

# Rapports historiques pour IPCC Express - Forum Aux Questions

## Contenu

[Introduction](#)

[Comment autoriser les utilisateurs à afficher des rapports historiques dans CRS ?](#)

[Comment résoudre le problème de ne pas pouvoir me connecter à l'application Rapports historiques de ?](#)

[Comment ajouter ou configurer des rapports historiques pour un utilisateur particulier ?](#)

[Comment résoudre le problème du fuseau horaire incorrect dans le rapport historique ?](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document répertorie les questions fréquemment posées sur les rapports historiques dans un environnement Cisco Customer Response Solutions (CRS) (versions 3.1 et ultérieures).

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

### **Q. Comment autoriser les utilisateurs à afficher des rapports historiques dans CRS ?**

**A.** Les bases de données historiques du système Cisco CRS résident sur le serveur CRS ou sur le serveur de base de données de rapports historiques. Afin de gérer les bases de données Rapport historique CRS :

- Configurez le nombre maximal de connexions client et planificateur aux bases de données historiques.
- Configurer les utilisateurs pour les rapports historiques.
- Purger les données historiques lorsque la taille des bases de données approche de la capacité maximale.
- Synchroniser les données sur les bases de données du serveur CRS et sur le serveur de base de données de rapports historiques, si le serveur de base de données de rapports historiques est utilisé pour stocker les données de rapports historiques.
- Importer des données historiques à partir de fichiers de données. Ces fichiers de données sont générés si la base de données historique est en panne et que le nombre de nouveaux enregistrements historiques dépasse le cache.

Vous devez être connecté à l'Administration CRS pour gérer la base de données des rapports historiques CRS. Complétez ces étapes afin d'autoriser les utilisateurs à afficher des rapports historiques dans CRS :

1. Choisissez **Outils > Rapports historiques** dans le menu Administration de l'ARC.



La page Web Configuration des rapports historiques s'affiche et affiche la zone Configuration du serveur de base de données.

2. Cliquez sur **Configuration utilisateur**, à gauche.



3. Cliquez sur **Configuration utilisateur**, dans la barre de navigation Configuration des rapports historiques. La zone Configuration utilisateur apparaît et répertorie un maximum de 75 utilisateurs Cisco CallManager.
4. Sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez configurer les rapports historiques de : Entrez les critères de recherche (par exemple un nom d'utilisateur) dans le champ **Entrer les critères de recherche**, puis choisissez l'utilisateur approprié dans la liste déroulante.  
**Remarque** : si plus de 75 utilisateurs sont configurés sur Cisco CallManager, vous pouvez utiliser la fonction de recherche pour rechercher les utilisateurs qui ne sont pas affichés. Sélectionnez l'utilisateur dans la liste déroulante.

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 >>

5. Cliquez sur **Next** (Suivant). La configuration utilisateur de la zone utilisateur apparaît.
6. Dans la liste Paquets de rapports installés, sélectionnez le package de rapports que vous voulez configurer pour l'utilisateur, puis cliquez sur >.

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

Selected Reporting Package:

Remove

Add

Update Cancel

7. Afin de supprimer les packages de rapport pour l'utilisateur, choisissez le package de rapport que vous voulez supprimer dans la liste Packages de rapport sélectionnés, puis cliquez sur <.
8. Cliquez sur **Update**.

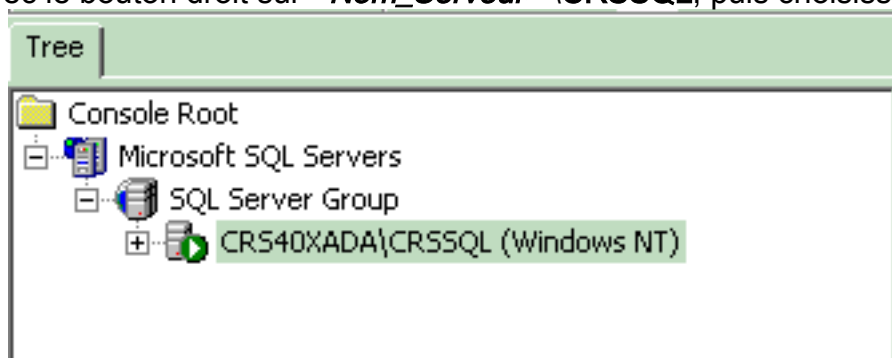
## Q. Comment résoudre le problème de ne pas pouvoir me connecter à l'application Rapports historiques de ?

