

UCCX : 无法生成历史报告

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[没有数据可用在历史报告](#)

[解决方案](#)

[在历史报告没生成的图形](#)

[解决方案](#)

[历史报告是不正确或缺少数据](#)

[在资源表的UCCX历史报告的数据库访问错误](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文讨论如何排除出现的某些问题故障，当您设法生成在Cisco Unified Contact Center Express时 (UCCX)的历史报告。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express 5.x和以后

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco Unified Contact Center Express 5.x和以后。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

没有数据可用在历史报告

用户也许从‘历史报告客户端’消息收到“没有数据可用在历史报告”，即使用户给予的日期范围是有效的得到报告数据。在此方案中，历史Datastore和‘Datastore控制中心’显示代理程序Datastore此错误信息：

(SQL server)。

并且，历史和代理程序复制状态是：

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

解决方案

此错误信息看上去由于在IPCC Express节点中的一个SQL复制问题。要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 从CRS Appadmin菜单栏选择**系统>控制中心**。控制中心/服务器概略的网页打开。
2. 点击**组分启动**超链接。组分启动网页打开。
3. 选择**订户节点**。
4. 不选定**代理程序**，**历史和贮藏库Datastores**，然后点击**更新**。确定它显示如**被撤销**。
5. 检查Datastores，然后点击**更新再激活**他们。
6. 重新启动在主要的和用户服务器的**CRS节点管理器**服务。

在历史报告没生成的图形

有时图或图形没有生成，当您送历史报告时，即使您检查在**报告复选框**的**包括图**。仅图或图形在报告没有生成，并且其他无图的信息存在。

问题发生由于使用**水晶报告**或**水晶DLL**其他第三方应用程序的出现。参考Cisco Bug ID [CSCsv30102](#) ([仅限注册用户](#))欲知更多信息。

解决方案

作为解决方法，从C:\WINDOWS\System32文件夹请复制SSCSDK80.DLL文件，并且粘贴它对C:\Program Files\Business Objects\Common\3.5\bin。

历史报告是不正确或缺少数据

当您拉从历史报告的客户端时的数据，数据似乎是不正确的。比通常预计报告被处理的呼叫。

完成这些步骤以解决问题：

1. `contactcalldetail` 查询运行 `max(sessionid)` 为了得到最大值。它返回12数字编号。
2. 在您得到在step1后的最大值，请完成这些步骤：除编号一十亿(1,000,000,000)。例如，如果在step1返回的编号是323000003345，值是323。加1到此编号(324)。在剩余步骤，您设置此值作为在注册的种子值。

3. 选择**Start > Run**，并且键入**regedit**。
4. 连接对[HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems , Inc.> CRS ->Properties > application.MIVR.properties。
5. 找出com.cisco.session.id.blo ck。
6. 用鼠标右键单击并且选择**修改-请更改值数据**。**Note:** 万一有一个HA设置，请确定两节点的种子值并且请使用更高的值作为在注册的种子两节点。在您修改注册值后，请重新启动节点管理器。

[在资源表的UCCX历史报告的数据库访问错误](#)

使用Cisco UCCX 8.0，您不能查看从任何字段的数据在资源表内，并且数据从任何字段没有返回。没有添加字段或查看数据的问题从在数据库内的其他表。在创建报告以后用仅资源表和，当尝试添加所有字段时对报告，此错误信息收到：

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

此问题由Cisco Bug ID [CSCtl02126](#) ([仅限注册用户](#))描述。

[解决方案](#)

在UCCX 8.0中，资源表暂挂座席的信息。同一种命名资源也是Informix公司关键字。所以，当查询资源表，查询语句不能使用资源作为别名(时默认情况下Microsoft SQL查询使用表名称作为别名)。这在Informix公司中导致一个语法错误。

解决方法是使用某个其他别名在查询语句;例如，请使用resource1。

[Related Information](#)

- [Cisco Unified Contact Center Express 7.0\(1\)历史报告的客户端计划程序不能在一台新的Windows XP计算机上运行](#)
- [CRS历史报告的客户端：网络共享打印机问题](#)
- [Cisco用户响应解决方案管理指南](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)