

# IPCC Express 历史报告的常见问题

## 目录

### [简介](#)

[如何授权用户查看CRS中的历史报表？](#)

[如何解决无法登录历史报告应用程序的问题？](#)

[如何为特定用户添加或配置历史报告？](#)

[如何排除历史报告中时区错误的问题？](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文档列出了与思科客户响应解决方案(CRS)环境 ( 3.1版及更高版本 ) 中的历史报表相关的常见问题。

有关文档约定的更多信息，请参考 [Cisco 技术提示约定](#)。

### 问：如何授权用户查看CRS中的历史报表？

答：Cisco CRS系统历史数据库驻留在CRS服务器或“历史报表数据库”服务器上。要管理CRS历史报表数据库，请执行以下操作：

- 配置到历史数据库的客户端和调度程序连接的最大数量。
- 为历史报告配置用户。
- 当数据库大小接近最大容量时清除历史数据。
- 如果“历史报表数据库”服务器用于存储历史报表数据，则同步CRS服务器数据库和“历史报表”数据库服务器上的数据。
- 从数据文件导入历史数据。如果历史数据库关闭，并且新历史记录的数量超过缓存，则生成这些数据文件。

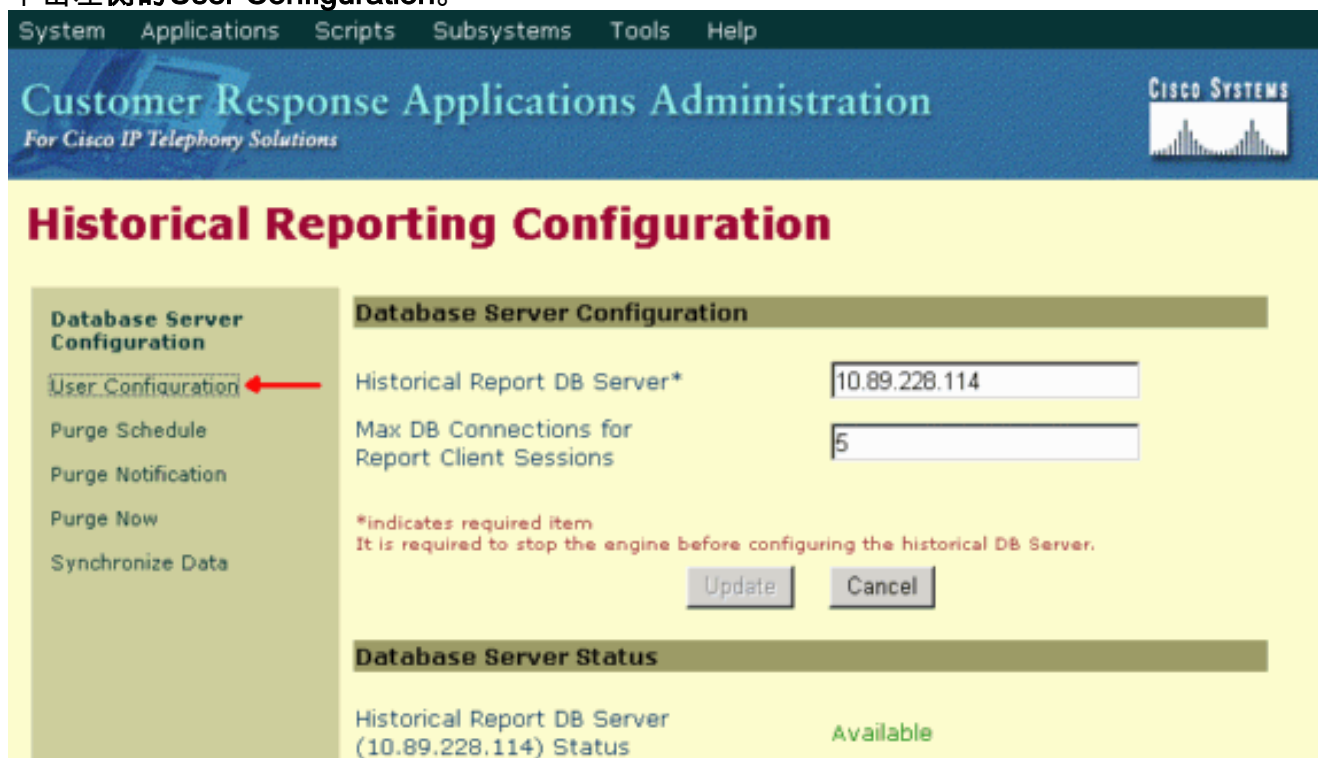
您必须登录到“CRS管理”，才能管理CRS历史报表数据库。要授权用户查看CRS中的历史报表，请完成以下步骤：

