# Relatórios de histórico para perguntas frequentes sobre o IPCC Express

# Contents

#### **Introduction**

Como eu autorizo os usuários a ver os Relatórios de Histórico nos CRS? Como soluciono o problema de não ser possível fazer login no aplicativo Historical Reporting? Como faço para adicionar ou configurar relatórios de histórico para um usuário específico? Como soluciono o problema de fuso horário incorreto no Historical Reporting? Informações Relacionadas

# Introduction

Este documento fornece uma lista de perguntas frequentes relativas aos relatórios de histórico em um ambiente Cisco Customer Response Solutions (CRS) (versão 3.1 e posteriores).

Consulte as <u>Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre</u> <u>convenções de documentos.</u>

#### P. Como eu autorizo os usuários a ver os Relatórios de Histórico nos CRS?

**A.** Os bancos de dados de histórico do sistema do Cisco CRS estão localizados no servidor CRS ou no servidor de Banco de Dados de Relatório de Histórico. Para gerenciar os bancos de dados de Relatório de Histórico CRS:

- Configure o número máximo de conexões de clientes e de planejador para os bancos de dados de histórico.
- Configure os usuários para os relatórios de histórico.
- Remova os dados históricos quando o tamanho dos bancos de dados se aproximar da capacidade máxima.
- Sincronize os dados nos bancos de dados do servidor CRS e no servidor de banco de dados de Relatório de Histórico, se o servidor de Banco de Dados de Relatório de Histórico for utilizado para armazenar dados históricos de relatório.
- Importe dados históricos dos arquivos de dados. Esses arquivos de dados serão gerados se o banco de dados histórico estiver desativado e se o número de novos registros históricos exceder o cache.

Você deve estar logado na Administração CRS para gerenciar o banco de dados de relatório de histórico CRS. Realize as seguintes etapas para autorizar os usuários a ver os relatórios de histórico nos CRS:

1. Selecione Tools > Historical Reporting no menu CRA Administration.



A página da Web Historical Reporting Configuration será exibida, bem como a área Database Server Configuration.

2. Clique em User Configuration, à esquerda.

stem Applications	Scripts Subsystems Tools Hel	p
ustomer Resp r Cisco IP Telephony Soluti	onse Applications Adm	inistration Cisco System
listorical R	eporting Configura	tion
Database Server Configuration	Database Server Configuration	
User Configuration 🔶	<ul> <li>Historical Report DB Server*</li> </ul>	10.89.228.114
Purge Schedule	Max DB Connections for Report Client Sessions	5
Purge Notification		
Purge Now Synchronize Data	*indicates required item It is required to stop the engine before configuring the historical DB Server. Update Cancel	
	Database Server Status	
	Historical Report DB Server	Available

- Clique em User Configuration, na barra de navegação Historical Reporting Configuration. A área User Configuration é exibida e relaciona um máximo de 75 usuários do Cisco CallManager.
- 4. Selecione o usuário para o qual deseja configurar o relatório de histórico: Digite os critérios de busca (como um nome de usuário) no campo de texto Enter Search Criteria e, em seguida, selecione o usuário apropriado na lista suspensa. Observação: se mais de 75 usuários estiverem configurados no Cisco CallManager, você poderá usar a pesquisa para localizar usuários que não são exibidos.Selecione o usuário na lista suspensa.

Customer Respo	onse Applications Administration
Historical Re	eporting Configuration
Database Server	User Configuration
User Configuration	User Search Criteria
Purge Schedule	Search +
Purge Configuration	Colort user from deux liet
Purge Now	Select user from drop-down list
Synchronize Data	
	dwig Nevt >>
	ismith
	mdavid

5. Clique em Next. A Configuração do usuário para a área do usuário é exibida.

mjane RMJTAPI

 Na lista Installed Reporting Packages, selecione o pacote de relatórios que deseja configurar para o usuário e clique em >.

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			
	•		
	Add		
	Update Cancel		

- 7. Para remover os pacotes de relatórios para o usuário, selecione o pacote de relatórios que deseja remover na lista Selected Reporting Packages e clique em <.
- 8. Clique em Update.
- P. Como soluciono o problema de não ser possível fazer login no aplicativo

#### **Historical Reporting?**

**A.** Você não pode fazer login no aplicativo Historical Reporting e receber estas mensagens de erro:

- Não é possível estabelecer conexão com o banco de dados. Verifique o arquivo de log para ver se há o erro 5051
- Falha ao fazer logon no banco de dados. Peça ao administrador do para verificar a ID de usuário e a senha do banco de dados obtidas dinamicamente do servidor de aplicativos

Execute estes passos para verificar o modo de Autenticação SQL no servidor CRS:

- 1. Vá para Iniciar > Programas > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager.
- 2. Vá para Microsoft SQL Servers > SQL Server Group.
- 3. Clique com o botão direito do mouse em <Server\_Name> \CRSSQL e escolha



#### Properties.

- 4. Clique na guia Security.
- Certifique-se de que Windows Only está selecionado em Authentication. Caso contrário, é necessário alterá-lo para Windows Only Authentication.

