# 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.

2. Haga clic en User Configuration, a la izquierda.

ustomer Respo r Cisco IP Telephony Solution	onse Applications Adm	inistration Cisco Sys
listorical Re	eporting Configura	tion
Database Server Configuration	Database Server Configuration	1
User Configuration 4	Historical Report DB Server*	10.89.228.114
Purge Schedule Purge Notification	Max DB Connections for Report Client Sessions	5
Purge Now Synchronize Data	*indicates required item It is required to stop the engine before Upd	configuring the historical DB Server.
	Database Server Status	
	Database Server Status Historical Report DB Server (10.89.228.114) Status	Available

- 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.
- 4. 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.

Customer Resp or Cisco IP Telephony Soluti	onse Applications Administration	ILIGATION SYSTEM
Historical R	eporting Configuration	
Database Server	User Configuration	
Configuration	User Search Criteria	
Durge Schedule	Search	
Purge Configuration		
Purge Configuration	Select user from drop-down list	
Purge Now	Admin 💌	
Synchronize Data	Admin	
	dwig	
	ismith	
	mdavid	

5. Haga clic en Next (Siguiente). Aparece la configuración de usuario del área de usuario.

RMJTAPI

6. 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 >.

S	System Applications Scripts Subsystems Tools Help				
-	Customer Response Applications Administration				
	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				
		<ul><li>◄</li></ul>			
		1			
		Add			
		Update Cancel			

- 7. 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 <.
- 8. 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**

SQL Server Properties (Configure) - CRS40XADA\CRSSQL     Server Settings   Database Settings   Replication     General   Memory   Processor   Security     Connections     Security   SQL Server provides authentication based on Windows accounts and a named SQL Server login ID and password.     Authentication:   SQL Server and Windows     SQL Server and Windows   Windows only     Audit level:   None   Failure     Success   All     Startup service account   System account     System account   Password:   Password:		General	Wizards		
Startup service account     Start and run SQL Server in the following account:     System account     This account     Password:		L Server Prop Server Setti General Security Security Au	erties (Configure) - CR ngs Database Si Memory Processor QL Server provides authentic counts and a named SQL S uthentication: SQL Server and Windo Windows only udit level: None Success	S40XADA\CR ettings Security cation based o erver login ID ows	Replication Connections
	~	Startup servi	ce account art and run SQL Server in th O System account O This account Password:	e following acc CRSAdr	count: ninistrator

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**.

Na	ame 🛆		Туре	Server Access	Default Database	Default Language
	BUILTIN\A	dministrators	Windows G	Permit	master	English
23	CRS40XAE	DA\CiscoHistRprtUsr	Windows User	Permit	db_cra	English
2	CRS40XAE	DA\CiscoWbUsr	Windows User	Permit	db_cra	English
	5QL Serve	r Login Properties -	CR540XADA\C	iscoHistRprtUsr	× r	English
2	General	Communities ( Databa			a	English
	ueneiai	Server Holes   Datab	ase Access		er	English
8				-D -11	er	English
		Name: CRS4	IUXADA\CiscoHi:	stHprtUsr	er l	English
ă.	المرجعة والأربية				FT	English
ă.	Aumeni	acauon .			sSvr	English
Ĕ.		Windows Authenti	cation		a	English
		Domain:	CRS40XAD/	A 🔽		
		Security access:				
		Grant acce	ss			
		○ Denviacce	22			
		C COL C				
		U SUL Server Authe	ntication			
		Password:				
	Default	S		f N-i- Ii-	-	
		specify the default lan	iguage and datab	lase for this login.		
		Database:	db_cra	•		
	L	Language:	, _		J []	
		Language.				
			ОК	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

SQL Serve	er Login Properties - CRS40XADA\CiscoHistRprtUsr 🛛 🛛 🗙
General	Server Roles Database Access
	Specify which databases can be accessed by this login.
~	Permit Database User
	FCRasSvr
	🗹 🗊 db_cra CiscoHistRprtUsr
	L L db_cre
	nastěřů mastěřů
	Database roles for 'db_cra':
	Permit in Database Role
	🗹 🕵 public
	🗹 🕵 db_owner
	🗆 😰 db_accessadmin
	🗆 🖸 🕵 db_securityadmin
	🗆 🕵 db ddladmin 🛛 🔼
	Properties
	OK Cancel Help

#### 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 <u>sección anterior</u>.
- 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 <u>Configuración de Usuarios para Informes Históricos</u> de <u>Administración de</u> <u>Bases de Datos de Informes Históricos de Cisco CRA</u> 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