

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[史的記事で利用可能なデータ無し](#)

[解決策](#)

[史的記事で生成されないグラフ](#)

[解決策](#)

[史的記事は不正確または不足データです](#)

[UCCX リソース 表の歴史的レポート データベース アクセス エラー](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

この資料は Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) の史的記事を生成することを試みる
とき現われるいくつかの問題を解決する方法を説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Express 5.x およびそれ以降

使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は Cisco Unified Contact Center Express 5.x およびそれ以降に基
づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。こ
のドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始して
います。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく
必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

史的記事で利用可能なデータ無し

ユーザは「史的記事クライアント」メッセージをからユーザが与えるレポート データを入手する

ために日付の範囲が有効であるのに「史的文章で」利用可能なデータ受け取るかもしれません。このシナリオでは、「データストア コントロール センター」ディスプレイの歴史的データストアおよびエージェント データストア両方このエラーメッセージ:

SQL 。

また、歴史的およびエージェント 複製ステータスは次のとおりです:

解決策

このエラーメッセージが Cisco Unified Contact Center Express ノード間の SQL 複製問題が原因に現れます。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CRS AppAdmin メニュー棒から System > Control Center の順に選択して下さい。コントロール センター/サーバ サマリ Web ページは開きます。
2. **コンポーネント アクティベーション** ハイパーリンクをクリックして下さい。コンポーネント アクティベーション Web ページは開きます。
3. **Subscriber ノード** を選択して下さい。
4. エージェント、歴史的の、およびリポジトリ データストアのチェックを外し、そして『Update』をクリックして下さい。それが無効にされるように示すことを確かめて下さい。
5. データストアをチェックし、そしてそれらを再度アクティブにするために『Update』をクリックして下さい。
6. プライマリおよび加入者サーバの CRS Node Manager サービスを再開して下さい。

史的文章で生成されないグラフ

時々 Reports チェックボックスの含図をチェックするのに史的文章を送るとき図かグラフは生成されません。グラフかグラフだけレポートで生成されないし、他の図式化されていない情報はすべてあります。

問題は水晶レポートか水晶 dlls を使用する他のサードパーティアプリケーションの存在が原因で起こります。詳細については Cisco バグ ID [CSCsv30102](#) ([登録ユーザのみ](#)) を参照して下さい。

解決策

回避策として、SSCSDK80.DLL ファイルを C:\WINDOWS\System32 フォルダからコピーし、C:\Program Files\Business Objects\Common\3.5\bin にそれを貼り付けて下さい。

史的文章は不正確または不足データです

史的文章クライアントからのデータを引っ張るとき、データは不正確ようです。それは普通期待されるよりより少ない扱われた呼び出しをずっと報告します。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. 最大値を得るために `contactcalldetail` クエリ `maxsessionid` 実行して下さい。それは 12 桁数を戻します。

2. ステップ 1 の最大値を得た後、これらのステップを完了して下さい:1十億で数を割ることによって求めて下さい (1,000,000,000)。たとえば、ステップ 1 で戻る数が 323000003345 なら、値は 323 です。この数に 1 つを追加して下さい (324)。残りのステップでは、レジストリのシードする値として設定されるこの値。
3. Start > Run の順に選択し、**regedit** をタイプして下さい。
4. ナビゲートへの[HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems, Inc.> CRS -> Properties > application.MIVR.properties。
5. com.cisco.session.id.block を見つけて下さい。
6. 右クリックし、『Modify』を選択して下さい-**値のデータを変更して下さい**。注HA セットアップがあったら、両方のノードのシードする値を判別し、レジストリのシードするとして両方のノードのために高い値を使用して下さい。登録値を修正した後、Node Manager を再起動して下さい。

UCCX リソース 表の歴史的レポート データベース アクセス エラー

Cisco UCCX 8.0 を使うと、リソース 表内のあらゆるフィールドからのビュー データできないし、データはあらゆるフィールドから返されません。フィールドを追加するか、またはデータベース内の他の表からデータを表示する問題がありません。リソース 表だけのおよびフィールドを追加するように試みるときにレポートへのレポートを作成した後、このエラーメッセージは受け取られます:

この問題は Cisco バグ ID [CSC#102126](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。

解決策

UCCX 8.0 では、リソース 表はエージェント 情報を保持しています。同じネーム リソースはまた Informix キーワードです。従って、リソース 表を問い合わせるとき、クエリー ステートメントがエイリアスとして (リソースを使用できない Microsoft SQL クエリはエイリアスとしてテーブル名をデフォルトで使用します)。これにより Informix でシンタックスエラーを引き起こします。

回避策はクエリー ステートメントで他のあるエイリアスを使用することです; たとえば、resource1 を使用して下さい。

関連情報

- [Cisco Unified Contact Center Express 7.0\(1\) の Historical Reporting Client スケジューラが新しい Windows XP マシン上で実行できない](#)
- [CRS Historical Reporting Client : ネットワーク共有プリンタの問題](#)
- [Ciscoカスタマー 応答ソリューション 管理 ガイド](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)