

IPCC Express FAQ の履歴レポート

内容

概要

[CRS でユーザに対し履歴レポートの表示を許可するにはどうすればよいですか。](#)

[履歴レポート アプリケーションにログインできない問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか。](#)

[特定のユーザの履歴レポートを追加または設定するには、どうすればよいですか。](#)

[履歴レポートでタイムゾーンが誤っている問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか。](#)

関連情報

概要

このドキュメントでは、Cisco Customer Response Solutions (CRS) 環境 (バージョン 3.1 以降) の履歴レポートに関連するよくある質問 (FAQ) を示します。

ドキュメント表記の詳細については、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

Q. CRSでユーザに履歴レポートの表示を許可するにはどうすればよいのですか。

A. Cisco CRSシステムの履歴データベースは、CRSサーバまたは履歴レポートデータベースサーバのいずれかに存在します。CRS 履歴レポート データベースを管理するには、次の手順を実行します。

- 履歴データベースへのクライアントとスケジューラの接続の最大数を設定します。
- 履歴レポートのユーザを設定します。
- データベースのサイズが最大容量に近づいたら、履歴データを消去します。
- 履歴レポート データベース サーバに履歴レポート データを保存している場合は、CRS サーバ データベースのデータと履歴レポート データベース サーバのデータを同期します。
- データ ファイルから履歴データをインポートします。これらのデータ ファイルは、履歴データベースがダウンしており、新しい履歴レコードの数がキャッシュを超えた場合に生成されます。

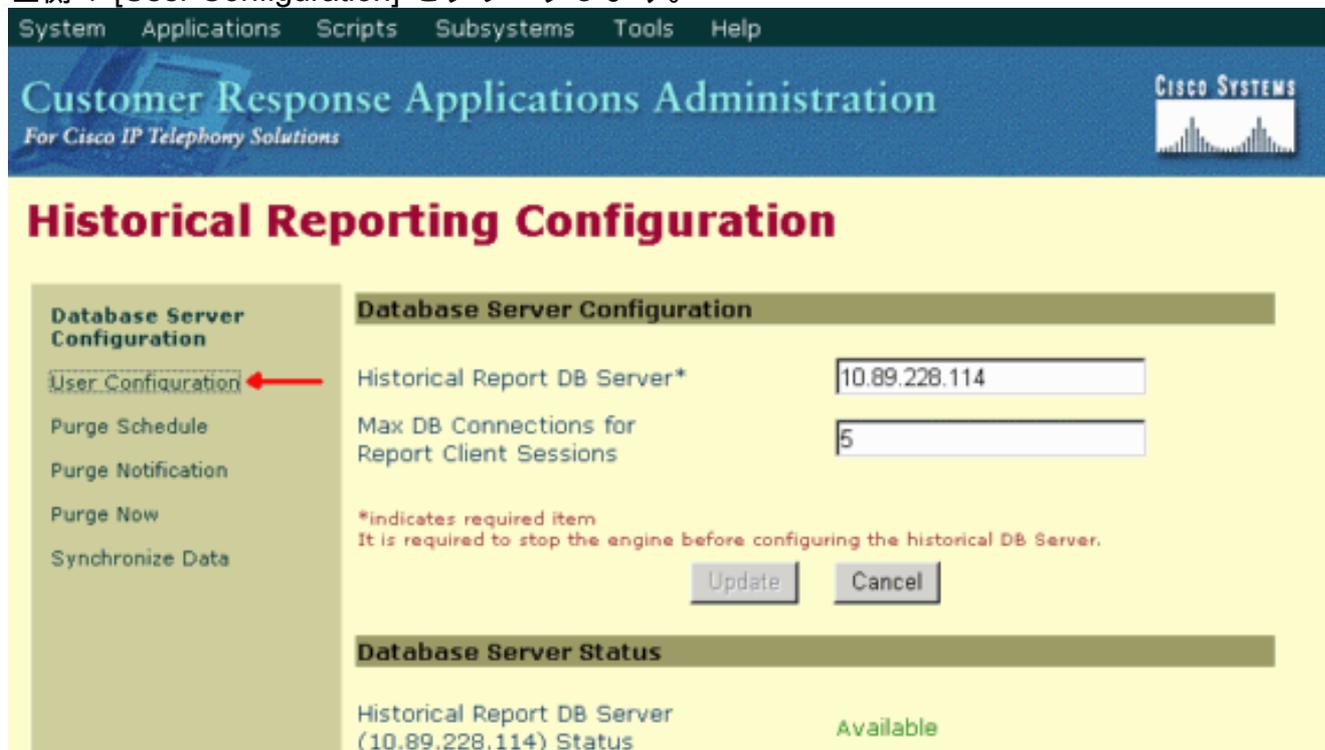
CRS 履歴レポート データベースを管理するには、CRS Administration にログインする必要があります。CRS でユーザに対し履歴レポートの表示を許可するには、次の手順を実行します。

