

Der Bericht des Clients für Verlaufsberichte kann nach dem UCCX-Upgrade nicht ausgeführt werden.

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Fehler: Ein außergewöhnlicher Fehler ist aufgetreten, und die Anwendung wird beendet. Überprüfen Sie die Protokolldatei auf Fehler 5022.](#)

[Lösung](#)

[Fehler:Die Anzahl der Filterparameterwerte überschreitet die maximale Anzahl der Einträge \(32765\)in der VB-Listebox.](#)

[Lösung](#)

[Fehler: Dieser Bericht wird gekürzt, da er die maximale Anzahl von Datensätzen überschreitet.](#)

[Lösung](#)

[Unerwarteter Fehler: Aufkündigung](#)

[Lösung](#)

[Anmeldung beim HRC-Client nicht möglich](#)

[Lösung](#)

[Unempfindliches HRC-FilterTicket beim Umbenennen von CSQ, Fähigkeiten, Team oder Ressource](#)

[Lösung](#)

[Fehler: "Die Zeitonenzeichenfolge ist ungültig" beim Ausführen von Verlaufsberichten](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Dieses Dokument enthält Informationen zur Behebung einiger Probleme, die auftreten, wenn Agenten den Verlaufs-Reporting-Client-Bericht ausführen.

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Cisco Unified Contact Center Express 8.x

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Fehler: Ein außergewöhnlicher Fehler ist aufgetreten, und die Anwendung wird beendet. Überprüfen Sie die Protokolldatei auf Fehler 5022.

Wenn Support-Mitarbeiter einen Bericht des Verlaufs-Reporting-Clients ausführen, wird folgende Fehlermeldung angezeigt: Ein außergewöhnlicher Fehler ist aufgetreten, und die Anwendung wird beendet. Überprüfen Sie die Protokolldatei auf Fehler 5022. Der Fehler tritt nach einem Upgrade von Cisco Unified Contact Center Express von 7.x auf 8.0.2 auf.

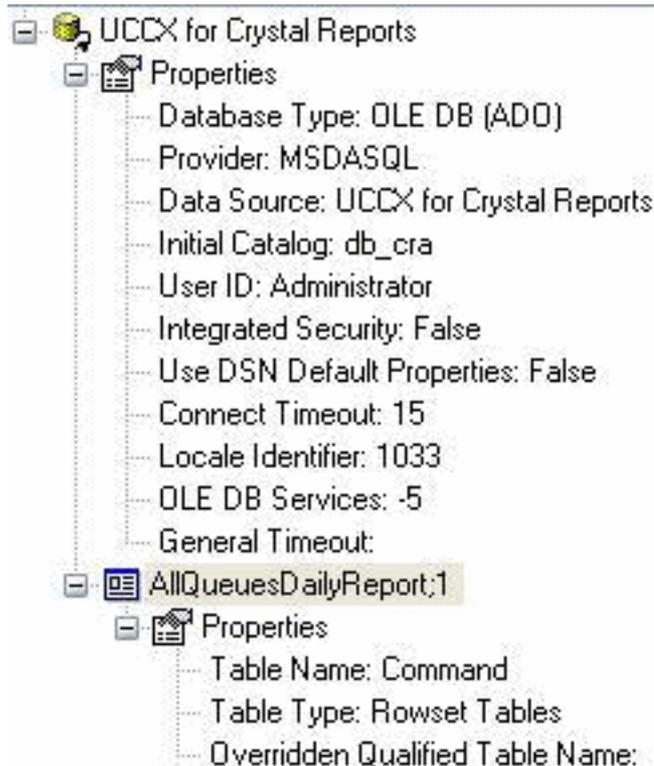
Lösung

Wenn das Problem nur mit benutzerdefinierten Berichten besteht, ist dies höchstwahrscheinlich darauf zurückzuführen, dass die Berichte mit der falschen Version des Crystal Reports-Designers erstellt werden. Sie müssen CR-11 oder 11,5 verwenden, um die Berichte zu erstellen.