1. 从CRA Administration菜单中选择**Tools > Historical Reporting**。

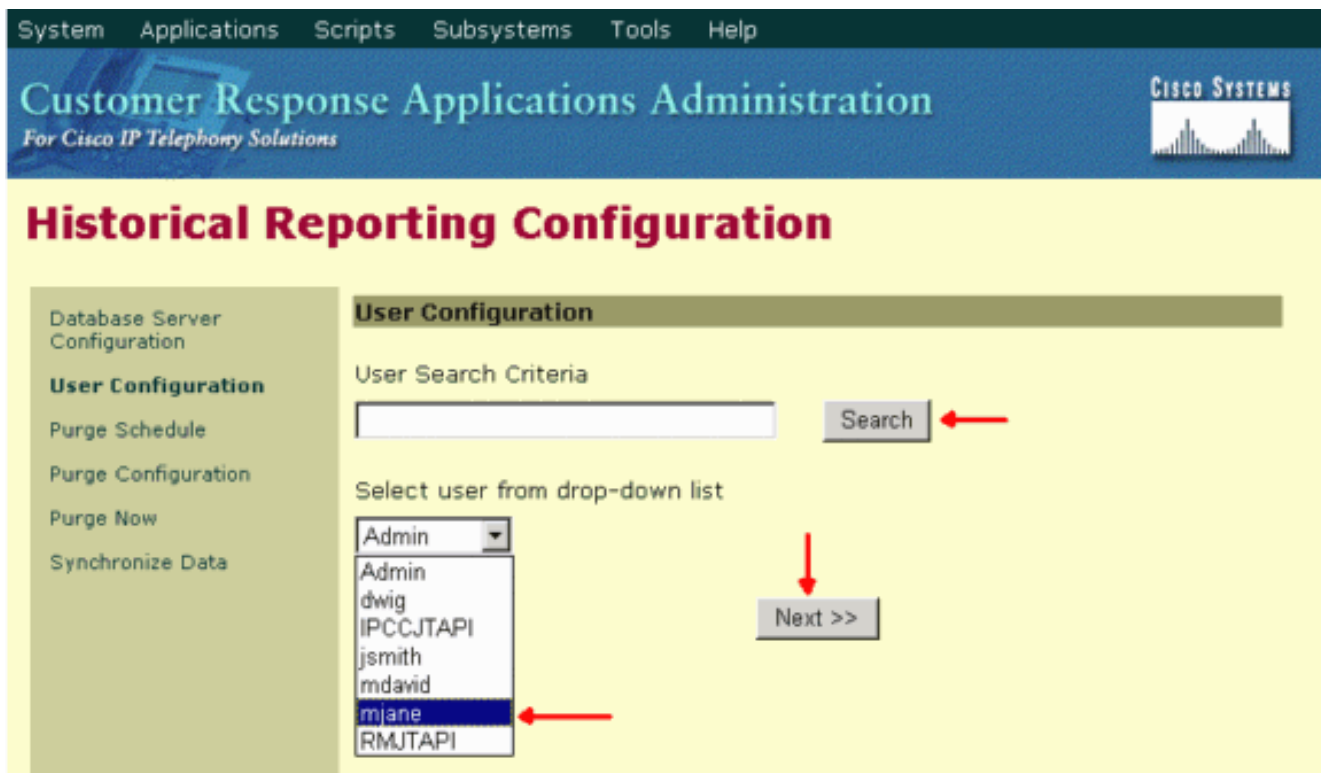


系统将显示“历史报告配置”网页，并显示“数据库服务器配置”区域。

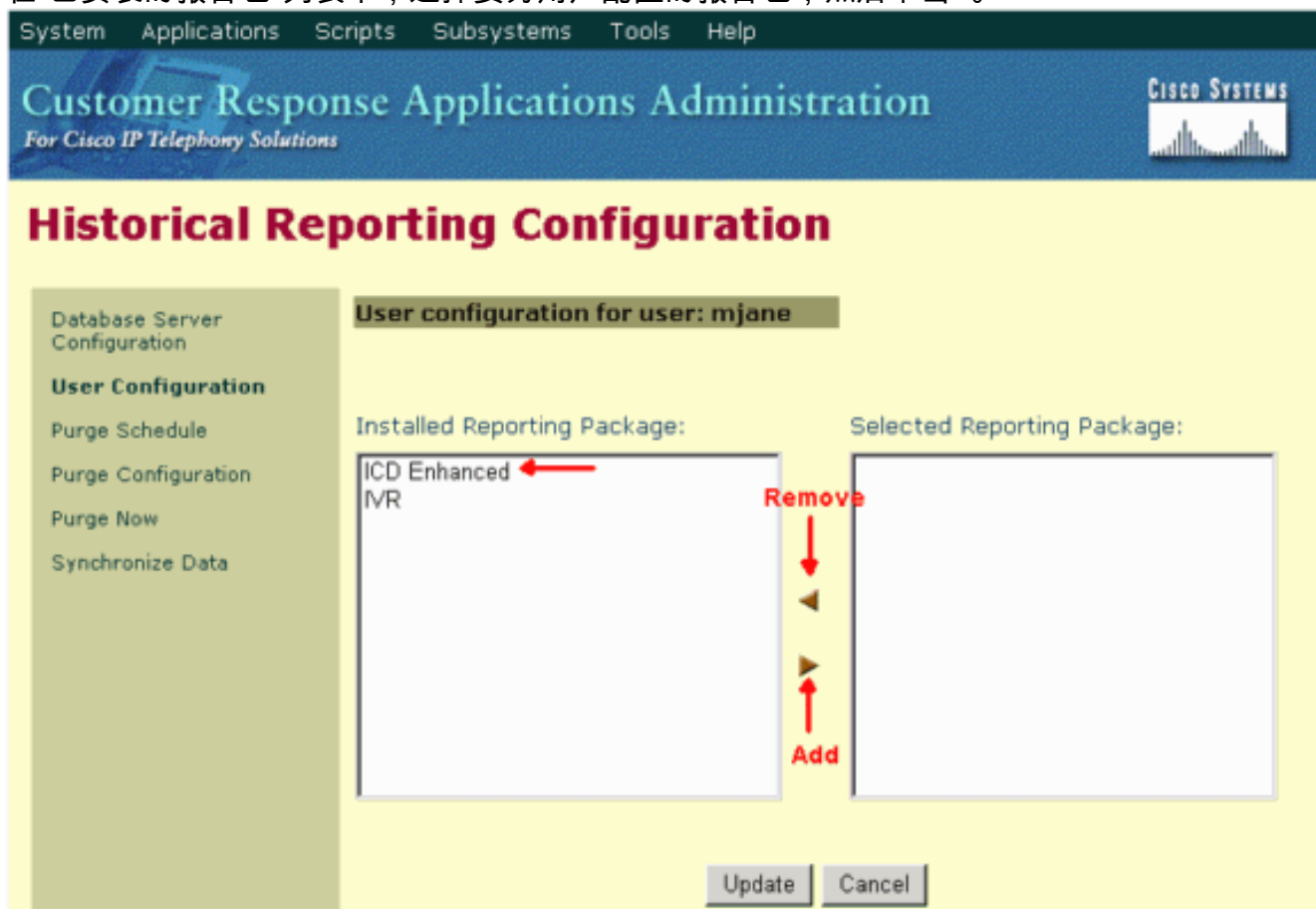
2. 单击左侧的User Configuration。



3. 单击“历史报告配置”导航栏上的用户配置。系统将显示User Configuration区域，并列出最多75个Cisco CallManager用户。
4. 选择要为其配置历史报告的用户：在“输入搜索条件”文本字段中输入搜索条件(如用户名)，然后从下拉列表中选择适当的用户。注：如果Cisco CallManager上配置了75个以上的用户，则可以使用搜索查找未显示的用户。从下拉列表中选择用户。



