

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 [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

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.

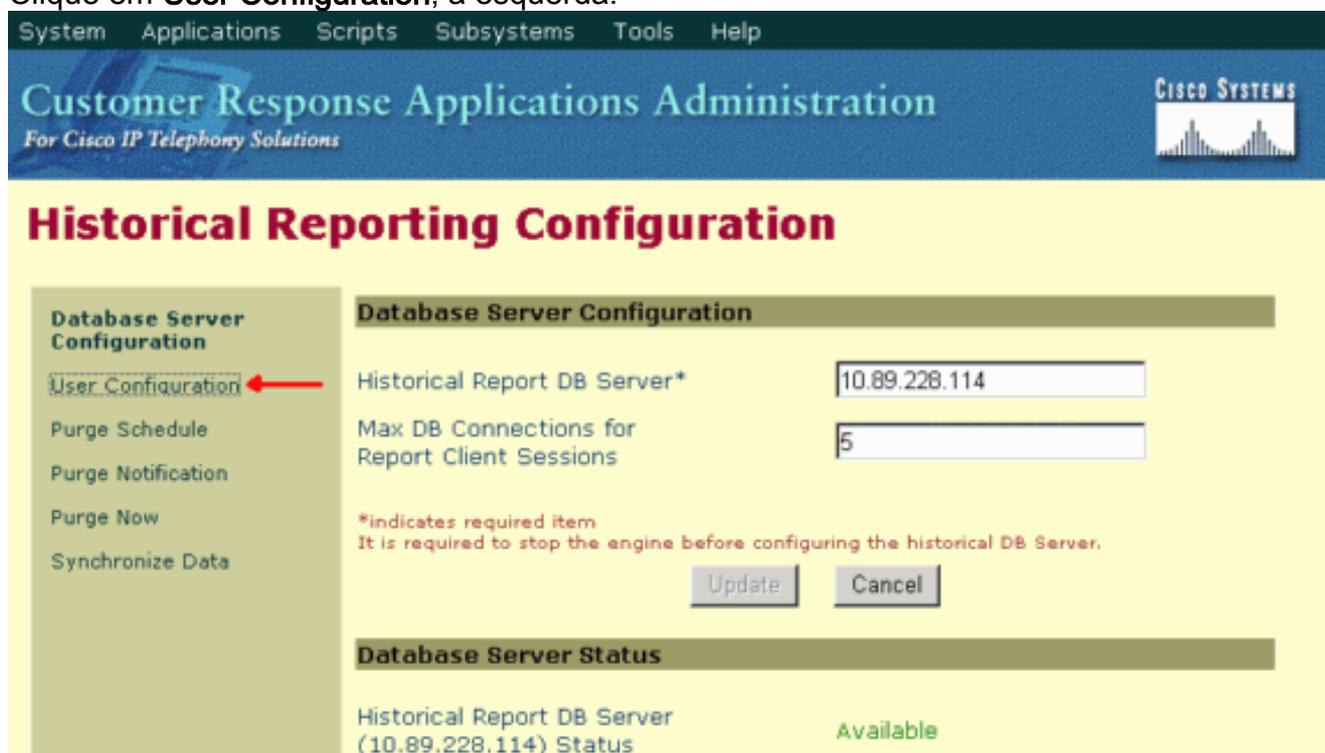
Você deve estar logado na Administração CRS para gerenciar o banco de dados de relatório de histórico CRS. Realize as seguintes etapas para autorizar os usuários a ver os relatórios de histórico nos CRS:

