

'데이터 집합 상태가 실패함(데이터베이스 오류)' CUIC의 오류 메시지 문제 해결

목차

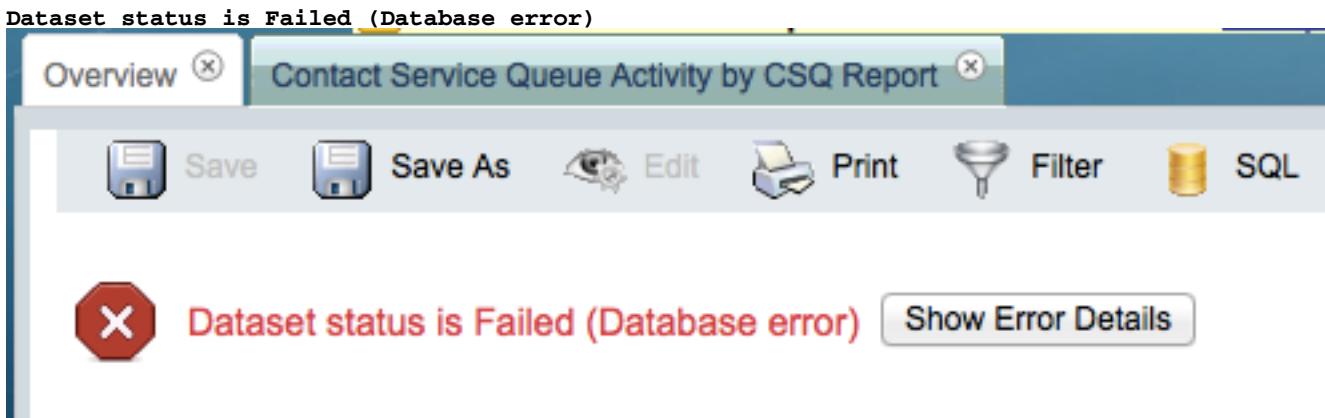
[소개](#)
[문제](#)
[솔루션](#)
[연결 문제 해결](#)
[유효한 필터 설정 사용](#)

소개

이 문서에서는 CSQ(Contact Service Queue) 활동 보고서를 실행할 때 UCCX(Unified Contact Center Express)를 사용하는 Cisco CUIC(Unified Intelligence Center)에 나타나는 오류 메시지를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

문제

CSQ 활동 보고서를 실행하면 다음과 같은 오류 메시지가 표시됩니다.



이 오류는 두 가지 이유로 생성됩니다.

- CUIC UCCX 데이터 소스에 연결 문제가 있습니다.
- 보고서가 생성될 때 잘못된 필터 설정이 선택되었습니다.

솔루션

이 섹션에서는 이전 섹션에서 언급한 두 가지 원인 모두에 대해 이 오류를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