A. Vous ne pouvez pas vous connecter à l'application Rapports historiques de et recevoir les messages d'erreur suivants :

- Impossible d'établir la connexion à la base de données. Vérifiez le fichier journal pour l'erreur 5051
- Échec de la connexion à la base de données. Demandez à votre administrateur de vérifier l'ID utilisateur et le mot de passe de base de données obtenus dynamiquement à partir du serveur d'applications

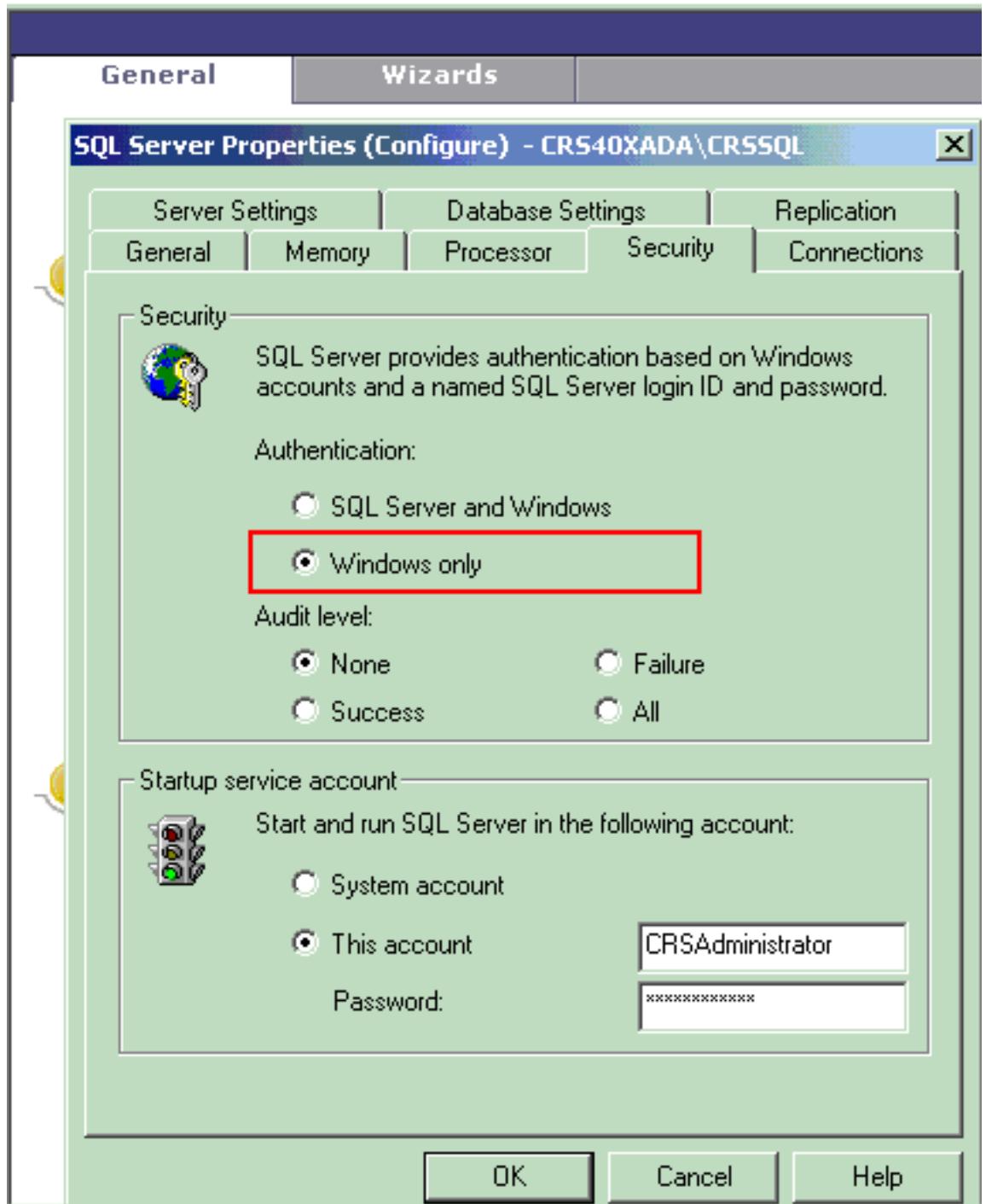
Procédez comme suit afin de vérifier le mode d'authentification SQL sur le serveur CRS :

1. Accédez à **Démarrer > Programmes > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**.
2. Accédez à **Microsoft SQL Server > Groupe SQL Server**.
3. Cliquez avec le bouton droit sur **<Nom\_Serveur> \CRSSQL**, puis choisissez



