

ةيخيرات لارراق لاروح ةلوا دتم لار ةلئس ألالا IPCC Express ب ةصاخ لار

المحتويات

المقدمة

- [كيف يمكنني السماح للمستخدمين بعرض التقارير القديمة في CRS؟](#)
- [كيف يمكنني أكتشاف أخطاء عدم القدرة على تسجيل الدخول إلى تطبيق History Reporting وإصلاحها؟](#)
- [كيف يمكنني إضافة التقارير التاريخية أو تكوينها لمستخدم معين؟](#)
- [كيف يمكنني أكتشاف أخطاء المنطقة الزمنية في "التقارير التاريخية" وإصلاحها؟](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يسرد هذا المستند السؤال الشائع المرتبط بالتقارير التاريخية في بيئة Cisco لحلول إستجابة العملاء (CRS) (الإصدار 3.1 والإصدارات الأحدث).

راجع [اصطلاحات تلميح Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات](#).

س. كيف يمكنني السماح للمستخدمين بعرض التقارير القديمة في CRS؟

أ. توجد قواعد البيانات التاريخية لنظام CRS من Cisco على خادم CRS أو خادم قاعدة بيانات التقارير التاريخية. من أجل إدارة قواعد بيانات التقارير التاريخية لـ CRS:

- تكوين الحد الأقصى لعدد إتصالات العميل والجدول بقواعد البيانات القديمة.
- تكوين المستخدمين للتقارير القديمة.
- إزالة البيانات التاريخية عندما يقترّب حجم قواعد البيانات من الحد الأقصى للسعة.
- قم بمزامنة البيانات على قواعد بيانات خادم CRS وخادم قاعدة بيانات "التقرير التاريخي"، إذا كان خادم "قاعدة بيانات التقارير التاريخية" يستخدم لتخزين بيانات التقارير السابقة.
- إستيراد بيانات قديمة من ملفات البيانات. يتم إنشاء ملفات البيانات هذه إذا كانت قاعدة البيانات السابقة معطلة وكان عدد السجلات التاريخية الجديدة يتجاوز ذاكرة التخزين المؤقت.
- يجب تسجيل دخولك إلى إدارة CRS لإدارة قاعدة بيانات التقارير التاريخية لـ CRS. أكمل هذه الخطوات لتحويل المستخدمين عرض التقارير القديمة في CRS:

1. أختَر أدوات < تقارير قديمة من قائمة إدارة CRA.

2. تظهر صفحة تكوين التقارير التاريخية وتعرض منطقة تكوين خادم قاعدة البيانات. طقطقت مستعمل تشكيل، على اليسار.

3. انقر فوق تكوين المستخدم، في شريط التنقل الخاص بتكوين التقارير السابقة. تظهر منطقة تكوين المستخدم وتسرد 75 مستخدماً كحد أقصى من مستخدمي Cisco CallManager.

4. حدد المستخدم الذي تريد تكوين التقارير القديمة له بواسطة أي من: أدخل معايير البحث (مثل اسم المستخدم) في حقل النص إدخال معايير البحث ثم اختر المستخدم المناسب من القائمة المنسدلة. ملاحظة: إذا تم تكوين أكثر من 75 مستخدماً على Cisco CallManager، فيمكنك استخدام البحث للعثور على المستخدمين الذين لا يتم عرضهم. حدد المستخدم من القائمة المنسدلة.

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
dwwig
IPCCJTAPI
jsmith
mdavid
mjane
RMJTAPI

Next >>

5. انقر فوق **Next** (التالي). يظهر تشكيل المستخدم لمنطقة المستخدم.
6. في قائمة حزم التقارير المثبتة، حدد حزمة التقارير التي تريد تكوينها للمستخدم، وانقر فوق <.

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. لإزالة حزم التقارير للمستخدم، اختر حزمة التقارير التي تريد إزالتها في قائمة حزم التقارير المحددة، وانقر فوق >.
8. طغطة تحديث.

س. كيف يمكنني أستكشاف مشكلة عدم القدرة على تسجيل الدخول إلى تطبيق History Reporting؟

أ. يتعذر عليك تسجيل الدخول إلى تطبيق "التقارير التاريخية" واستلام رسائل الخطأ التالية:

