

# UCCX: Incapaz de generar los informes históricos

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Ningunos datos disponibles en los informes históricos](#)

[Solución](#)

[Gráficos no generados en los informes históricos](#)

[Solución](#)

[Los informes históricos son datos inexactos o que falta](#)

[Error histórico del acceso a la base de datos de la información UCCX en la tabla del recurso](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento discute cómo resolver problemas algunos de los problemas que aparecen cuando usted intenta generar los informes históricos en el Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express 5.x y posterior

## [Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el Cisco Unified Contact Center Express 5.x y posterior.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Ningunos datos disponibles en los informes históricos

El usuario pudo recibir “ningunos datos disponibles en los informes históricos” del mensaje del “cliente de informes históricos”, aunque el rango de la fecha dado por el usuario es válido conseguir los datos del informe. En este escenario, DataStore histórico y agente DataStore “de la visualización del centro de control de DataStore” este mensaje de error:

```
Error occurred while performing the operation. The cluster information and subscriber configuration does not match. El suscriptor pudo ser caído (marque por favor el registro del servidor SQL para más detalles).
```

También, el estatus histórico y del agente de la replicación es:

```
Publication Snapshot Agent is Stopped  
Subscription Agent is Unknown
```

## Solución

Este mensaje de error aparece debido a un problema de la réplica de SQL entre los Nodos expresos IPCC. Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Elija el **sistema** > el **centro de control** CRS de la barra de menú del AppAdmin. La página web sumaria del centro de control/de los servidores se abre.
2. Haga clic el enlace hipertexto **componente de la activación**. La página web componente de la activación se abre.
3. Seleccione el nodo del **suscriptor**.
4. Desmarque el **agente, histórico**, y el **repositorio** Datastores, después haga clic la **actualización**. Asegúrese la muestra según lo **desactivado**.
5. Marque el Datastores, después haga clic la **actualización** para activarlos otra vez.
6. Recomience **CRS** el servicio de **Node Manager** en el primario y los servidores del suscriptor.

## Gráficos no generados en los informes históricos

A veces las cartas o los gráficos no se generan cuando usted funciona con los informes históricos aunque usted marca las **cartas del incluido en la** casilla de verificación de los **informes**. Solamente las cartas o los gráficos no se generan en los informes, y el resto de la información no gráfica está presente.

El problema sucede debido a la presencia de otras aplicaciones de terceros que utilicen los **informes cristalinos** o los **dlls cristalinos**. Refiera al Id. de bug Cisco [CSCsv30102](#) ([clientes registrados solamente](#)) para más información.

## Solución

Como solución alternativa, copie el archivo **SSCSDK80.DLL** de la carpeta de **C:\WINDOWS\System32**, y péguelo a **C:\Program Files\Business Objects\Common\3.5\bin**.

## Los informes históricos son datos inexactos o que falta

Cuando usted tira de los datos del cliente histórico de la información, los datos parecen ser incorrectos. Señalan las llamadas lejos menos manejadas que esperadas normalmente.

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Ejecute el `max(sessionid) selecto` de la interrogación del `contactcalldetail` para obtener el valor máximo. Vuelva los 12 números de dígito.
2. Después de que usted obtenga el valor máximo en el paso 1, complete estos pasos: Divida el número por un mil millones (1,000,000,000). Por ejemplo, si el número vuelto en el paso 1 es 323000003345, el valor es 323. Agregue 1 a este número (324). En los pasos restantes, usted fijó este valor como el valor del germen en el registro.
3. Elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**, y teclee el **regedit**.
4. Navegue a [HKEY\_LOCAL\_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems, Inc. > CRS - > las propiedades > application.MIVR.properties.
5. Localice el ock de `com.cisco.session.id.bl`.
6. El click derecho y selectos **se modifican - cambie los datos del valor**. **Nota:** En caso de que usted tenga una configuración HA, determine el valor del germen para ambos los Nodos y utilice el valor más alto como el germen en el registro para ambos Nodos. Después de que usted modifique los valores de registro, recomience Node Manager.

## Error histórico del acceso a la base de datos de la información UCCX en la tabla del recurso

Con Cisco UCCX 8.0, usted no puede ver los datos de ningún campo dentro de la tabla del recurso y no se devuelve ningunos datos de ningún campo. No hay problema que agrega los campos o que ve los datos de otras tablas dentro de la base de datos. Después de crear un informe con solamente la tabla del recurso y al intentar agregar cualquier campo al informe, se recibe este mensaje de error:

```
Failed to open a rowset.  
Details:42000[Informix][Informix ODBC Driver][Informix]  
A syntax error has occurred.
```

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCT102126](#) ([clientes registrados solamente](#)).

### Solución

En UCCX 8.0, la tabla del recurso está llevando a cabo la información del agente. El mismo recurso del nombre es también una palabra clave del Informix. Por lo tanto, al preguntar la tabla del recurso, la declaración de pedido no puede utilizar el recurso como el alias (la consulta SQL de Microsoft utiliza el nombre de la tabla como el alias por abandono). Esto causa un error de sintaxis en el Informix.

La solución alternativa es utilizar un cierto otro alias en la declaración de pedido; por ejemplo, utilice resource1.

## [Información Relacionada](#)

- [El planificador de trabajos del cliente de informes históricos para el Cisco Unified Contact Center Express 7.0\(1\) no puede ejecutarse en una nueva máquina de Windows XP](#)
- [Cliente de Informes históricos CRS: Problema de la impresora compartida de la red](#)
- [Guía de administración de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)