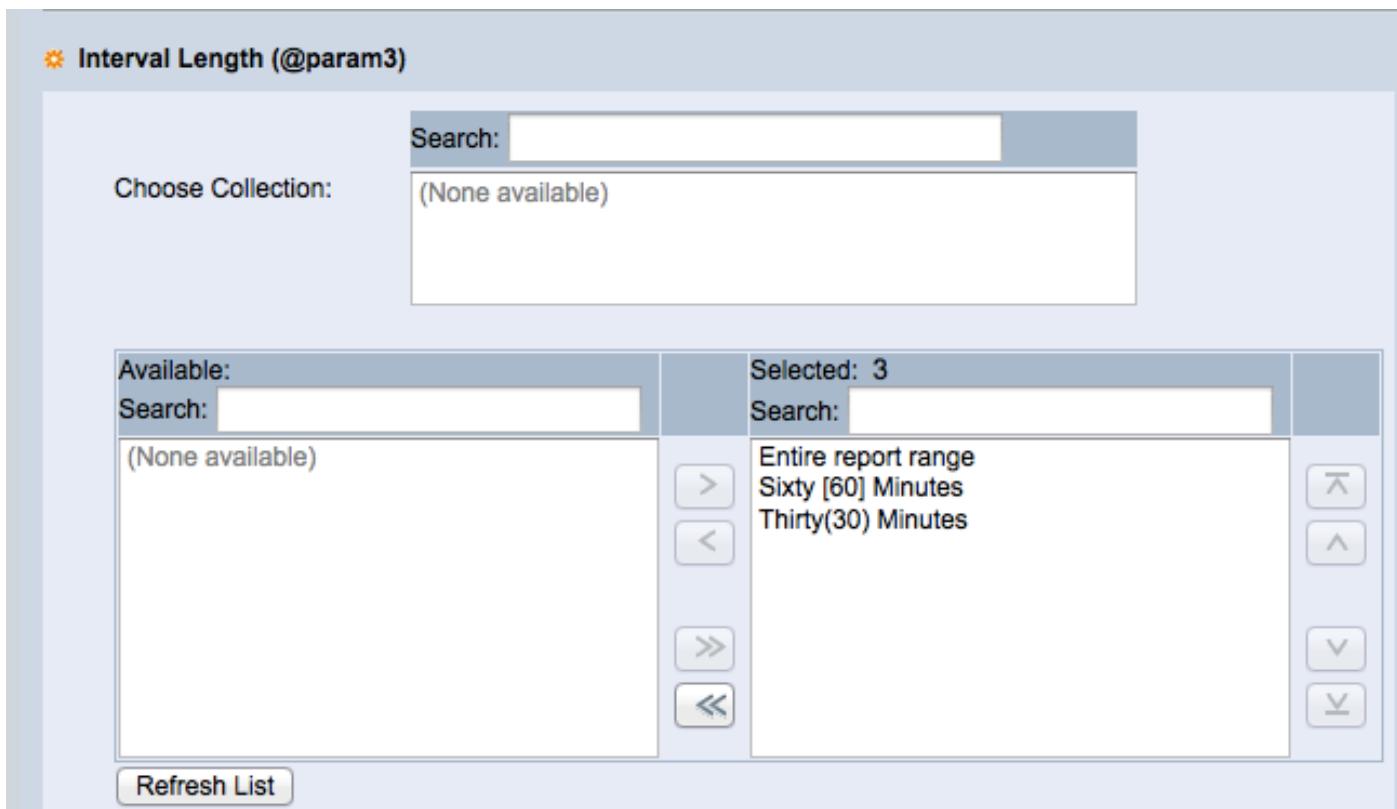
연결 문제 해결

이 오류는 데이터 원본에 연결 문제가 있음을 나타낼 수 있습니다. 이 문제를 해결하려면 CUIC의 데이터 소스 페이지로 이동하여 해당 데이터 소스가 온라인 상태인지 확인하십시오.

- 데이터 소스가 온라인 상태가 아니면 UCCX 데이터베이스가 온라인 상태인지 확인합니다. 이를 확인하려면 UCCX 서비스 가용성 웹 페이지에서 도구 > Control Center - 네트워크 서비스로 이동합니다. *Cisco Unified CCX 데이터베이스*의 상태가 IN SERVICE로 표시되는지 확인하십시오.
- UCCX 데이터베이스가 온라인 상태인 경우 데이터 소스에서 편집을 클릭하고 컨피그레이션을 검토합니다.
참고: 지금은 데이터 원본을 변경하지 마십시오.
- UCCX 버전 9.0을 실행하는 경우 UCCX Admin(UCCX 관리) 페이지에서 Tools(툴) > Historical Reporting(내역 보고) > Reporting Configuration(보고 컨피그레이션)으로 이동하고 Update(업데이트)를 클릭합니다. 이렇게 하면 CUIC에서 UCCX 데이터 소스가 다시 구성됩니다. 참고: 이에 대한 자세한 내용은 Report Execution Fails with [Database Error](#) Cisco 문서를 참조하십시오.

유용한 필터 설정 사용

이 오류의 두 번째 원인은 보고서를 구성하는 동안 잘못된 필터를 선택하면 발생합니다. 예를 들어 Interval Length(간격 길이) 설정에 사용할 수 있는 값은 세 가지이며 GUI에서는 세 가지 값을 모두 선택할 수 있습니다.



둘 이상의 간격을 선택하여 보고서를 실행하려고 하면 오류가 생성됩니다. 이 선택 사항을 수정하려

면 필터를 클릭하고 보고서를 다시 생성해 보십시오.

참고:Cisco 버그 ID [CSCug38646](#)이 잘못된 필터 설정으로 인해 이 오류 메시지를 변경하기 위해 열렸으므로 실제 데이터베이스 오류가 발생하지 않았습니다.