Wenn das Problem bei allen Berichten auftritt, können die Crystal-DLLs beschädigt werden. Sie müssen den Historical Reporting Client (HRC) deinstallieren, Registrierungen und DLLs löschen und ein neues HRC installieren. Führen Sie diese Schritte aus, um die DLLs und die Registrierungen zu bereinigen, um die DLL-Probleme zu beheben.

1. Stellen Sie sicher, dass das Betriebssystem Microsoft Windows XP/Vista /7 ist.
2. Stellen Sie sicher, dass die Crystal Reports-Software nicht auf dem Computer vorhanden ist.
3. Deinstallieren Sie HRC vollständig. Während der Deinstallation fordert das Installationsprogramm die Berechtigung zum Löschen einiger DLLs an. Klicken Sie für solche Meldungen **auf Ja**. Während der Deinstallation fordert das Installationsprogramm die Berechtigung an, Dateivorgänge für einige EXE-Dateien auszuführen. Klicken Sie für solche Meldungen **auf Ja**.
4. Führen Sie nach der Deinstallation die folgenden Schritte aus, um die Registrierung von DLLs aufzuheben: Wählen Sie **Start > Ausführen**, und geben Sie **cmd** ein. Navigieren Sie zum Verzeichnis System32 `cd C:\Windows\System32`. Geben Sie **regsvr32 /u craxdr.dll** ein, und drücken Sie die Eingabetaste. Geben Sie **regsvr32 /u crviewer.dll** ein, und drücken Sie die

- Eingabetaste. Navigieren Sie zu **C:\Windows\System32**. Löschen Sie **craxdr.dll** und **crviewer.dll** aus dem Ordner System32. Schließen Sie das Fenster Eingabeaufforderung.
5. Geben Sie unter **Start > Ausführen** den Befehl **regedit ein**, und wechseln Sie zu **Cisco Systems > Cisco Historical Report Client**. Entfernen Sie diese Registrierungseinträge (falls vorhanden) aus **HKEY_CURRENT_USER** und **HKEY_LOCAL_MACHINE**. KristallberichteGeschäftsobjekte
 6. Löschen Sie die Crystal DLLs aus dem Ordner **C:\WINDOWS\System 32**.
 7. Löschen Sie diese Ordner aus **C:\Program files**, falls vorhanden. Cisco CRS-VerlaufsberichteCisco Unified Contact Center Express - VerlaufsberichteGeschäftsobjekteKristallberichte
 8. Deinstallieren Sie den Historical Reporting Client (HRC-7.0(1)SR5).
 9. Während der Deinstallation fordert das Installationsprogramm die Berechtigung zur Installation einiger Dateien an. Klicken Sie für solche Meldungen **auf Ja**.
 10. Starten Sie den Computer neu, wenn nach der Deinstallation kein Neustart durchgeführt wird.
 11. Führen Sie eine Neuinstallation des Clients für Verlaufsberichte durch.
 12. DLLs registrieren. Wählen Sie **Start > Ausführen**, und geben Sie **cmd ein**. Navigieren Sie zum Verzeichnis System32 `cd C:\Windows\System32`. Geben Sie **regsvr32 craxdr.dll ein**, und drücken Sie die Eingabetaste. Geben Sie **regsvr32 crviewer.dll ein**, und drücken Sie die Eingabetaste. Beenden Sie die Eingabeaufforderung.
 13. Starten Sie den Clients für



Verlaufsberichte.

zum Herstellen einer Verbindung mit der Unified CCX-Datenbank zum Einrichten von Crystal Reports und zum Erstellen benutzerdefinierter Berichte finden Sie unter [Erstellen benutzerdefinierter Verlaufsberichte für Cisco Unified CCX](#).