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

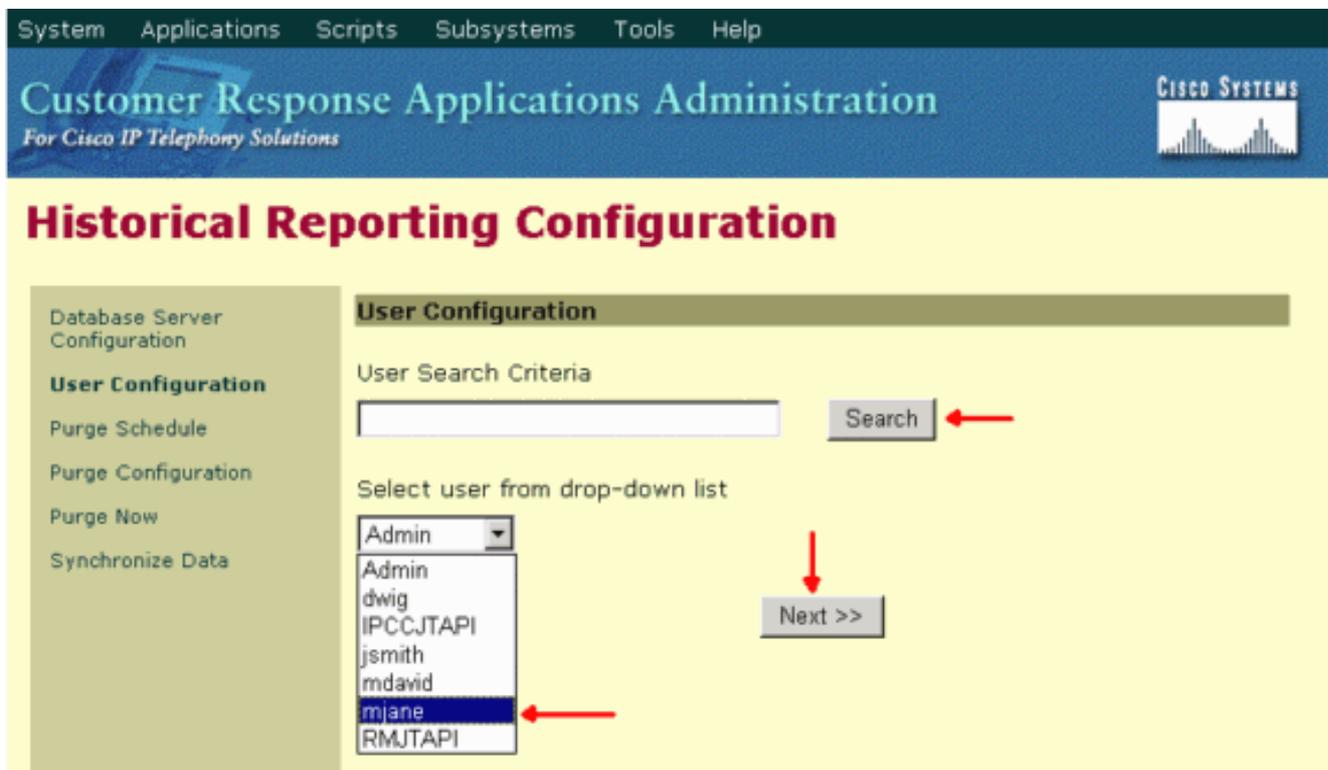


A página da Web Historical Reporting Configuration será exibida, bem como a área Database Server Configuration.