5051

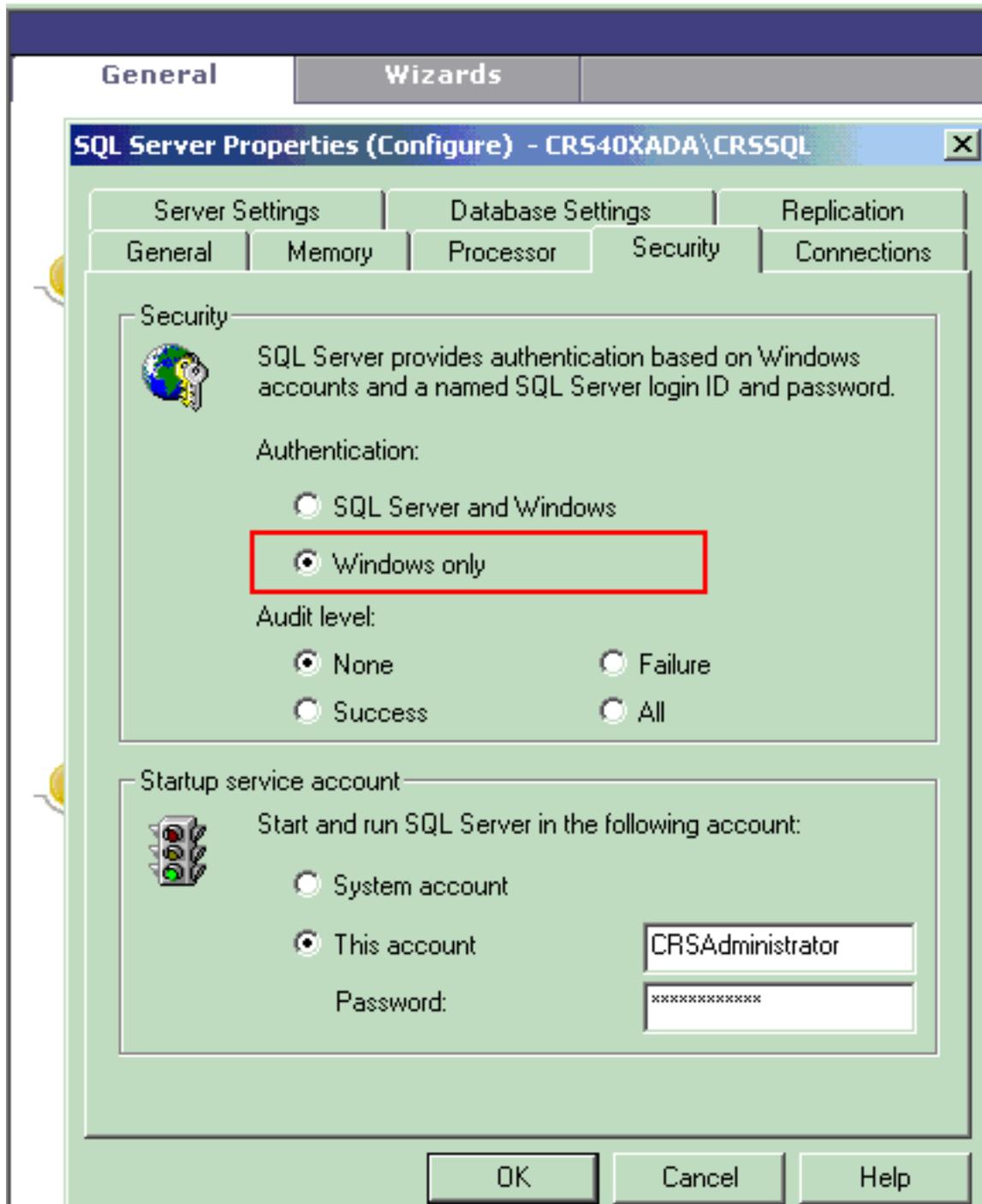
قم بإجراء هذه الخطوات للتحقق من وضع مصادقة SQL على خادم CRS:

1. انتقل إلى Start < البرامج < Microsoft SQL Server>Enterprise Manager .
2. انتقل إلى Microsoft SQL Servers > SQL Server Group .
3. انقر بزر الماوس الأيمن فوق <CRSSQL> \server_name>، ثم اختر



الخصائص.