1. [CRA Administration] メニューから [Tools] > [Historical Reporting] を選択します。



[Historical Reporting Configuration] Web ページが開き、[Database Server Configuration] エリアが表示されます。

2. 左側の [User Configuration] をクリックします。



3. [Historical Reporting Configuration] ナビゲーション バーの [User Configuration] をクリックします。[User Configuration] エリアが表示され、最大 75 件の Cisco CallManager ユーザが表示されます。
4. 履歴レポートを設定するユーザを次のいずれかの方法で選択します。[Enter Search Criteria] テキスト フィールドに検索条件 (ユーザ名など) を入力し、ドロップダウン リストから適切なユーザを選択します。注: Cisco CallManager で 75 ユーザ以上が設定されている場合は、検索を使用して表示されていないユーザを検索できます。ドロップダウン リストからユーザを選択します。

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. [next] をクリックします。ユーザ エリアの [User] 設定が表示されます。
6. [Installed Reporting Packages] リストで、ユーザに対して設定するレポート パッケージを選択し、[>] をクリックします。

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

7. ユーザのレポート パッケージを削除するには、[Selected Reporting Packages] リストで削除するレポート パッケージを選択し、[<] をクリックします。
8. [Update] をクリックします。

Q. Historical Reportingアプリケーションにログインできない問題をトラブルシュー

ティングするにはどうすればよいのですか。

A. Historical Reportingアプリケーションにログインできず、次のエラーメッセージが表示されます。

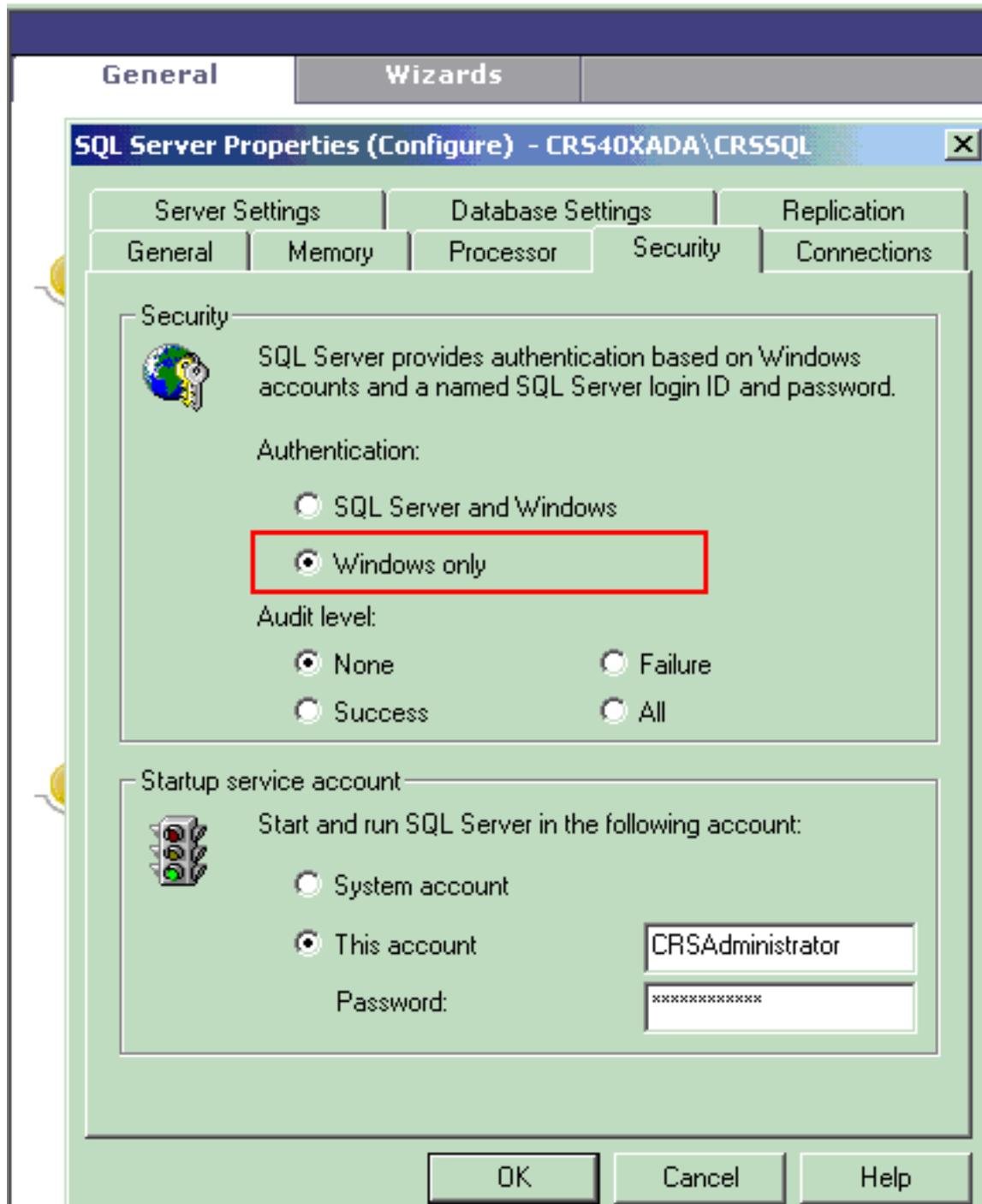
- Unable to establish connection to database. Check the log file for error 5051
- Failed to login to database. Ask your administrator to check the database user id and password that is dynamically obtained from the application server

CRS サーバで SQL Authentication モードを確認するため、次の手順を実行します。

1. [Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server] > [Enterprise Manager] に移動します。
2. [Microsoft SQL Servers] > [SQL Server Group] に移動します。
3. [<Server_Name> \CRSSQL] を右クリックし、[Properties] を選択します。