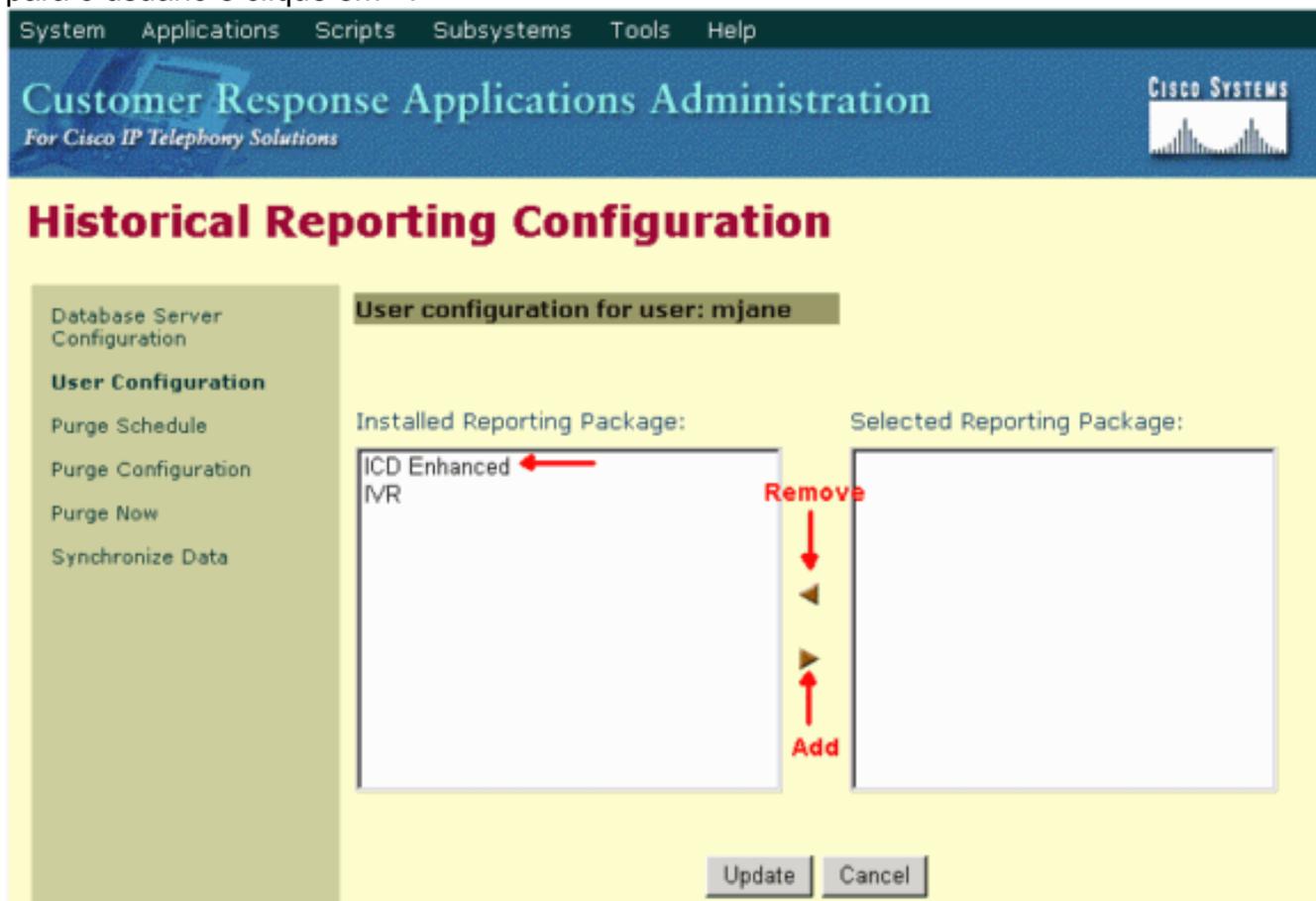
2. Clique em **User Configuration**, à esquerda.



3. 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.



5. Clique em Next. A Configuração do usuário para a área do usuário é exibida.
6. Na lista Installed Reporting Packages, selecione o pacote de relatórios que deseja configurar para o usuário e clique em >.