General	Wizards		
501 Server Prop	erties (Configure)	- CR540XADA\CR	5501 X
	, in the second s		
Server Settin	ngs   Databa	ase Settings	Replication
General	Memory Proces	sor Security	Connections
C Security			
SQ aci	L Server provides aut counts and a named S	hentication based or SQL Server login ID a	n Windows and password.
Au	thentication:		
	SQL Server and \	Windows	
	Windows only		
Au	dit level:		
	None	🔘 Failure	
	C Success	O All	
- 	e account		
Sta	art and run SQL Serve	r in the following acc	ount:
	O System account		
	This account	CRSAdm	ninistrator
	Password:	******	**
	04	Cancel	Help

Em seguida, execute estas etapas para verificar as permissões do usuário do CRS Historical Reporting:

1. No SQL Enterprise Manager, vá para Microsoft SQL Servers > SQL Server Group > <Server\_Name> \CRSSQL > Security >



Logins.

- 2. No painel direito, clique com o botão direito do mouse em **CiscoHistReportUsr** e escolha **Properties**.
- 3. Vá até a guia **Geral** e verifique se o banco de dados padrão é **db\_cra**.

	Name 🛆		Туре	Server Access	Default Database	Default Language
g	🖉 BUILTIN\A	Administrators	Windows G	Permit	master	English
	🔮 CRS40XAI	DA\CiscoHistRprtUsr	Windows User	Permit	db_cra	English
	🔮 CRS40XAI	DA\CiscoWbUsr	Windows User	Permit	db_cra	English
	SQL Serve	er Login Properties -	CR540XADA\C	iscoHistRprtUsr	× r	English
	General	Server Balas   Databa			a	English
	achora	Server holes   Databa	ase Access			English
18				at Diarth Lor		English
Ĩ	l 🦂	Name. Cho-	FUMADA (CISCOMI)	sinpitosi	er	English
Ĩ	Authen	tication			- sSvr	English
Ē		A Mindows Authoriti	option		sSvr	English
E		<ul> <li>Mindows Addrend</li> <li>Demains</li> </ul>			a	English
		Domain:	JURS40XADA			
		Security access:				
		Grant acce	88			
		🔘 Deny acce	88			
		C SQL Server Authe	ntication			
		Password:				
	Default	s s	1		_	
		Specify the default lan	iguage and datab	ase for this login.		
	ر الم	Database:	db_cra	▼		
		Language:	English	-	· II	
			, -			
			OK	Cancel Help		

4. Vá para a guia **Acesso ao Banco de Dados** e verifique se o banco de dados **db\_cra** está marcado e permite **público** e

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
	nastěřů 🖉 🖉 👘
	Database roles for 'db_cra':
	Permit in Database Role
	🗹 🕵 public
	🗹 🕵 db_owner
	🗆 😰 db_accessadmin
	🗆 🔯 db_securityadmin
	🗆 🕵 db ddladmin 📃 📘
	Properties
	OK Cancel Help

#### db\_owner.

Se o usuário não puder fazer login no aplicativo Historical Reporting com a mensagem de erro Ocorreu um erro ao tentar se comunicar com o servidor Web. Verifique sua ID de usuário e senha e tente novamente, verifique estes itens:

- Verifique se o usuário está autorizado a exibir o Historical Reports conforme mencionado na seção anterior.
- Se um servidor proxy estiver configurado no navegador do PC, esta mensagem será exibida. Desative isso ou crie uma exceção para o servidor CRS.
- Um firewall ou outro dispositivo de segurança pode estar bloqueando a comunicação entre o PC e o servidor. Talvez seja necessário desativar o Firewall do Windows ou criar uma exceção para o Servidor CRS.
- Para o Cisco Unified Contact Center versão 4.x e posterior, confirme se você tem licenças suficientes de sessão do Historical Reporting configuradas em System > System Parameters. Role para baixo e procure Número de licenças de sessão de RH e, se o valor for zero ou menor que o valor necessário, aumente-o. O número de licenças de sessão de RH restringe o acesso simultâneo ao relatório histórico. Você também pode usar esta solução quando receber o erro Todas as licenças disponíveis estão em uso por outros computadores clientes. Tente novamente mais tarde e verifique o erro 5116 no arquivo de log ao executar o Historical Reports.Observação: aumentar o número pode afetar o desempenho do servidor quando vários usuários acessam o Historical Reports ao mesmo tempo.

# P. Como faço para adicionar ou configurar relatórios de histórico para um usuário específico?

**A.** Você pode permitir que os usuários configurados no Cisco CallManager usem pacotes de relatórios históricos de CRA instalados.

Consulte a seção <u>Configuração de Usuários para Relatórios Históricos</u> de <u>Gerenciamento de</u> <u>Bancos de Dados de Relatórios Históricos do Cisco CRA</u> para configurar.

#### P. Como soluciono o problema de fuso horário incorreto no Historical Reporting?

**A.** Para resolver o problema, é necessário definir a entrada da tabela de registro **TimeZoneInformation** para a correta.

### Informações Relacionadas

- Guia do Administrador dos Aplicativos do Cisco Customer Response 3.1
- <u>Suporte Técnico e Documentação Cisco Systems</u>