IPCC Express FAQ の履歴レポート

内容

<u>概要</u>

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。

<u>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</u> <u>うすればよいですか。</u>

<u>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。</u>

<u>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</u> <u>よいですか。</u>

<u>関連情報</u>

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、『<u>シスコ テクニカル ティップスの表記法</u>』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。 System Applications Scripts Subsystems Tools Help

For Cisco IP Telephony Solutions	Customer Response For Cisco IP Telephony Solutions	Applications Administration	Gisco Systems withing withing
----------------------------------	---	-----------------------------	----------------------------------

Historical Reporting Configuration

Database Server Configuration	Database Server Configuration	
User Configuration 🔶 🗕	Historical Report DB Server*	10.89.228.114
Purge Schedule	Max DB Connections for Report Client Sessions	5
Purge Now Synchronize Data	*indicates required item It is required to stop the engine before Upd	configuring the historical DB Server.
	Database Server Status	
	Historical Report DB Server (10.89.228.114) Status	Available

- 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。
- 7. 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。

Customer Resp For Cisco IP Telephony Solution	onse Applications Administration
Historical Re	eporting Configuration
Database Server	User Configuration
User Configuration	User Search Criteria
Purge Schedule	Search +
Purge Configuration	Colort user from dran down list
Purge Now	Admin and a second
Synchronize Data	Admin
	dwig
	jsmith

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。

mdavid mjane RMJTAPI

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。

s	system Applications So	cripts Subsystems Tools Help				
	Customer Response Applications Administration					
1	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					
		◀				
		1 The second sec				
		Add				
		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。

Tree
Console Root
🖻 📲 Microsoft SQL Servers
🗄 🗐 SQL Server Group
🗄 🚡 CRS40XADA\CRSSQL (Windows NT)

- 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。**

	General	Wi	zards		
s	QL Server Prop	oerties (Cor	nfigure) - CR	540XADA\CR5	SQL 🛛
	Server Sett General Security Security Security	ings Memory QL Server pro	Database S Processor ovides authentio	ettings	Replication Connections Windows d password.
		uthentication: C SQL Se Window udit level: None C Succes	rver and Windo vs only s	rws ○ Failure ○ All	
~	Startup servi	ce account- tart and run S O System O This ac Passwo	iQL Server in th account count ord:	e following accor CRSAdmin	unt: istrator
			OK	Cancel	Help

- 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> \CRSSQL] > [Security] > [Logins] に移動します。

Tree
🚞 Console Root
🗄 📲 Microsoft SQL Servers
🗄 📢 SQL Server Group
🗄 🚮 CRS40XADA\CRSSQL (Windows NT)
🗄 💼 Databases
吏 🧰 Data Transformation Services
吏 💼 Management
吏 🧰 Replication
🕀 🏧 Replication Monitor
🖨 🧰 Security
📆 Logins
Server Roles
🔃 👰 Linked Servers
📲 Remote Servers
🕀 🧰 Support Services
🗄 👘 🧰 Meta Data Services

- 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。

Na	ame 🛆		Туре	Server Access	Default Database	Default Language
2	BUILTIN\A	Administrators	Windows G	Permit	master	English
	CRS40XAD	DA\CiscoHistRprtUsr	Windows User	Permit	db_cra	English
2	CRS40XAE	DA\CiscoWbUsr	Windows User	Permit	db_cra	English
	iQL Serve	er Login Properties -	CR540XADA\0	iscoHistRprtUsr	× r	English
2	General	Course Baland Basada			a	English
	uenerar	Server Holes Databa	ase Access		er er	English
8					er	English
8		Name: URS4	IUXADA\LiscoHi	stHprtUsr	er l	English
H.	A sublement	u			F	English
Ğ.	Authen	tication			- powi	English
ă.		 Windows Authenti 	cation		a	English
		Domain:	CRS40XAD/	A 🔽		
		Security access:				
		Grant acce	ss			
		C. Depuiaçõe	**			
		S Dony dood				
		6				
		C SQL Server Authe	ntication			
		Password:				
	Default	s		<i>.</i>	-	
		Specify the default lan	iguage and datab	ase for this login.		
					1	
		Database:	db_cra	•		
		Language:	English	-		
			, -			
			пк	Cancel Help	1	

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

SQL Server Login Properties - CRS40XADA\CiscoHistRprtUsr					
General	Server Roles Database Access				
	Specify which databases can be accessed by this login.				
<u> </u>	Permit Database User				
	FCRasSvr				
	✓ Clautism ✓ Øb_cra CiscoHistRprtUsr				
	□				
	Database roles for 'db_cra':				
	Permit in Database Role				
	✓ S public				
	D the accessadmin				
	C C db securityadmin				
	Properties				
	OK Cancel Help				

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 machinesPlease 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、「<u>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</u> <u>ユーザの設定」を参照してください。</u>

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

- <u>Cisco Customer Response アプリケーション管理者ガイド 3.1</u>
- <u>テクニカル サポートとドキュメント Cisco Systems</u>