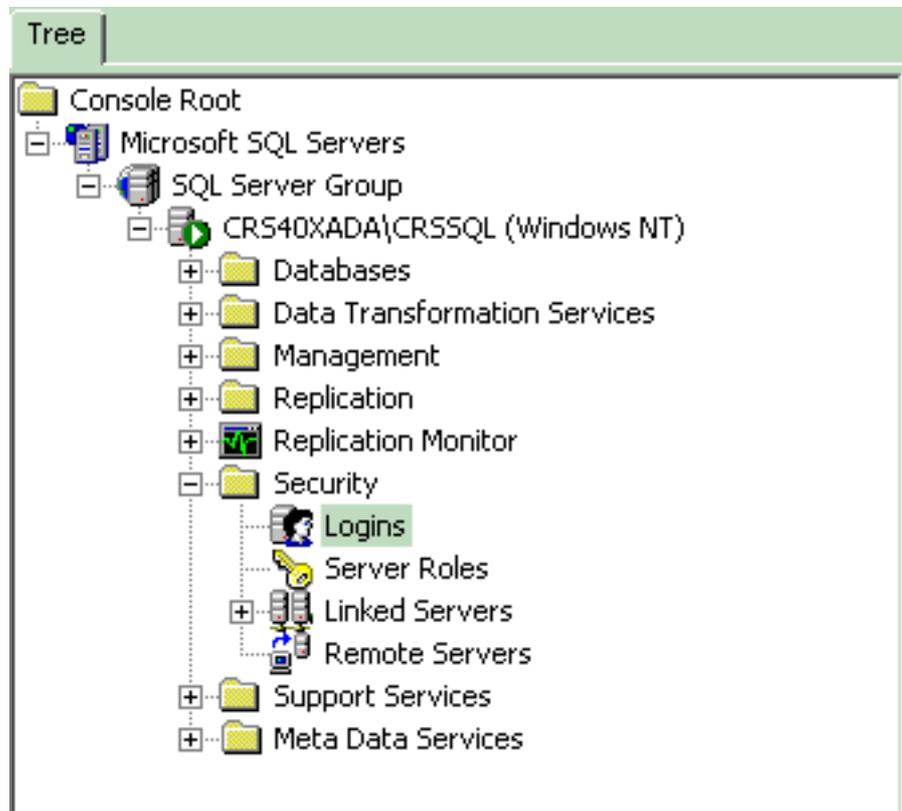
4. انقر فوق علامة التبويب أمان.
5. تأكد من تحديد Windows فقط تحت المصادقة. وإذا لم تكن هناك حاجة لتغييره إلى مصادقة Windows



فقط.

بعد ذلك، قم بإجراء هذه الخطوات للتحقق من الأذونات الخاصة بمستخدم CRS History Reporting:

1. في SQL Enterprise Manager، انتقل إلى Microsoft SQL Servers > SQL Server Group ><Server_Name>\CR5SQL>Security >



.Logins

2. في الجزء الأيمن، انقر بزر الماوس الأيمن على **Cisco HistRprtUsr** واختر الخصائص.
3. انتقل إلى علامة التبويب **عام** وتأكد من أن قاعدة البيانات الافتراضية هي **.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

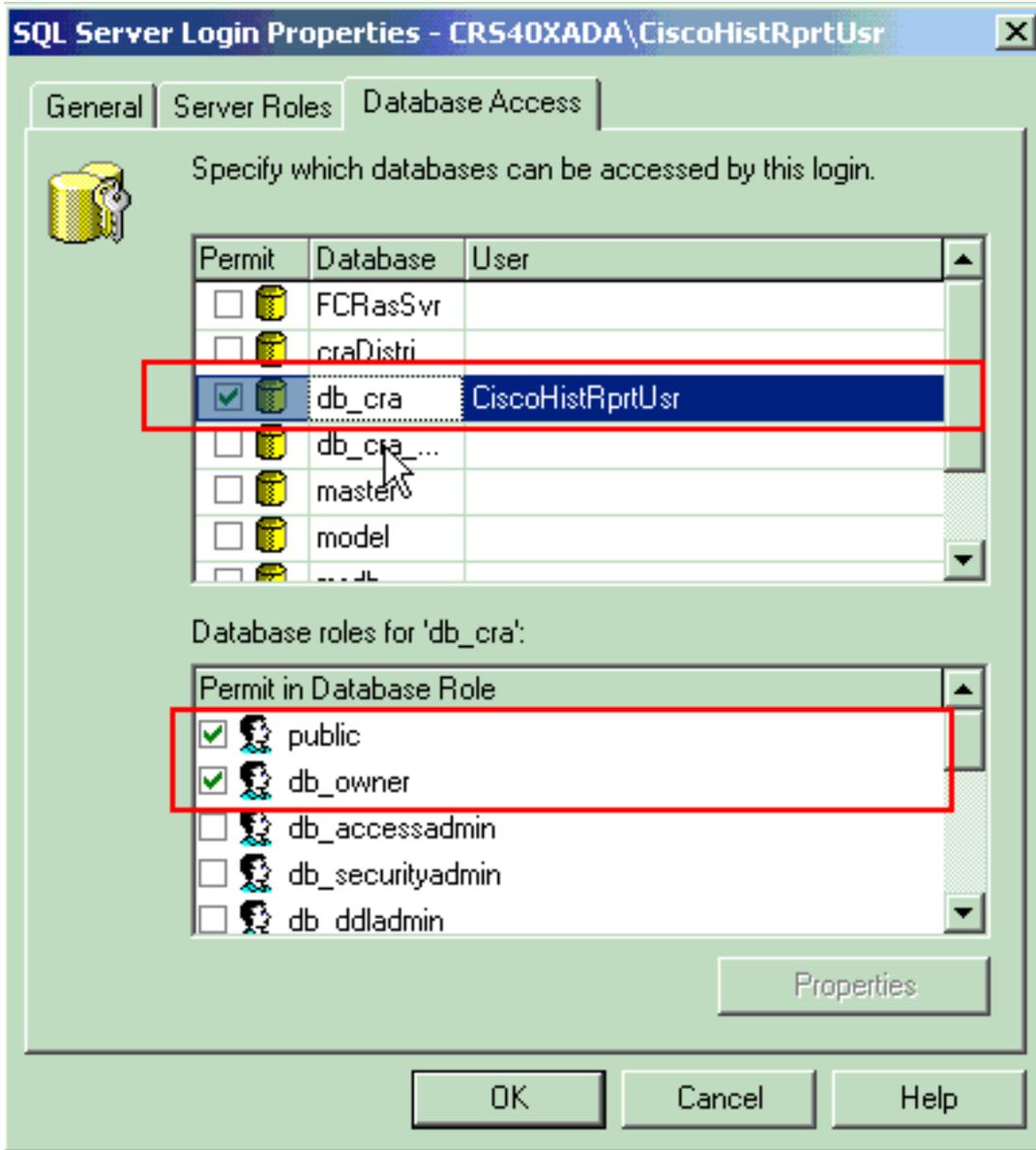
Specify the default language and database for this login.