5. 单击 **Next**。系统将显示用户区域的用户配置。
6. 在“已安装的报告包”列表中，选择要为用户配置的报告包，然后单击>。



7. 要删除用户的报告包，请在“所选报告包”列表中选择要删除的报告包，然后单击<。
8. 单击**更新**。

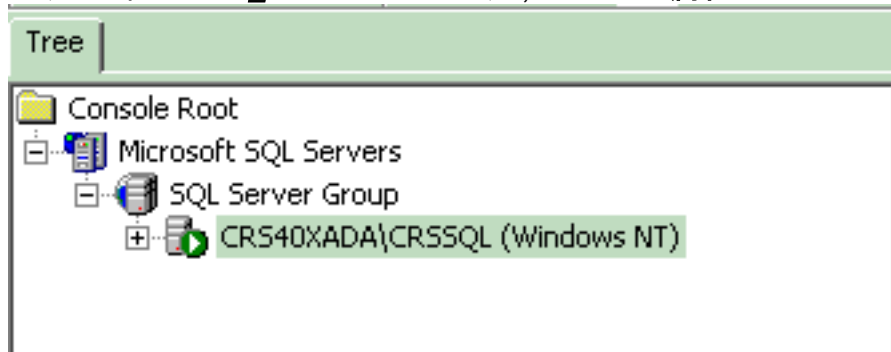
**问：如何解决无法登录历史报告应用程序的问题？**

**A.**您无法登录Historical Reporting应用程序并接收以下错误消息：

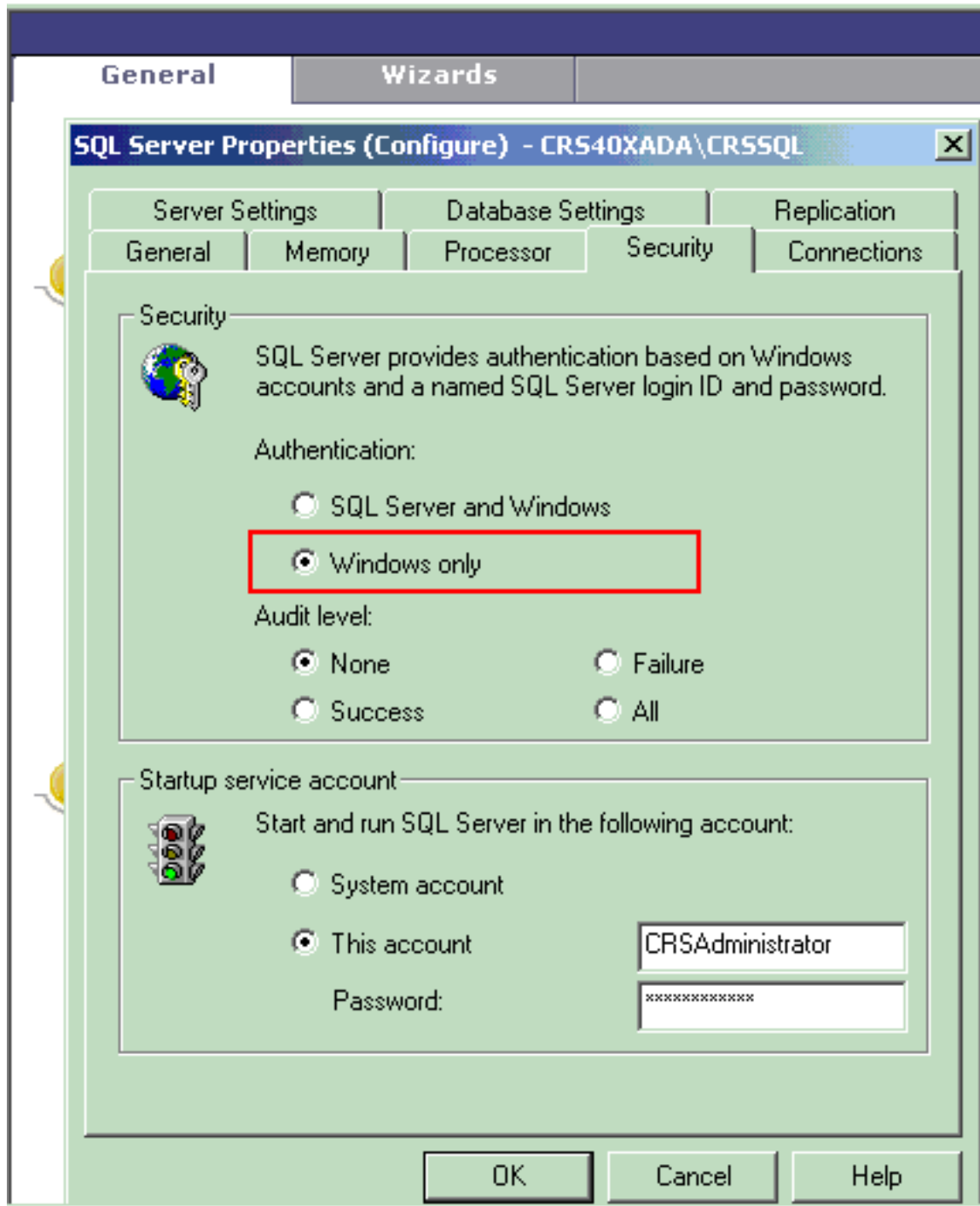
- 5051
- ID

要检查CRS服务器上的SQL身份验证模式，请执行以下步骤：

1. 转到开始> 程序> Microsoft SQL Server > Enterprise Manager。
2. 转到Microsoft SQL Servers > SQL Server组。
3. 右键单击<Server\_Name>\CRSSQL，然后选择属性。



