

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problemas de conectividad del Troubleshooting](#)

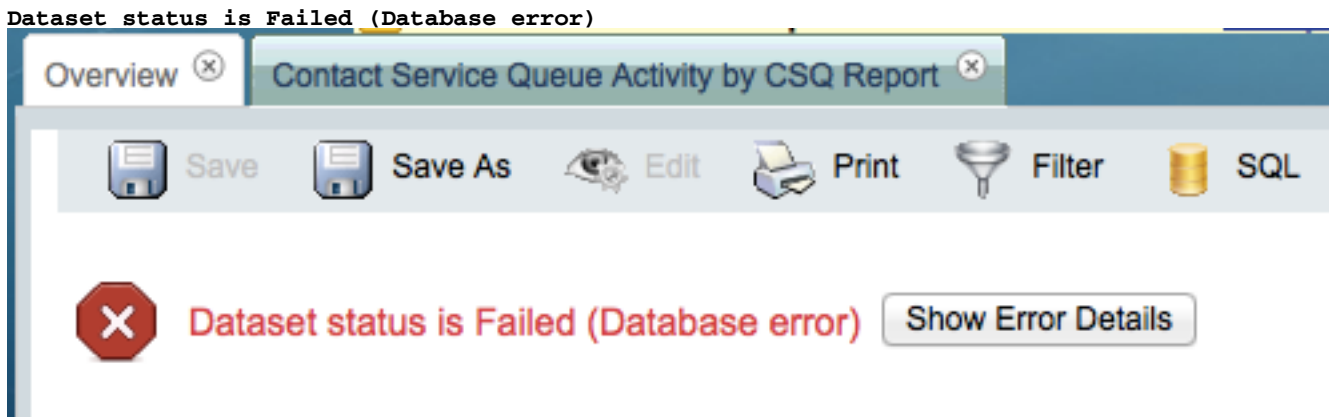
[Utilice las configuraciones válidas del filtro](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas un mensaje de error que aparezca en el centro unificado Cisco de la inteligencia (CUIC) con el Centro de contacto unificado expreso (UCCX) cuando usted funciona con el informe de actividad de la cola de servicios del contacto (CSQ).

Problema

Usted recibe este mensaje de error cuando usted funciona con el informe de actividad CSQ:



Este error se genera por dos razones:

- Hay un problema de conectividad con el datasource CUIC UCCX.
- Las configuraciones inválidas del filtro fueron seleccionadas cuando el informe fue generado.

Solución

Esta sección describe cómo resolver este error para ambas causas que se mencionan en la sección anterior.

Problemas de conectividad del Troubleshooting

Este error puede indicar que hay un problema de conectividad con el datasource. Para resolver este problema, navegue a la página del datasource en CUIIC y verifique que está en línea.

- Si el datasource no está en línea, marque si la base de datos UCCX está en línea. Para verificar esto, navegue al **Tools (Herramientas) > Control Center (Centro de control) - los servicios de red de la** página web de la utilidad UCCX. Asegúrese de que el estatus de *Cisco unificara las demostraciones IN SERVICE de la base de datos CCX*.
- Si la base de datos UCCX está en línea, el tecleo **edita** en el datasource y revisa la configuración.
Nota: No realice ninguna cambios al datasource ahora.
- Si usted funciona con la versión 9.0 UCCX, después navegue a las **herramientas > información histórica > configuración de la información de la** página de administración UCCX, y haga clic la **actualización**. Esto configura de nuevo el datasource UCCX en el CUIIC. Nota: Para más información sobre esto, refiera a la [ejecución del informe falla con el](#) artículo de Cisco del [error en la base de datos](#).

Utilice las configuraciones válidas del filtro

La segunda causa de este error ocurre cuando usted selecciona un filtro inválido durante la configuración del informe. Por ejemplo, hay tres valores disponibles para la **configuración de longitud del intervalo**, y el GUI permite que usted seleccione los tres:

The screenshot shows the 'Interval Length (@param3)' configuration interface. At the top, there is a search bar and a 'Choose Collection' dropdown menu showing '(None available)'. Below this, there are two columns: 'Available:' and 'Selected: 3'. The 'Available:' column has a search bar and shows '(None available)'. The 'Selected: 3' column has a search bar and lists three options: 'Entire report range', 'Sixty [60] Minutes', and 'Thirty(30) Minutes'. Navigation buttons (right arrow, left arrow, double right arrow, double left arrow) are located between the two columns. On the right side of the 'Selected' column, there are up and down arrow buttons. At the bottom left, there is a 'Refresh List' button.

Cuando usted intenta funcionar con el informe con más de un intervalo seleccionado, se genera el error. Haga clic el **filtro** para corregir esta selección, e intente generar el informe otra vez.

Nota: El Id. de bug Cisco [CSCuq38646](#) se ha abierto para cambiar este mensaje de error cuando es debido a las configuraciones inválidas del filtro, que hace evidente que un error en la base de datos verdadero no se está experimentando.