

# Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe el proceso para resolver el problema cuando los informes del cliente de informes históricos (HRC) no se generan en la ubicación de destino. El Centro de contacto unificado (UCCX) HRC expreso se configura para generar los informes basados en el horario configurado en el planificador de trabajos HRC. En algunas situaciones, el informe nunca se genera en la ubicación de destino.

## Prerrequisitos

### Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

## Problema

Los informes planificados HRC no se generan. Sin embargo, los informes se pueden generar manualmente sin el problema. Esto ocurre con todos los informes planificados.

## Solución

Recoja **CiscoSchPrintExport.log** y usted puede ser que vea estos errores:

```
[VERSION=8.5(1.217)]
[SeqID]      [Type]      [TimeStamp]      [Description]
0    ERROR      Oct 02 2013|12:57:36    Writer FileMapping = 000000C8, GlobalAddress =
002A0000
```

```
[VERSION=8.5(1.217)]
[SeqID]      [Type]      [TimeStamp]      [Description]
0    INFO_VERBOSE    Oct 04 2013|14:11:23    CCrystalReportExport 0 object creation threadID =
```

1708

1 ERROR Oct 04 2013|14:11:23 1708:Initial setup of event handlers failed  
2 INFO\_VERBOSE Oct 04 2013|14:11:23 StopReportExport - called

[VERSION=8.5(1.217)]

| [SeqID] | [Type]       | [TimeStamp]          | [Description]   |
|---------|--------------|----------------------|---|
| 0       | INFO_VERBOSE | Oct 04 2013 14:14:12 | CCrystalReportExport 0 object creation threadID = 2464  |
| 1       | INFO_VERBOSE | Oct 04 2013 14:14:12 | @@@@ CreateFileMapping OK                               |
| 2       | INFO_VERBOSE | Oct 04 2013 14:14:12 | @@@@ MapViewOfFile OK                                   |
| 3       | ERROR        | Oct 04 2013 14:14:12 | Writer FileMapping = 0000012C, GlobalAddress = 00240000 |
| 4       | INFO_VERBOSE | Oct 04 2013 14:14:12 | @@@@ InitFileMapping success                            |
| 5       | INFO_VERBOSE | Oct 04 2013 14:14:12 | @@@@ SharedMemInitialize success                        |
| 6       | INFO_VERBOSE | Oct 04 2013 14:14:12 | StopReportExport - called                               |

[VERSION=8.5(1.217)]

| [SeqID] | [Type]        | [TimeStamp]          | [Description]   |
|---------|---------------|----------------------|---|
| 0       | INFO_VERBOSE  | Oct 07 2013 07:10:44 | CCrystalReportExport 0 object creation threadID = 3836  |
| 1       | INFO_VERBOSE  | Oct 07 2013 07:10:44 | @@@@ CreateFileMapping OK                               |
| 2       | INFO_VERBOSE  | Oct 07 2013 07:10:44 | @@@@ MapViewOfFile OK                                   |
| 3       | ERROR         | Oct 07 2013 07:10:44 | Writer FileMapping = 0000012C, GlobalAddress = 00250000 |
| 4       | INFO_VERBOSE  | Oct 07 2013 07:10:44 | @@@@ InitFileMapping success                            |
| 5       | INFO_VERBOSE  | Oct 07 2013 07:10:44 | @@@@ SharedMemInitialize success                        |
| 6       | INFORMATIONAL | Oct 07 2013 07:10:44 |   |

3036:ReportName=ICD\_Contact\_Service\_Queue\_Activity\_by\_Interval\_Chart\_en\_US

7 INFORMATIONAL Oct 07 2013|07:10:44 3036:Recurrence=DAILY

8 INFO\_VERBOSE Oct 07 2013|07:10:44

3036:[Connect database using TCP/IP - dbmssocn library]

9 ERROR Oct 07 2013|07:11:00

3036:Exception occurred while creating HistoricalDBConn - using dbmssocn library.

10 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:PrintDBConnectionString:pwd not found in Connection String

11 ERROR Oct 07 2013|07:11:00

3036:LogComError: the error is = Code= 80004005, Code Meaning = Unspecified error

12 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:Source=Ifxoledbc

13 ERROR Oct 07 2013|07:11:00

3036:Description=EIX000: (-27001) Read error occurred during connection attempt.

14 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:LogProviderError:Dumping ADO Error 1 of 1

15 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036: Number = -2147467259

16 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036: Source = Ifxoledbc

17 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:

Description = EIX000: (-27001) Read error occurred during connection attempt.

18 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036: HelpFile

= C:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports\Driver\Client-SDK/msg/en\_us/04E4/errmess.hlp

19 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036: HelpContext = -27001

20 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036: SQLState = (null)

21 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036: HelpContext = -27001

22 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036: NativeError = -27001

23 INFORMATIONAL Oct 07 2013|07:11:00

3036:[Try connecting database using dbnmpntw - Named Pipes library]

24 INFO\_VERBOSE Oct 07 2013|07:11:00 3036:Connection String = Network=dbnmpntw

25 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:PrintDBConnectionString:pwd not found in Connection String

26 ERROR Oct 07 2013|07:11:00

3036:Exception occurred while creating HistoricalDBConn, for checking user privileges

27 ERROR Oct 07 2013|07:11:00

3036:LogComError: the error is = Code= 80004005, Code Meaning = Unspecified error

28 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:Source=Provider

29 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:Description=Unspecified error

```

30 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:LogProviderError:Dumping ADO Error 1 of 1
31 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:          Number = -2147467259
32 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:          Source      = Provider
33 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:          Description = Unspecified error
34 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:          HelpFile    = (null)
35 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:          HelpContext = 1240640
36 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:          SQLState    = (null)
37 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:          HelpContext = 1240640
38 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:          NativeError = -2147467259
39 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:-----
-----
40 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:==> Exporting/Printing Report
ICD_Contact_Service_Queue_Activity_by_Interval_Chart_en_US, Created On 10042013143717, Type=DAILY
by user crs_report FAILED.
41 ERROR Oct 07 2013|07:11:00 3036:-----
-----

```

Este registro muestra que el planificador de trabajos no podría establecer una conexión al UCCX, y que un error ocurrió con la conexión leída al UCCX. Por lo tanto, el planificador de trabajos no creó el informe.

Para resolver este problema, asegúrese de que las búsquedas del Sistema de nombres de dominio (DNS) delanteras y reversas trabajan entre el PC y los servidores UCCX. Deben poder entrarse en contacto por los nombres de host. Si no, configúrelo de manera semejante. Es muy importante que funcionen el delanteros y las búsquedas inversas correctamente.