Fehler:Die Anzahl der Filterparameterwerte überschreitet die maximale Anzahl der Einträge (32765)in der VB-Listebox.

Wenn Sie versuchen, einen CCDR-Bericht mit detaillierten Anrufen auszuführen, wird diese Popup-Meldung angezeigt, und Historical Reports reagiert nicht mehr.

The number of filter parameter values exceeded maximum entries(32765)that VB listbox can hold. Only the first 32765 filter parameter values will be available for selection.

Dieses Problem ist in der Cisco Bug ID [CSCtg06706](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden).

Lösung

Um dieses Problem zu umgehen, beschränken Sie die Abfrage auf weniger als 32765 Einträge in das VB-Feld. Gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren Sie auf dem PC, auf dem der Historical Reports-Client installiert ist, zu `c:\Cisco UCCX Historical Reports\ReportTemplates\<language>`.
2. Öffnen Sie `ICD_Detailed_Call_CSQ_Agent_en_us.xml`. Ersetzen Sie `en_us` durch die lokale Sprache.
3. Suchen Sie die Zeile `db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>` aus der Zeile `<SQL>SELECT (Separate aufgerufene Nummer aus db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>`.
4. Ändern Sie diese Zeile in `<SQL>SELECT-eindeutige Top-3200-Callednumber FROM db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>`.
5. Suchen Sie die Zeile `db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>` aus der Zeile `<SQL>SELECT (Eigene Quelle für db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>`.
6. Ändern Sie diese Zeile in `<SQL>SELECT-Anweisung (eindeutiges oberstes 32000), die von db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>stammt.`

Fehler: Dieser Bericht wird gekürzt, da er die maximale Anzahl von Datensätzen überschreitet.

Der UCCX 8.x-HR-Client kann keinen vollständigen Bericht erstellen, und die Fehlermeldung wird angezeigt:

This report is truncated as it exceeds the maximum number of records

Lösung

Dieses Problem tritt auf, weil der Bericht abgeschnitten wird und Daten nach der "verkürzten Endzeit" nicht angezeigt werden, wenn die Berichtsgröße die Höchstgrenze von 10 KB überschreitet. Eine mögliche Lösung finden Sie unter Cisco Bug ID [CSCti90729](#) (nur [registrierte](#) Kunden) .

Unerwarteter Fehler: Aufkündigung

Sie haben kürzlich ein Upgrade auf UCCX 8.5 durchgeführt. Nach dem Herunterladen und Installieren des HRC erhalten Sie die folgende Fehlermeldung: `Unerwarteter Fehler: Beenden.` Dies geschieht unter **Windows Vista 32-Bit** und **Windows 7 64-Bit**.

Lösung

Der Historical Reports-Client verwendet den sekundären Windows-Anmeldedienst. Auf diese Weise wird die Software mit dem **CiscoHistRptUser** ausgeführt, wenn der Agent oder Supervisor über sein eigenes Konto beim PC angemeldet ist. Dieser Dienst bietet Ihnen die Option **Ausführen als**, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ausführbare Dateien klicken. Gehen Sie wie folgt vor, um das Problem zu beheben:

1. Gehen Sie zu **Ausführen**, und geben Sie **Services.msc** ein.
2. Stellen Sie sicher, dass der Dienst *Sekundäre Anmeldung* als gestartet angezeigt wird.
3. Wenn der Dienst ausgeführt wird, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Historical Reporting Client (HRC), und wählen Sie *Als Administrator ausführen* aus.