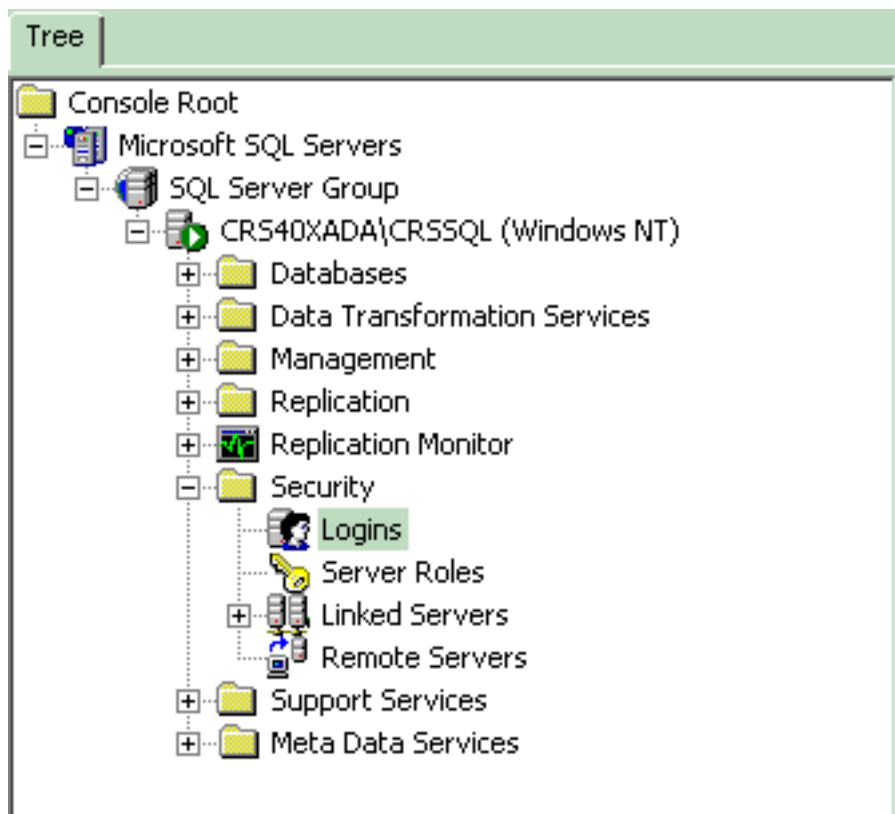
4. 单击“Security”选项卡。
5. 确保在“Authentication”下选择“Windows Only”。否则，您需要将其更改为“仅Windows身份验



证”。

接下来，执行以下步骤以检查“CRS历史报表”用户的权限：

1. 在SQL Enterprise Manager中，转到Microsoft SQL Servers > SQL Server Group > <Server\_Name>\CRSSQL > **Security** > Logins。



2. 在右侧窗格中，右键单击CiscoHistRprtUsr，然后选择“属性”。
3. 转到“常规”选项卡，确保默认数据库为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