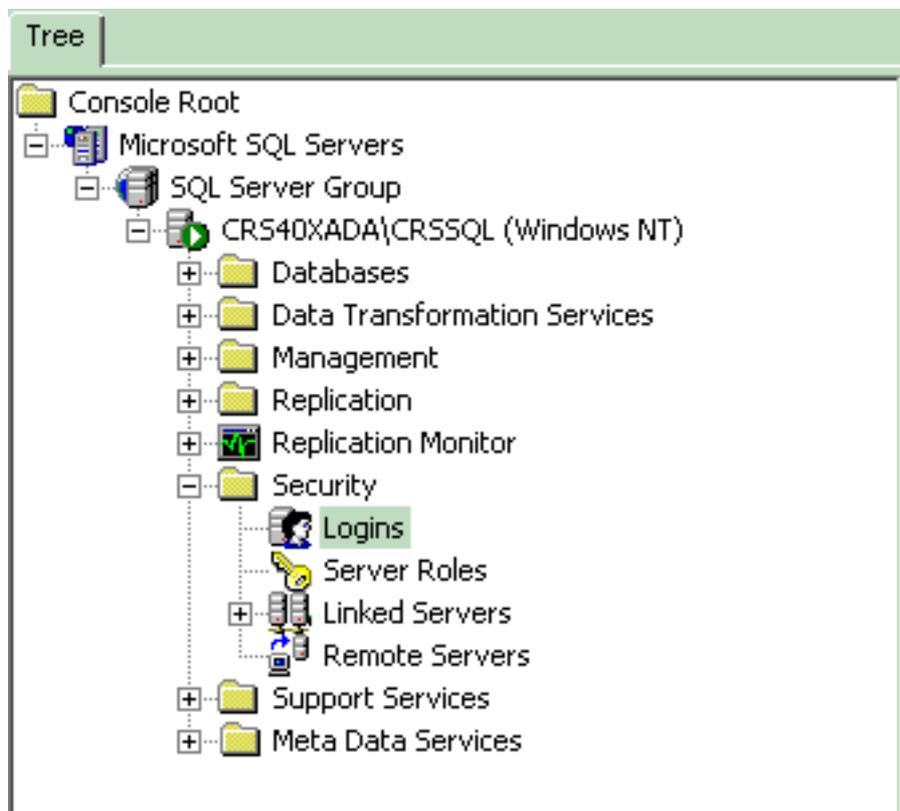


4. [Security] タブをクリックします。
5. [Authentication] で [Windows Only] が選択されていることを確認します。選択されていない場合は、[Windows Only] 認証に変更する必要があります。



次に、CRS 履歴レポート ユーザの権限を確認するため、次の手順を実行します。

1. [SQL Enterprise Manager] で [Microsoft SQL Servers] > [SQL Server Group] > [<Server_Name> \CR5SQL] > [Security] > [Logins] に移動します。