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

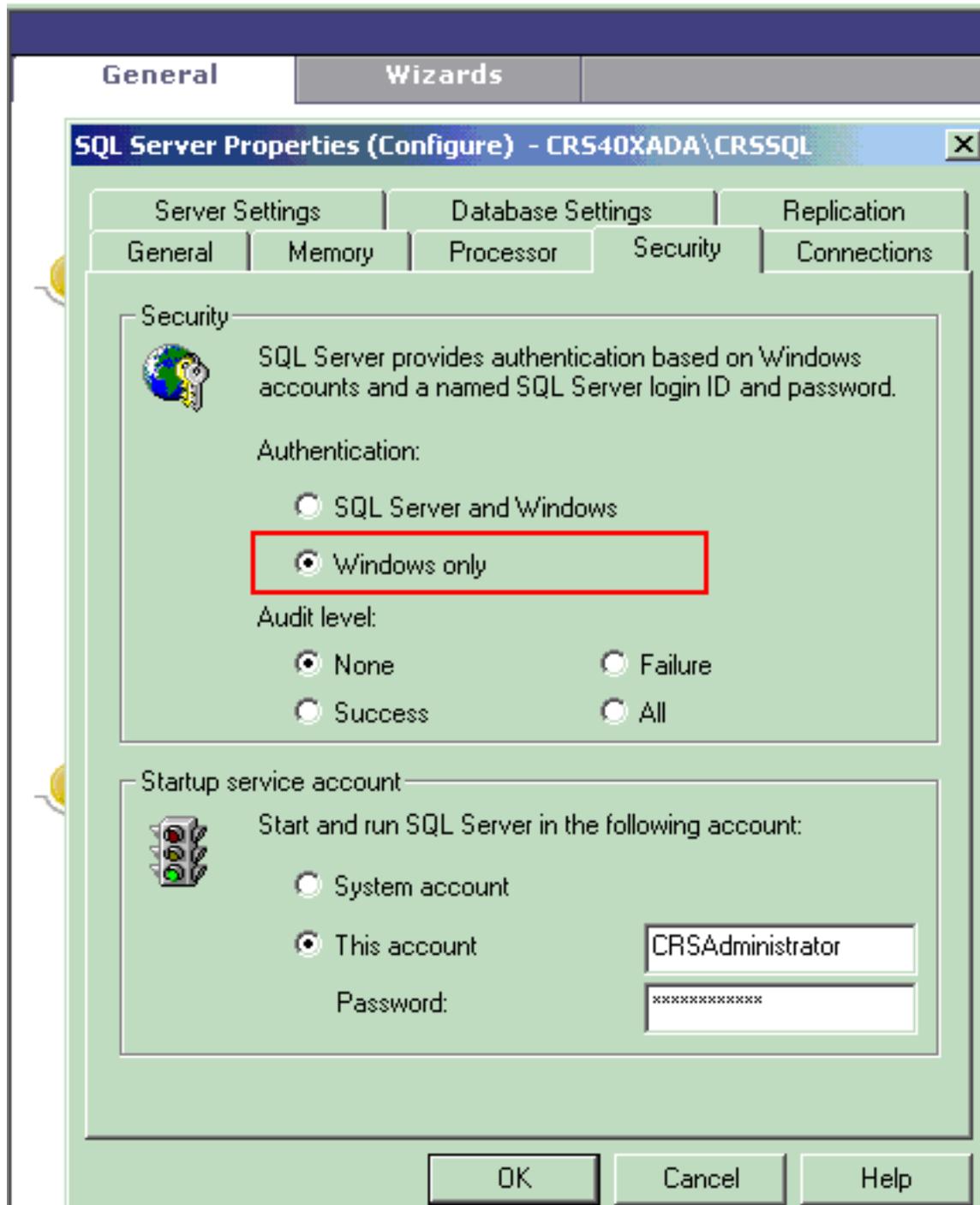
Execute estes passos para verificar o modo de Autenticação SQL no servidor CRS:

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



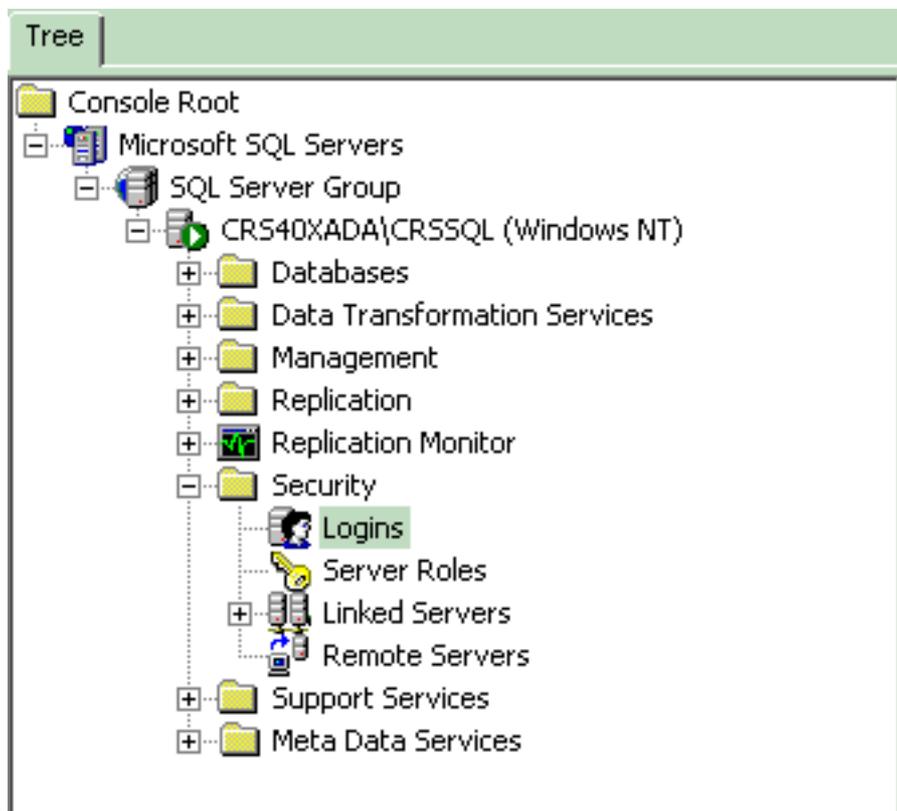
Properties.