Database: db_cra

Language: English

OK Cancel Help

4. انتقل إلى علامة التبويب Database Access وتأكد من فحص قاعدة بيانات db_cra والسماح للعموم



db_owner

إذا تعذر على المستخدم تسجيل الدخول إلى تطبيق "تقارير المحفوظات" مع رسالة الخطأ ، تحقق من هذه العناصر:

- تأكد من أن المستخدم مخول لعرض التقارير القديمة كما هو مذكور في [القسم السابق](#).
- في حالة تكوين خادم وكيل على مستعرض ويب الخاص بالكمبيوتر الشخصي، سيتم عرض هذه الرسالة. قم بتعطيل هذا الإجراء، أو قم بإنشاء إستثناء لخادم CRS.
- قد يكون هناك جدار حماية أو جهاز أمان آخر يقوم بحظر الاتصال بين الكمبيوتر والخادم. قد تحتاج إلى تعطيل "جدار حماية Windows" أو إنشاء إستثناء لخادم CRS.
- بالنسبة للإصدار x.4 من Cisco Unified Contact Center والإصدارات الأحدث، تأكد من توفر عدد كاف من تراخيص جلسات عمل التقارير السابقة التي تم تكوينها ضمن **System < معلمات النظام**. قم بالتمرير إلى أسفل والبحث عن عدد تراخيص جلسات عمل الموارد البشرية، وإذا كانت القيمة صفر أو أقل من القيمة المطلوبة، فقم بزيادة القيمة. يحد عدد تراخيص جلسة عمل الموارد البشرية من إمكانية الوصول المتزامن إلى التقارير التاريخية. يمكنك أيضا استخدام هذا الحل عند إستلام الخطأ 5116 عند تشغيل "التقارير التاريخية". ملاحظة: قد تؤثر زيادة العدد على أداء الخادم عند وصول عدة مستخدمين إلى التقارير القديمة في نفس الوقت.

س. كيف يمكنني إضافة أو تكوين تقارير تاريخية لمستخدم معين؟

a. يمكنك تمكين المستخدمين الذين تم تكوينهم على Cisco CallManager من إستخدام حزم التقارير التاريخية لـ CRA المثبتة.

ارجع إلى القسم [تكوين المستخدمين للتقارير التاريخية الخاصة بإدارة قواعد بيانات التقارير التاريخية من Cisco CRA](#) من أجل التكوين.

س. كيف يمكنني أستكشاف أخطاء المنطقة الزمنية في التقارير التاريخية وإصلاحها؟

أ. لحل المشكلة، تحتاج إلى تعيين إدخال جدول تسجيل TimeZoneInformation إلى الإدخال الصحيح.

معلومات ذات صلة

- [دليل مسؤول تطبيقات إستجابة العملاء 3.1 من Cisco](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ م ف ن م دخت س م ل م عد و ت م م م دقت ل ة م ش ب ل و
م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م م چ ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت م م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا م ل ا ح ل ا و ه
ل ا ا م ا د ا د ع و چ ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل چ ن ا ل ا دن ت س م ل ا