**Propriétés.**

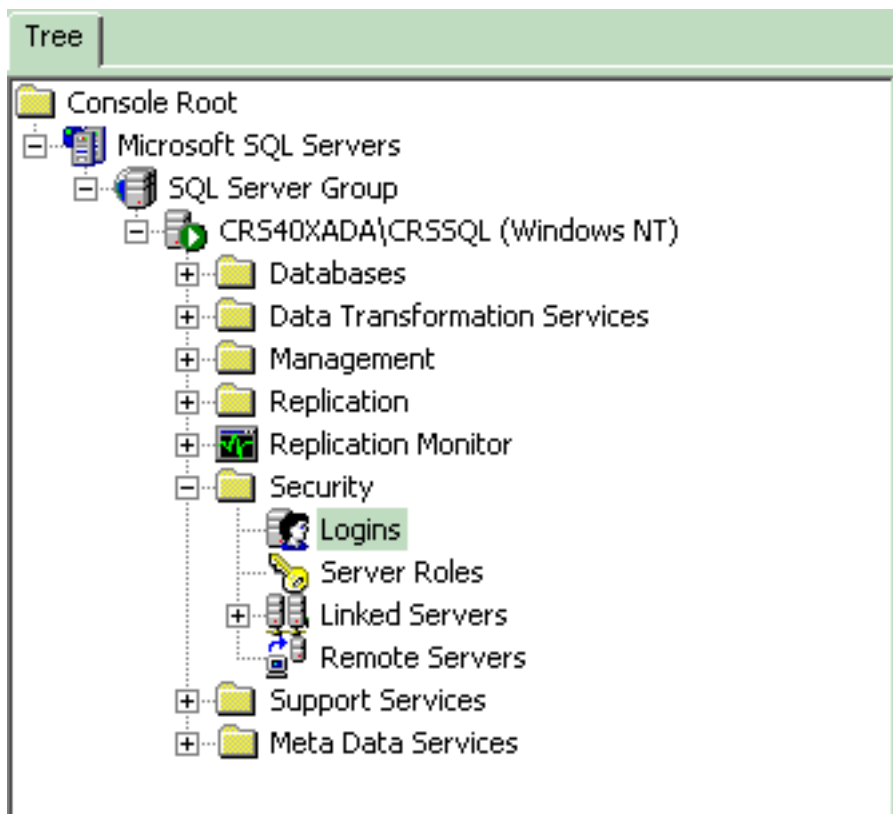
4. Cliquez sur l'onglet **Security**.
5. Assurez-vous que **Windows Only** est sélectionné sous **Authentification**. Si ce n'est pas le cas, vous devez le modifier en **Authentification Windows**



uniquement.

Ensuite, procédez comme suit afin de vérifier les autorisations pour l'utilisateur de Reporting historique CRS :

1. Dans SQL Enterprise Manager, accédez à Microsoft SQL Server > SQL Server Group > <Nom\_serveur> \CRSSQL > Security >



**Logins.**

2. Dans le volet de droite, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **CiscoHistReportingUser** et sélectionnez **Propriétés**.
3. Accédez à l'onglet **Général** et vérifiez que la base de données par défaut est **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

