

CUIC での「Dataset status is Failed (Database error)」エラーメッセージのトラブルシューティング

目次

[はじめに](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[接続上の問題を解決して下さい](#)

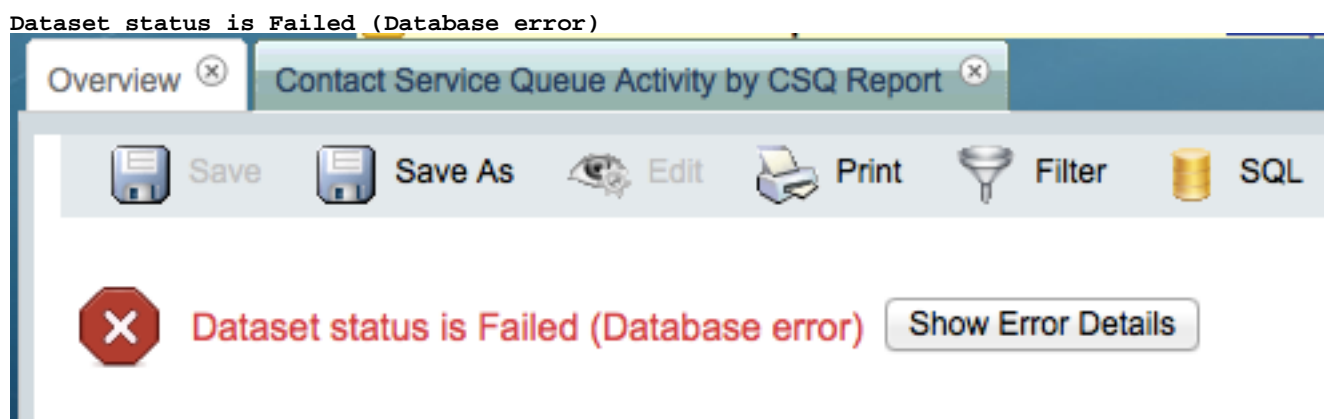
[有効なフィルターの設定を使用して下さい](#)

概要

このドキュメントでは、コンタクト サービス キュー (CSQ) アクティビティ レポートの実行時に、Unified Contact Center Express (UCCX) により Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) に表示されるエラーメッセージのトラブルシューティング方法について説明します。

問題

CSQ 活動報告を送るときこのエラーメッセージを受け取ります:



このエラーは 2 つの理由で生成されます:

- CUIC UCCX データ ソースにおける接続上の問題があります。
- 無効なフィルターの設定はレポートが生成されたときに選択されました。

解決策

このセクションは前のセクションで述べられる原因の両方のためのこのエラーを解決する方法を記述します。

接続上の問題を解決して下さい

このエラーはデータ ソースにおける接続上の問題があることを示すことができます。この問題を解決するために、CUIC のデータ ソース ページにナビゲートし、オンラインであることを確認して下さい。

- データ ソースがオンラインではない場合、UCCX データベースがオンラインであるかどうか確認して下さい。これを確認するために、**Tools > Control Center** に - UCCX サービスビリティ Web ページからの **ネットワーク サービス** にナビゲートして下さい。 *Cisco Unified CCX* データベースのステータスが **稼働中** を示すようにして下さい。
- UCCX データベースがオンラインである場合、データ ソースで『Edit』 をクリックし、設定を検討して下さい。
注: 現時点でデータ ソースへの変更を行なわないで下さい。
- UCCX バージョン 9.0 を実行する場合、ツールに **> 歴史的 UCCX 管理者ページからの設定を報告すること報告すること** にナビゲートし、『Update』 をクリックして下さい。これは CUIC の UCCX データ ソースを再構成します。注: これに関する詳細については、[レポート実行を失敗します Database エラー](#) Cisco の記事と参照して下さい。

有効なフィルターの設定を使用して下さい

このエラーの第 2 原因はレポートの設定の間に無効なフィルターを選択すると発生します。たとえば、設定する **間隔長さ** のために利用可能な 3 つの値があり GUI は 3 をすべて選択することを可能にします:

Interval Length (@param3)

Search:

Choose Collection:

Available:		Selected: 3	
Search: <input type="text"/>		Search: <input type="text"/>	
(None available)	<input type="button" value=">"/> <input type="button" value="<"/> <input type="button" value=">>"/> <input type="button" value="<<"/>	Entire report range Sixty [60] Minutes Thirty(30) Minutes	<input type="button" value="↕"/> <input type="button" value="^"/> <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="⌵"/>
<input type="button" value="Refresh List"/>			

選択される複数の間隔とレポートを送るように試みるときエラーは生成されます。この選択を訂正するためにフィルタをクリックしレポートを再度生成するように試みて下さい。

注: 本当 Database エラーはベテランではないこと明白にさせる無効なフィルタ設定が原因のとき Cisco バグ ID [CSCug38646](#) はこのエラーメッセージを変更するために開きました。