

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Никакие доступные данные в отчетах предыстории](#)

[Решение](#)

[Графики, не Генерируемые в Отчетах предыстории](#)

[Решение](#)

[Отчеты предыстории являются Неточными или Недостающими Данными](#)

[UCCX историческая ошибка доступа к базе данных создания отчетов на таблице ресурса](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ обсуждает, как решить некоторые проблемы, которые появляются, когда вы пытаетесь генерировать отчеты предыстории в Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Contact Center Express 5.x и позже

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco Unified Contact Center Express 5.x и позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Никакие доступные данные в отчетах предыстории

Пользователь не мог бы получить "Доступные данные в Отчетах предыстории" из сообщения 'клиента исторического отчета', даже при том, что диапазон дат, данный пользователем, допустим для получения данных отчёта. В этом сценарии и Исторический DataStore и Агент DataStore 'Центра управления DataStore' отображают это сообщение об ошибках:

```
Error occurred while performing the operation. The cluster information and subscriber configuration does not match. The subscriber might be dropped (Please check SQL server log for more details)..
```

Кроме того, и Историческое Состояние репликации и Состояние репликации Агента:

Решение

Это сообщение об ошибках появляется из-за проблемы репликации SQL среди узлов IPCC Express. Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Выберите **System> Control Center** от строки меню AppAdmin CRS. Центр управления / веб-страница сводки Серверов открывается.
2. Нажмите **Гиперссылку активации Компонента**. Веб-страница Активации Компонента открывается.
3. Выберите узел **Абонента**.
4. Анчек **Агента, Исторического**, и хранилища данных **Репозитория**, затем нажмите **Update**. Удостоверьтесь, что это показывает как **Деактивированное**.
5. Проверьте хранилища данных, затем нажмите **Update** для активации их снова.
6. Перезапустите сервис **диспетчера узлов CRS** и на основном и на абонентских серверах.

Графики, не Генерируемые в Отчетах предыстории

Иногда диаграммы или графики не генерируются при выполнении отчетов предыстории даже при том, что вы проверяете **Включать диаграммы во флажке отчётов**. Только диаграммы или графики не генерируются в отчётах, и вся другая неграфическая информация присутствует.

Проблема происходит из-за присутствия других приложений от стороннего разработчика, которые используют отчёты Кристэла или Кристэла dlls. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCsv30102 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения дополнительной информации.

Решение

Как обходной путь, скопируйте **SSCSDK80**. Файл DLL от папки **C:\WINDOWS\System32** и вставка это к **C:\Program Files\Business Objects\Common\3.5\bin**.

Отчеты предыстории являются Неточными или

Недостающими Данными

При получении по запросу данных от исторического клиента создания отчетов данные, кажется, являются неправильными. Это сообщает о намного вызовах менее с рукояткой, чем обычно ожидаемый.

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Выполните запрос `select max(sessionid) from contactcalldetail` для получения Max. значения. Это возвращает 12 номеров состоящий из цифр.
2. После того, как вы получаете Max. значение в шаге 1, выполняете эти шаги: Разделите номер на один миллиард (1,000,000,000). Например, если номер, возвращенный в шаге 1, 323000003345, значение 323. Добавьте 1 к этому номеру (324). В оставшихся действиях вы устанавливаете это значение как иницирующее значение в Реестре.
3. Выберите Пуск > **Выполнить** и введите `regedit`.
4. Перейдите к [HKEY_LOCAL_MACHINE > ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ > Cisco Systems, Inc. > CRS -> Свойства > приложение. MIVR.properties.
5. Найдите `com.cisco.session.id.block`.
6. Щелкните правой кнопкой и выберите **Modify - изменяют данные значения**. **Примечание:** В случае, если вы имеете настройку HA, определяете иницирующее значение для обоих узлы и используете более высокое значение в качестве прототипа на реестре для обоих узлов. После того, как вы модифицируете значения регистра, перезапускаете Node Manager.

USSX историческая ошибка доступа к базе данных создания отчетов на таблице ресурса

С Cisco USSX 8.0 вы не можете просмотреть данные ни от какого поля в таблице ресурса, и никакие данные не возвращены ни из какого поля. Нет никаких полей добавления проблемы или просмотра данных от других таблиц в базе данных. После создания отчёта с только таблицей ресурса и при попытке добавить любое поле к отчёту, получено это сообщение об ошибках:

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCtl02126 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение

В USSX 8.0 таблица ресурса держит информацию агента. Тот же ресурс названия является также ключевым словом Informix. Поэтому при запросе таблицы ресурса, инструкция для запроса не может использовать ресурс в качестве псевдонима (Запрос Microsoft SQL использует имя таблицы в качестве псевдонима по умолчанию). Это вызывает синтаксическую ошибку в Informix.

Обходной путь должен использовать некоторый другой псевдоним в инструкции для запроса; например, используйте `resource1`.

Дополнительные сведения

- [Планировщик Historical Reporting Client для Cisco Unified Contact Center Express 7.0\(1\) не](#)

запускается на новом компьютере Windows XP

- Клиент статистических отчетов CRS: Проблема общего сетевого принтера
- Руководство по администрированию Cisco Customer Response Solutions
- Cisco Systems – техническая поддержка и документация