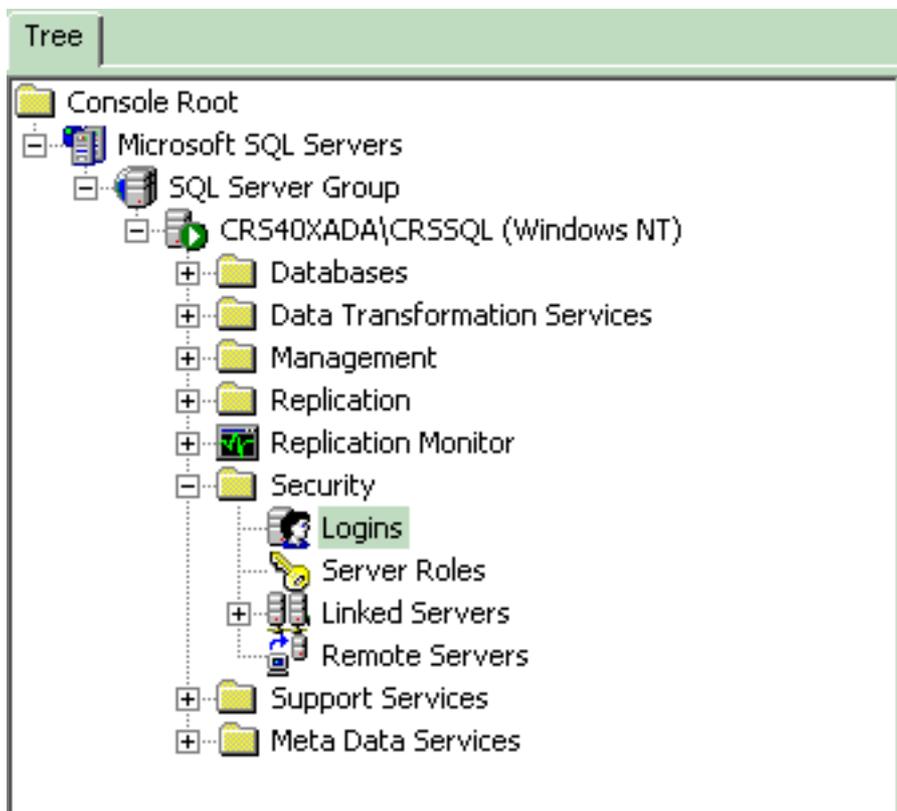
4. Haga clic en la ficha Security (Seguridad).
5. Asegúrese de que **Windows Only** esté seleccionado en **Authentication**. Si no es así, debe cambiarlo a Autenticación **sólo de**



**Windows.**

A continuación, realice estos pasos para verificar los permisos del usuario de CRS Historical Reporting:

1. En SQL Enterprise Manager, vaya a Microsoft SQL Server > SQL Server Group > <Server\_Name> \CRSSQL > Security >



**Logins.**

2. En el panel derecho, haga clic con el botón derecho del mouse en **CiscoHistPortUser** y elija **Properties**.
3. Vaya a la ficha **General** y asegúrese de que la base de datos predeterminada es **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