Anmeldung beim HRC-Client nicht möglich

Bei der Anmeldung beim HRC-Client wird folgende Fehlermeldung ausgegeben:

```
Unable to establish connection to database with the error 5051
```

Lösung

Melden Sie sich als Benutzer des PCs an, und führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Problem zu beheben:

1. Installieren Sie HRC, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die ausführbare Datei klicken, **Ausführen als auswählen** und ein Domänenadministrator-Konto auswählen (dies ist nicht erforderlich, wenn Sie als Domänenadministrator angemeldet sind).
2. Führen Sie die Schritte durch das Installationsprogramm aus, und starten Sie den PC neu.
3. Melden Sie sich als Domänenadministrator an, und stellen Sie den Benutzer über Windows Management als **Power User** ein.
4. Melden Sie sich ab, und melden Sie sich als PC-Benutzer an.
5. Erstellen Sie manuell zwei Verknüpfungen auf dem Desktop (eine für HRC und eine für HRC Scheduler): Die ausführbare Datei HRC befindet sich im Verzeichnis **c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei **CiscoAppReports.exe**, und senden Sie sie an den Desktop. Die ausführbare Datei HRC Scheduler befindet sich im Verzeichnis **c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler**. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **ReportScheduler.exe**, und senden Sie diese an den Desktop. Sobald der Scheduler automatisch startet, können Sie ihn zum Startordner **C:\Documents and Settings\\Start Menu\Programs\Startup** hinzufügen oder einfach per Drag-and-Drop zu **Start > Alle Programme > Start**.

Unempfindliches HRC-FilterTicket beim Umbenennen von CSQ, Fähigkeiten, Team oder Ressource

Wenn Sie versuchen, einen Verlaufsbericht des Cisco Historical Reporting Client auszuführen, wird ein Fehler zurückgegeben. Wenn Sie außerdem versuchen, nach Ressourcen, Fähigkeiten, Ressourcengruppen, CSQ oder Team zu filtern, zeigt der Historical Reporting Client

möglicherweise den folgenden Fehler an:

```
'An Exceptional Error occurred. Application exiting. Check the log file for  
error 5022.'
```

Lösung

Das Problem tritt auf, wenn Sie eine CSQ, eine Qualifikation, eine Ressource, eine Ressourcengruppe oder ein Team umbenennen/neu erstellen, die dem gleichen Namen mit einem anderen Vorgang entsprechen.

Daher kann 'Historischer Berichtspflichtiger' Verlaufsdaten möglicherweise nicht basierend auf dem alten oder umbenannten CSQ/Skill/Team/Resource-Namen abrufen, es sei denn, der Benutzer wählt alte und neue Namen als "Ausgewählte Werte" für den Filterparameter aus. Wenn CSQ, Skill, Resource, Group oder Team in einem anderen Fall mehrfach umbenannt oder neu erstellt wird, kann der Versuch, im Historischen Reporting Client nach diesem Objekttyp zu filtern, dazu führen, dass die Anwendung abstürzt.

Wählen Sie beim Generieren von Berichten sowohl den alten Namen als auch den umbenannten/neu erstellten Namen als **Ausgewählte Werte** für den Filterparameter (Skill, CSQ, Resource, Group, Team) aus. Dies ist in der Cisco Bug-ID [CSCty08886](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden).

Fehler: "Die Zeitzonezeichenfolge ist ungültig" beim Ausführen von Verlaufsberichten

Wenn Verlaufsberichte ausgeführt werden, wird diese Fehlermeldung angezeigt, wenn ein Verlaufsbericht für die lokale Zeit des PCs ausgewählt wurde:

```
La cadena de zona horaria no es valida  
Die Botschaft lautet:
```

```
The timezone string is not valid
```

Dieses Problem tritt auf, wenn das Windows-Betriebssystem auf dem Computer mit dem spanischen Gebietsschema installiert wurde.

Lösung

Die Problemlösung besteht darin, das Windows-Betriebssystem auf einem Computer mit Englisch Locale zu installieren oder die Verlaufsberichte in UTC (Universal Coordinated Time) auszuführen.

Zugehörige Informationen

- [Cisco Unified Contact Center Express: Verlaufsberichte können nicht erstellt werden.](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express-Upgrade - Historical Report Plugin](#)

- [Häufig gestellte Fragen zu Verlaufsberichten für IPCC Express](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)