

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Aucune données disponibles dans les états historiques](#)

[Solution](#)

[Graphiques non générés dans des états historiques](#)

[Solution](#)

[Les états historiques sont des données inexactes ou manquantes](#)

[Erreur d'accès aux bases de données de rapport historique UCCX sur le Tableau de ressource](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document discute comment dépanner certains des numéros qui apparaissent quand vous essayez de générer des états historiques dans le Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Express 5.x et plus tard

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco Unified Contact Center Express 5.x et plus tard.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Aucune données disponibles dans les états historiques

L'utilisateur pourrait recevoir « aucune données disponibles dans les états historiques » du message de « Historical Reporting Client », quoique la plage de dates indiquée par l'utilisateur soit valide pour obtenir des données de rapport. Dans ce scénario, DataStore historique et agent DataStore d'affichage « de Control Center de DataStore » ce message d'erreur :

L'erreur s'est produite tout en exécutant l'exécution. Les informations de batterie et la configuration d'abonné ne s'assortissent pas. L'abonné pourrait être lâché (vérifiez s'il vous plaît le journal du serveur SQL pour plus de détails).

En outre, l'état historique et d'agent de réplication sont :

Solution

Ce message d'erreur semble dû à une question de réplication SQL parmi les Noeuds d'IPCC Express. Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Choisissez le **système** > le **Control Center de la** barre de menus CRS AppAdmin. La page Web récapitulative de Control Center/serveurs s'ouvre.
2. Cliquez sur l'hyperlien **composant de lancement**. La page Web composante de lancement s'ouvre.
3. Sélectionnez le noeud d'**abonné**.
4. Décochez l'**agent, historique**, et le **référentiel** Datastores, puis cliquez sur la **mise à jour**. Assurez-vous qu'il affiche comme **désactivé**.
5. Vérifiez le Datastores, puis cliquez sur la **mise à jour** pour les lancer de nouveau.
6. Redémarrez le service de **gestionnaire de noeud CRS** sur les serveurs primaires et d'abonné.

Graphiques non générés dans des états historiques

Parfois les tableaux ou les graphiques ne sont pas générés quand vous exécutez des états historiques quoique vous cochiez les **tableaux d'inclusion dans la case d'états**. Seulement les tableaux ou les graphiques ne sont pas générés dans les états, et toutes autres informations non graphiques sont présentes.

La question se produit en raison de la présence d'autres applications de tiers qui utilisent les **états en cristal** ou les **dlls en cristal**. Référez-vous au pour en savoir plus de l'ID de bogue Cisco [CSCsv30102](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Comme contournement, copiez le fichier **SSCSDK80.DLL** du répertoire de **C:\WINDOWS\System32**, et collez-le à **C:\Program Files\Business Objects\Common\3.5\bin**.

Les états historiques sont des données inexactes ou manquantes

Quand vous tirez les données du client de rapport historique, les données semblent être

incorrectes. Il signale des appels loin moins traités que normalement prévus.

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Exécutez le `max(sessionid)` choisi de la requête de `contactcalldetail` afin d'obtenir la valeur maximum. Il renvoie un nombre de 12 chiffres.
2. Après que vous obteniez la valeur maximum dans l'étape 1, terminez-vous ces étapes : Divisez le nombre par un milliard (1,000,000,000). Par exemple, si le nombre retourné dans l'étape 1 est 323000003345, la valeur est 323. Ajoutez 1 à ce nombre (324). Dans les étapes restantes, vous avez placé cette valeur comme valeur de graine dans le registre.
3. Choisissez le **début > exécuté**, et tapez le **regedit**.
4. Naviguez vers [HKEY_LOCAL_MACHINE > LOGICIEL > Cisco Systems, Inc. > CRS - > Properties > application.MIVR.properties.
5. Localisez l'ock de `com.cisco.session.id.bl`.
6. Le clic droit et choisissez **modifiez - changez les données de valeur**. **Remarque:** Au cas où vous auriez une installation ha, déterminez la valeur de graine pour les deux les Noeuds et utilisez la valeur supérieure comme graine sur le registre pour les deux Noeuds. Après que vous modifiez les valeurs de registre, redémarrez le gestionnaire de noeud.

[Erreur d'accès aux bases de données de rapport historique UCCX sur le Tableau de ressource](#)

Avec Cisco UCCX 8.0, vous ne pouvez pas visualiser des données d'aucun champ dans la table de ressource et aucune donnée n'est renvoyée de n'importe quel champ. Il n'y a aucune question ajoutant des champs ou visualisant des données d'autres tables dans la base de données. Après création d'un état avec seulement la table de ressource et en tentant d'ajouter n'importe quel champ à l'état, ce message d'erreur est reçu :

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCtl02126](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

[Solution](#)

Dans UCCX 8.0, la table de ressource tient les informations sur un agent. La même ressource en nom est également un mot-clé d'Informix. Par conséquent, en questionnant la table de ressource, l'instruction du langage de requêtes ne peut pas utiliser la ressource comme pseudonyme (la requête SQL de Microsoft utilise le nom de la table comme pseudonyme par défaut). Ceci entraîne une erreur de syntaxe dans Informix.

Le contournement est d'utiliser un autre pseudonyme dans l'instruction du langage de requêtes ; par exemple, utilisation `resource1`.

[Informations connexes](#)

- [Impossible d'exécuter Historical Reporting Client Scheduler pour Cisco Unified Contact Center Express 7.0\(1\) sur un nouvel ordinateur Windows XP](#)
- [Client de création de rapports historiques CRS Problème d'imprimante réseau partagée](#)
- [Guide d'administration de Cisco Customer Response Solution](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)