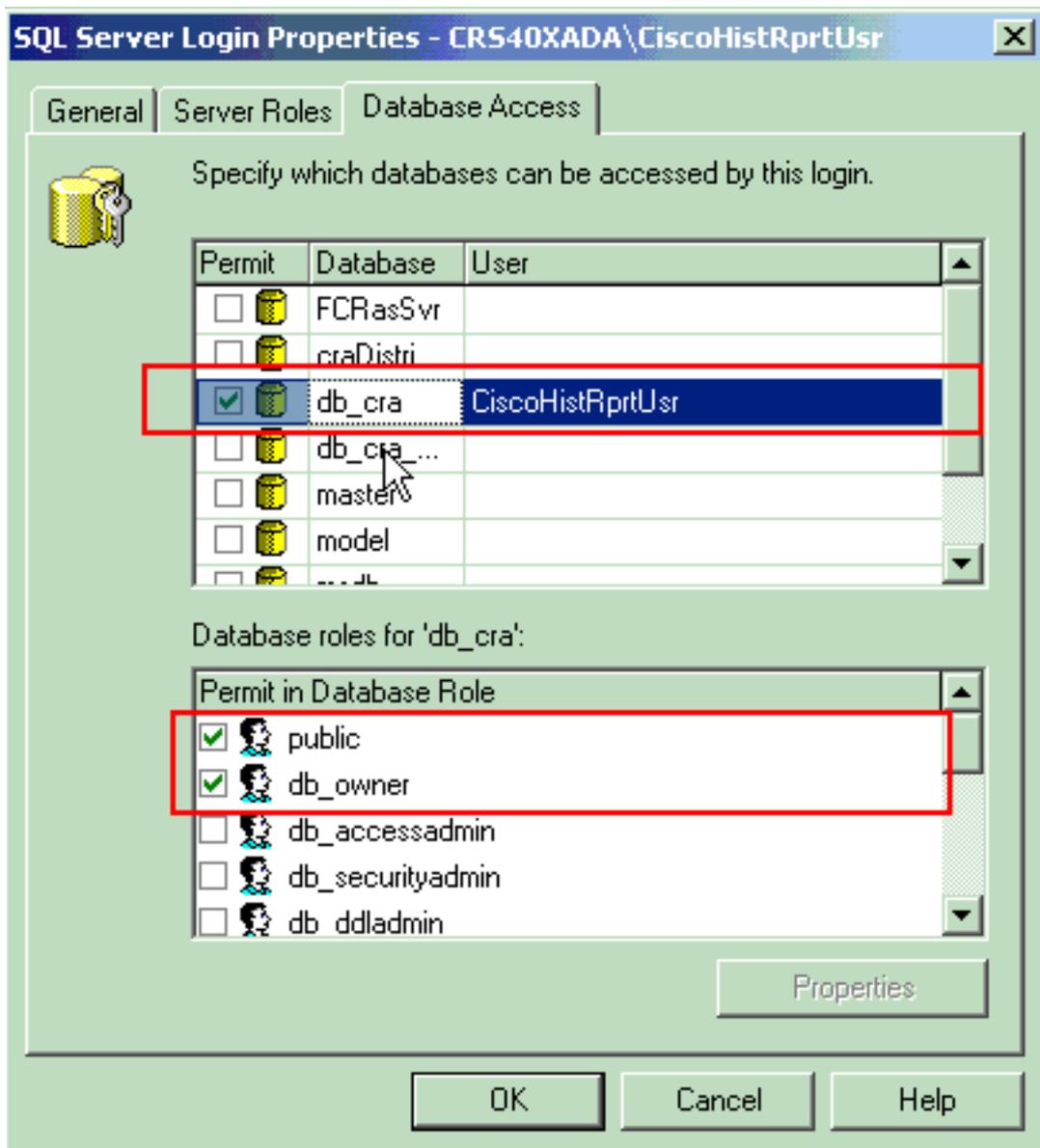
Specify the default language and database for this login.

Database: db\_cra

Language: English

OK Cancel Help

4. Vaya a la pestaña **Acceso a la base de datos** y asegúrese de que la base de datos **db\_cra** esté marcada y permita **public** y



db\_owner.

Si el usuario no puede iniciar sesión en la aplicación Informes históricos con el mensaje de error Se ha producido un error al intentar comunicarse con el servidor web. Compruebe su ID de usuario y contraseña e inténtelo de nuevo, verifique estos elementos:

- Compruebe que el usuario está autorizado para ver Informes históricos como se menciona en la [sección anterior](#).
- Si se configura un servidor proxy en el explorador web del PC, se mostrará este mensaje. Desactive esto o cree una excepción para el servidor CRS.
- Un firewall u otro dispositivo de seguridad podría estar bloqueando la comunicación entre el PC y el servidor. Es posible que deba deshabilitar el Firewall de Windows o crear una excepción para el servidor CRS.
- Para Cisco Unified Contact Center versión 4.x y posterior, confirme que tiene suficientes licencias de sesión de Informes históricos configuradas en **System > System Parameters**. Desplácese hacia abajo y busque **Número de licencias de sesión de RR. HH.**, y si el valor es cero o menor que el valor requerido, aumente. El número de licencias de sesión de RR. HH. restringe el acceso simultáneo al informe histórico. También puede utilizar esta solución cuando reciba el error Todas las licencias disponibles están en uso en otros equipos cliente. Inténtelo de nuevo más tarde y verifique el archivo de registro para ver el error 5116 cuando ejecute Informes históricos. **Nota:** El aumento del número puede afectar al rendimiento del servidor cuando varios usuarios acceden a Informes históricos al mismo tiempo.

**P. ¿Cómo puedo agregar o configurar informes históricos para un usuario concreto?**

**A.** Puede habilitar a los usuarios configurados en Cisco CallManager para que utilicen los paquetes de informes históricos CRA instalados.

Consulte la sección [Configuración de Usuarios para Informes Históricos](#) de [Administración de Bases de Datos de Informes Históricos de Cisco CRA](#) para configurar.

**P. ¿Cómo soluciono el problema de la zona horaria incorrecta en el informe histórico?**

**A.** Para resolver el problema, debe establecer la entrada de la tabla de registro TimeZoneInformation en la correcta.

## **Información Relacionada**

- [Guía del administrador de aplicaciones de respuesta al cliente de Cisco 3.1](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)