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



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> \CR5SQL > 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	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

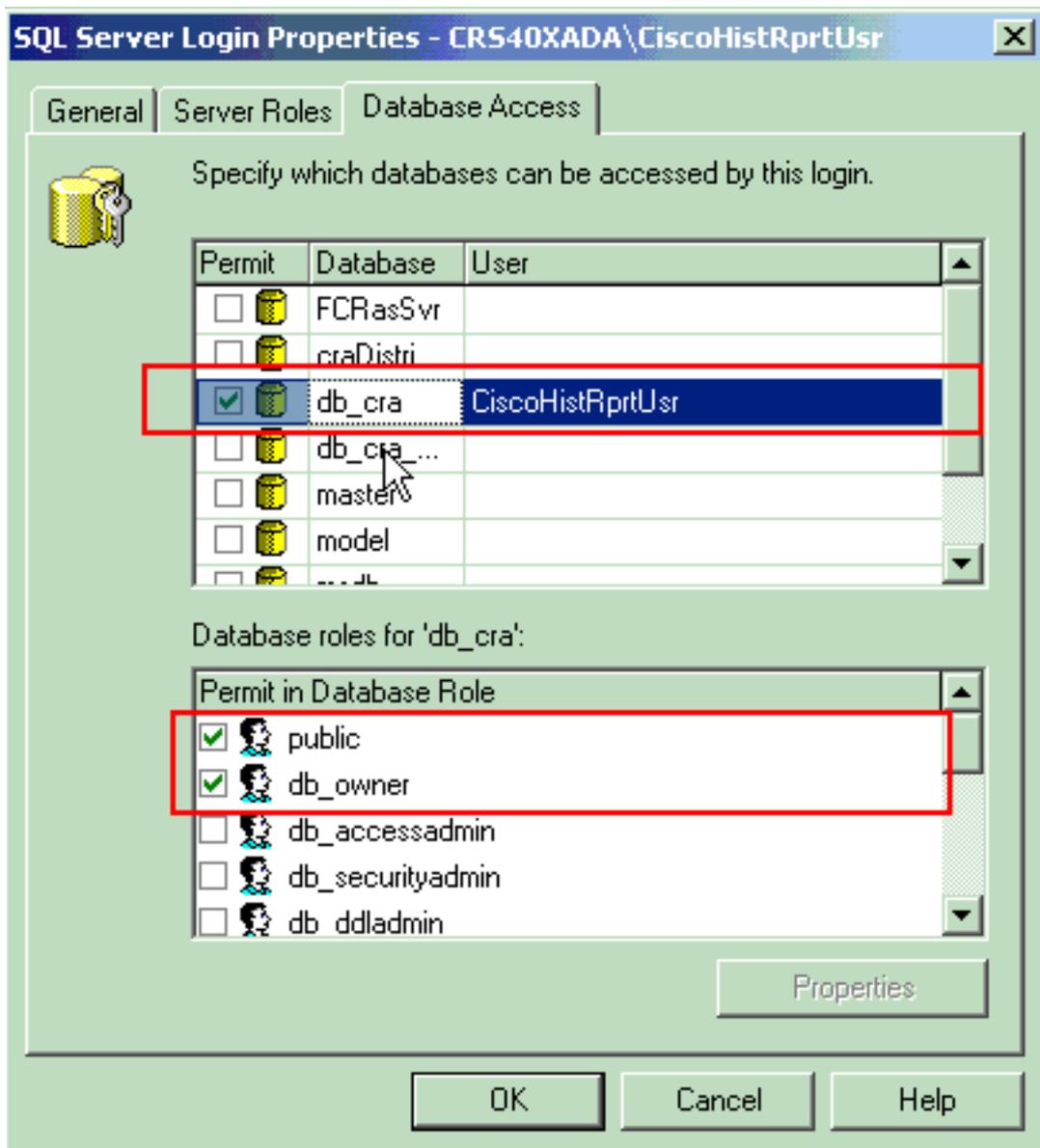
Specify the default language and database for this login.

Database: db_cra

Language: English

OK Cancel Help

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



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 [Configuração de Usuários para Relatórios Históricos](#) de [Gerenciamento de Bancos de Dados de Relatórios Históricos do Cisco CRA](#) 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](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)