

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit le processus pour résoudre le problème quand les états de Historical Reporting Client (HRC) ne sont pas générés dans la localisation d'objectifs. Unified Contact Center Express (UCCX) HRC est configuré pour générer des états basés sur le programme configuré dans le programmeur HRC. Dans certaines situations, l'état n'est jamais généré dans la localisation d'objectifs.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Problème

Les rapports planifiés HRC ne sont pas générés. Cependant, des états peuvent être générés manuellement sans question. Ceci se produit avec tous les rapports planifiés.

Solution

Collectez **CiscoSchPrintExport.log** et vous pourriez voir ces erreurs :

```
[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:-----
-----

```

Ce log prouve que le programmeur ne pourrait pas établir une connexion à l'UCCX, et qu'une erreur s'est produite avec la connexion lue à l'UCCX. Par conséquent, le programmeur n'a pas créé l'état.

Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que les consultations en avant et inverses de Système de noms de domaine (DNS) fonctionnent entre le PC et les serveurs UCCX. Ils devraient pouvoir se contacter par des adresses Internet. Sinon, configurez-le de la même manière. Il est très important que les consultations en avant et inverses fonctionnent correctement.