2. 右側のペインで [CiscoHistRprtUsr] を右クリックし、[Properties] を選択します。
3. [General] タブに移>動し、デフォルトのデータベースが [db_cra] であることを確認します。

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

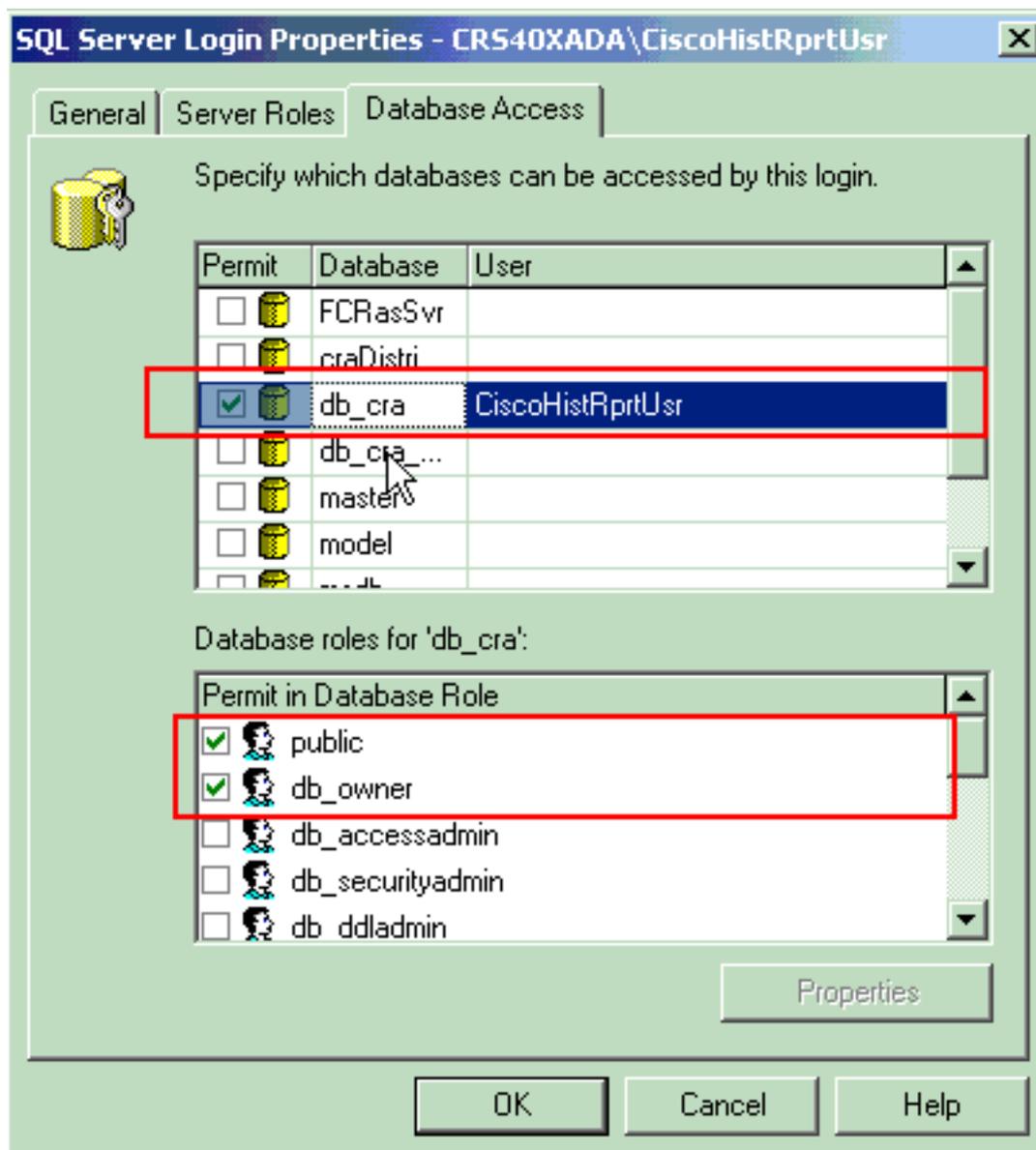
Specify the default language and database for this login.

