

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[在历史报告的没有数据联机](#)

[解决方案](#)

[在历史报告没生成的图表](#)

[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](#)

[相关信息](#)

简介

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

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express 5.x和以后

使用的组件

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

在历史报告的没有数据联机

用户也许收到“在历史报告的没有数据联机”从‘历史报告的客户端’消息，即使用户给的日期范围是有

效得到报告数据。在此方案中，历史数据存储器 and ‘数据存储器控制中心’显示代理程序数据存储器此错误消息：

(SQL server)。

并且，历史和代理程序复制状态是：

解决方案

此错误消息看上去由于在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**组分激活**超链接。组分激活网页打开。
3. 选择**用户**节点。
4. 不选定**代理程序**，**历史**和**信息库**数据存储器，然后点击**更新**。确保它显示如**被撤销**。
5. 检查数据存储器，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表

有时图或图表没有生成，当您送历史报告时，即使您检查在**报告复选框**的**包括图**。仅图或图表在报告没有生成，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

作为应急方案，请复制从C:\WINDOWS\System32文件夹的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

当您请求从历史报告的客户端的数据，数据似乎不正确。它比通常预计报告较不处理呼叫。

完成这些步骤以解决问题：

1. `contactcalldetail` 查询运行 `max(sessionid)` 为了获取最大值。它返回一个12个数字。
2. 在您获取在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，您集此值作为在注册的种子值。
3. 选择**Start > Run**，并且键入**regedit**。
4. 导航对[HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Cisco Systems, Inc.> CRS - >Properties > application.MIVR.properties。
5. 找出com.cisco.session.id.bl ock。
6. 用鼠标右键单击并且选择**修改-请更改值数据**。**注意**：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。在您修改注册表值后，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](#)

使用思科UCCX 8.0，您不能查看从任何字段的数据在资源表内，并且数据没有从任何字段返回。没有添加字段或查看数据的问题从在数据库内的其他表。在创建与仅资源表和，当尝试时添加的一报告以后所有字段对报告，此错误消息接收：

此问题由Cisco Bug ID [CSCti02126](#) ([仅限注册用户](#))描述。

[解决方案](#)

在UCCX 8.0中，资源表保持座席的信息。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。

应急方案是使用某其他别名在查询语句;例如，请使用resource1。

[相关信息](#)

- [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 Customer Response Solutions Administration Guide \(《Cisco Customer Response Solutions 管理指南》\)](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)