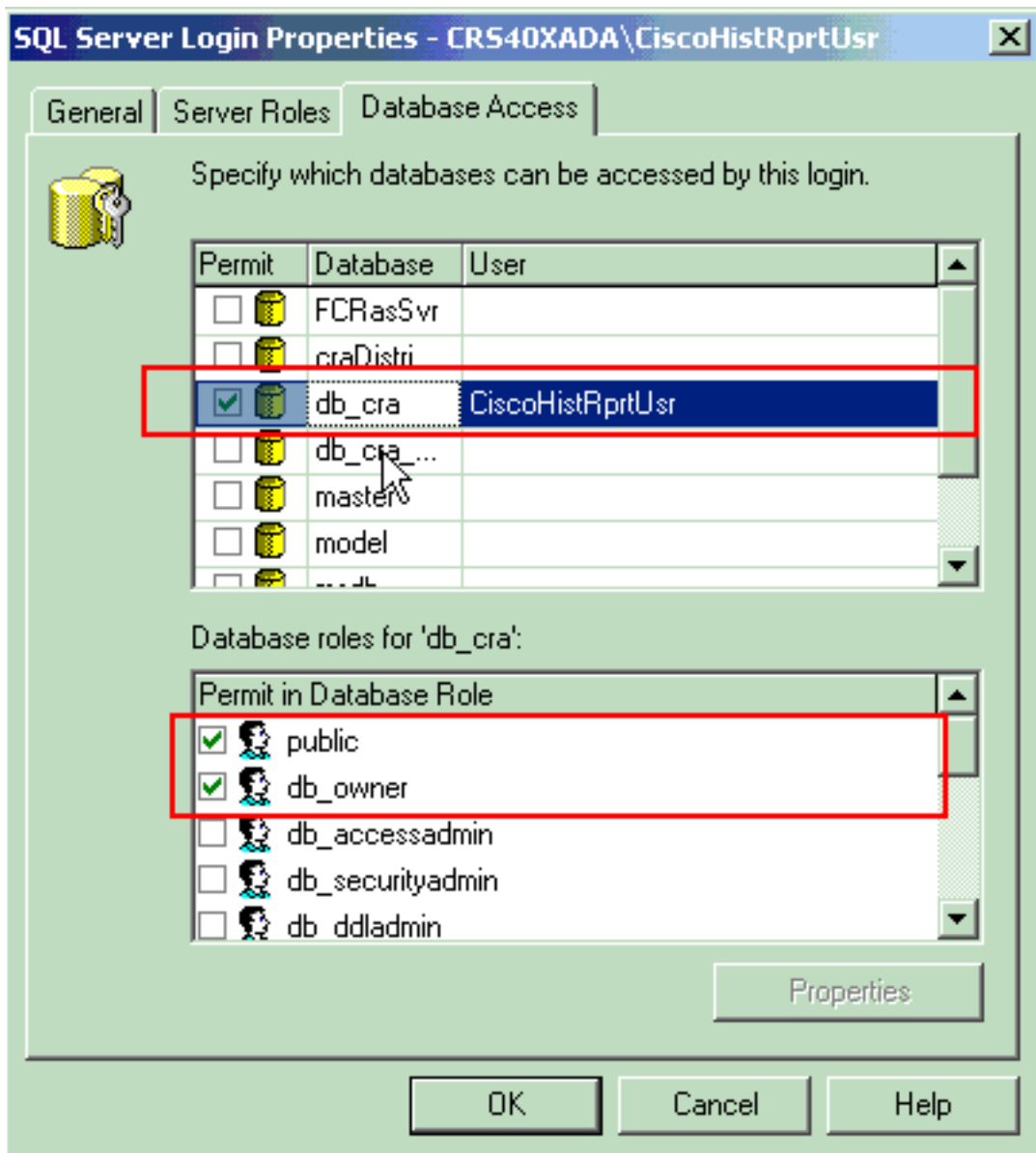
Specify the default language and database for this login.

Database: db\_cra

Language: English

OK Cancel Help

4. Accédez à l'onglet **Accès à la base de données** et assurez-vous que la base de données **db\_cra** est cochée et autorise **public** et



db\_owner.

Si l'utilisateur ne parvient pas à se connecter à l'application Rapports historiques de avec le message d'erreur Une erreur s'est produite lors de la tentative de communication avec le serveur Web. Vérifiez votre ID utilisateur et votre mot de passe, puis réessayez, vérifiez les éléments suivants :

- Vérifiez que l'utilisateur est autorisé à afficher les rapports historiques comme indiqué dans la [section précédente](#).
- Si un serveur proxy est configuré sur le navigateur Web du PC, ce message s'affiche. Désactivez-le ou créez une exception pour le serveur CRS.
- Un pare-feu ou un autre périphérique de sécurité peut bloquer la communication entre le PC et le serveur. Vous devrez peut-être désactiver le Pare-feu Windows ou créer une exception pour le serveur CRS.
- Pour Cisco Unified Contact Center version 4.x et ultérieure, vérifiez que vous disposez de suffisamment de licences de session de rapport historique configurées sous **System > System Parameters**. Faites défiler la page vers le bas et recherchez le **nombre de licences de session HR**, et si la valeur est égale ou inférieure à zéro, augmentez-la. Le nombre de licences de session HR restreint l'accès simultané au rapport historique. Vous pouvez également utiliser cette solution lorsque vous recevez l'erreur Toutes les licences disponibles sont utilisées par d'autres ordinateurs clients. Réessayez plus tard et recherchez l'erreur 5116 dans le fichier journal lors de l'exécution des rapports historiques. **Remarque** : l'augmentation du



nombre peut affecter les performances du serveur lorsque plusieurs utilisateurs accèdent simultanément aux rapports historiques de .

## **Q. Comment ajouter ou configurer des rapports historiques pour un utilisateur particulier ?**

A. Vous pouvez autoriser les utilisateurs configurés sur Cisco CallManager à utiliser les packages de génération de rapports historiques CRA installés.

Reportez-vous à la section [Configuration des utilisateurs pour les rapports historiques](#) de [gestion des bases de données de rapports historiques de Cisco CRA](#) afin de configurer.

## **Q. Comment résoudre le problème du fuseau horaire incorrect dans le rapport historique ?**

A. Pour résoudre le problème, vous devez définir l'entrée de table de Registre TimeZoneInformation sur la bonne.

## **Informations connexes**

- [Guide de l'administrateur des applications de réponse client Cisco 3.1](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)