Database: db_cra

Language: English

OK Cancel Help

4. [Database Access] タブに移動し、[db_cra] データベース>スガオンになっていることを確認し、[public] と [db_owner] を許可しま>す。



ユーザが履歴レポートアプリケーションにログインできず、エラーメッセージ「An error occurred while attempting to communicate with web server. Check your user id and password and try again」が表示される場合は、次の項目を確認します。

- ユーザに対し、[前の項](#)で説明した履歴レポートの表示権限があることを確認します。
- プロキシサーバがPCのWebブラウザで設定されている場合にこのメッセージが表示されます。これを無効にするか、CRSサーバの例外を作成します。
- ファイアウォールなどのセキュリティデバイスによって、PCとサーバ間の通信がブロックされている可能性があります。Windowsファイアウォールを無効にするか、またはCRSサーバの例外を作成する必要があります。
- Cisco Unified Contact Centerバージョン4.x以降では、[System] > [System Parameters] で十分な履歴レポートセッションライセンスが設定されていることを確認します。下にスクロールして [Number of HR session licenses] を見つけ、この値がゼロまたは必要な値よりも少ない場合は、この値を大きくしてください。HRセッションライセンスの数により、履歴レポートへの同時アクセスが制限されます。この解決方法は、履歴レポートの実行時にエラーメッセージ「All available licenses are in use by other client machines Please try again later and check the log file for error 5116」注：この数を増加すると、複数ユーザが履歴レポートに同時にアクセスする際のサーバのパフォーマンスに影響することがあります。

Q.特定のユーザの履歴レポートを追加または設定するにはどうすればよいですか。

A. Cisco CallManagerで設定されたユーザが、インストールされたCRA履歴レポートパッケージを使用できるようにします。

このように設定するには、[「Cisco CRA 履歴レポート データベースの管理」](#)の「履歴レポートのユーザの設定」を参照してください。

Q. Historical Reportingで誤ったタイムゾーンの問題をトラブルシューティングするにはどうすればよいのですか。

A.問題を解決するには、TimeZoneInformationレジストリテーブルエントリを正しいエントリに設定する必要があります。

関連情報

- [Cisco Customer Response アプリケーション管理者ガイド 3.1](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)