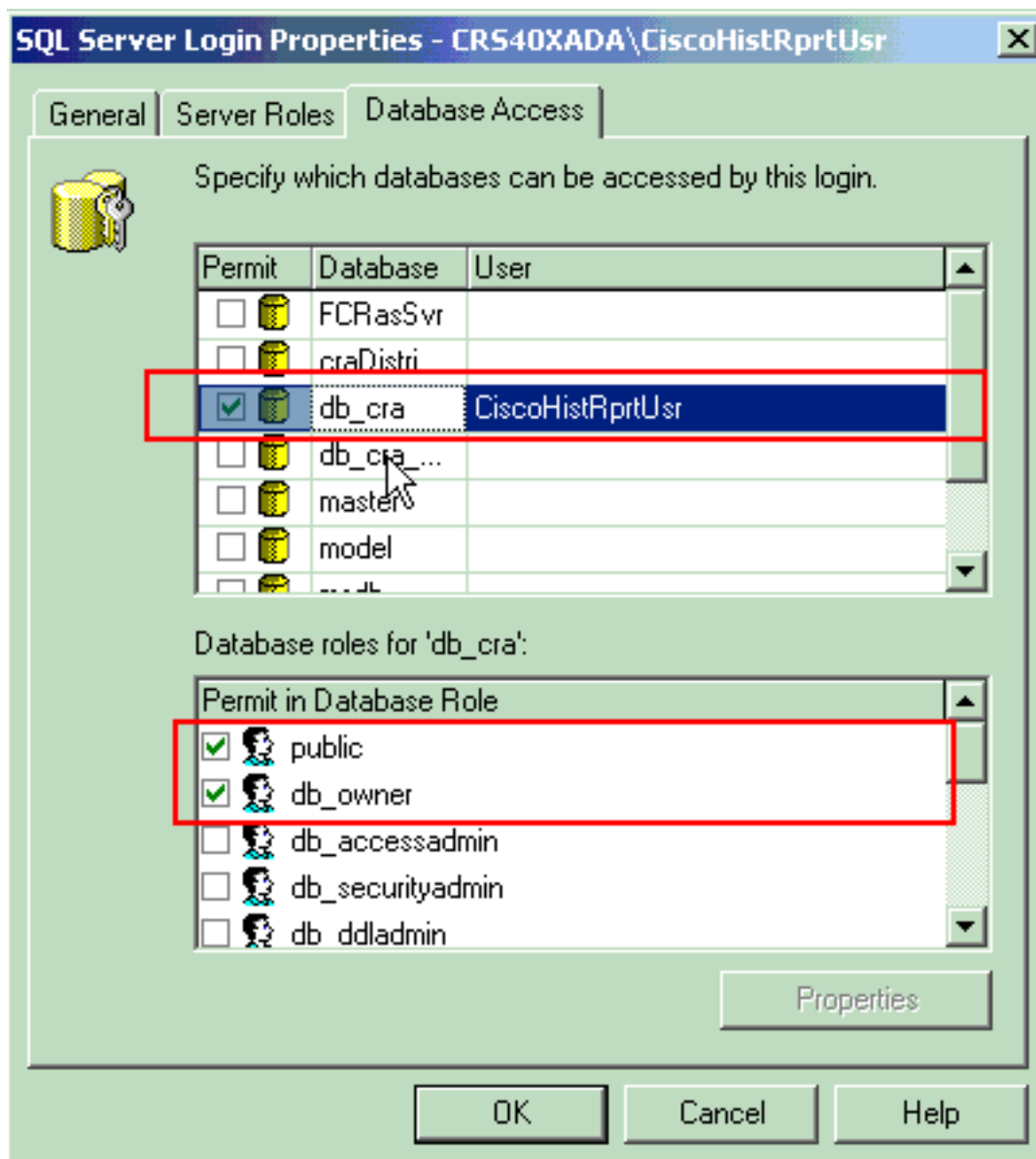
Specify the default language and database for this login.

Database: db\_cra

Language: English

OK Cancel Help

4. 转到“数据库访问”选项卡，确保选中db\_cra数据库并允许public和db\_owner。



如果用户无法登录到历史报告应用程序，并显示错误消息“An error occurred while attempting to communication whew server ( 尝试与Web服务器通信时出错 )”。ID，检查以下项目：

- 检查是否授权用户查看上一节中提到的历史[报表](#)。
- 如果在PC的Web浏览器上配置了代理服务器，则会显示此消息。禁用此功能，或为CRS服务器创建例外。
- 防火墙或其他安全设备可能会阻止PC与服务器之间的通信。您可能需要禁用Windows防火墙或为CRS服务器创建例外。
- 对于Cisco Unified Contact Center 4.x版及更高版本，请确认您在System > **System Parameters**下配置了足够的历史报告会话许可证。向下滚动并查找HR会话许可证的数量，如果该值为零或小于所需值，请增加该值。HR会话许可证的数量限制了对历史报告的同时访问。当您收到错误“All available license are in use by other client machines”时件是否存在错误5116。  
**注意：** 当多个用户同时访问历史报告时，增加数量可能会影响服务器的性能。

## 问：如何为特定用户添加或配置历史报告？

答：您可以启用在Cisco CallManager上配置的用户以使用已安装的CRA历史报告包。

要进行配置，请[参阅管理Cisco CRA历史报告数据库的“为历史报告配置用户”一节](#)。



**问：如何解决“历史报告”中时区错误的问题？**

**答：**要解决该问题，您需要将TimeZoneInformation注册表条目设置为正确的条目。

## **相关信息**

- [思科客户响应应用管理员指南3.1](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)