

UCCX : 履歴レポートを生成できない

目次

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Express 5.x および以降

[使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は Cisco Unified Contact Center Express 5.x および以降に基づいて
います。

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中
のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してくだ
さい。

[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「史的記事で」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:

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

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。

史的記事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記事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 に貼り付けて下さい。

史的記事は不正確または不足データです

史的記事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コール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 デイジット数を戻します。
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、セットレジストリのシードする値としてこの値。
3. Start > Run の順に選択し、**regedit** をタイプして下さい。
4. にナビゲートして下さい[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 設定があったら、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

二

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:

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

この問題は Cisco バグ ID [CSCti02126](#) ([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 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