

Kan het historisch rapportage-client-rapport na UCCX-upgrade niet uitvoeren

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Fout: Er is een uitzonderlijke fout opgetreden, bestaat een toepassing. Controleer het logbestand op fout 5022](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Het aantal filterparameter-waarden overschreden de maximale waarden \(32765\) die VB listbox kan bevatten](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Dit rapport is ingekort aangezien het het maximum aantal records overschrijdt](#)

[Oplossing](#)

[Onverwachte fout: vrijlating](#)

[Oplossing](#)

[Kan niet inloggen op HRC-client](#)

[Oplossing](#)

[HRC-filtercase ongevoelig bij hernoemen van CSQ, vaardigheden, team of resource](#)

[Oplossing](#)

[Fout: "De timezone string is niet geldig" bij het uitvoeren van historische rapporten](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document bevat informatie over de manier waarop u een aantal problemen kunt oplossen die zich voordoen bij het uitvoeren van het historisch rapport van de rapporterende cliënt door de agenten.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Cisco Unified Contact Center Express versie 8.x

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Fout: Er is een uitzonderlijke fout opgetreden, bestaat een toepassing. Controleer het logbestand op fout 5022

Wanneer agenten een historisch rapport van de Rapportagecliënt van de Rapportageplichtigheid uitvoeren, verschijnt deze foutmelding: *Er is een uitzonderlijke fout opgetreden, bestaat een toepassing. Controleer het logbestand op fout 5022.* De fout treedt op na een upgrade van Cisco Unified Contact Center Express van 7.x naar 8.0.2.

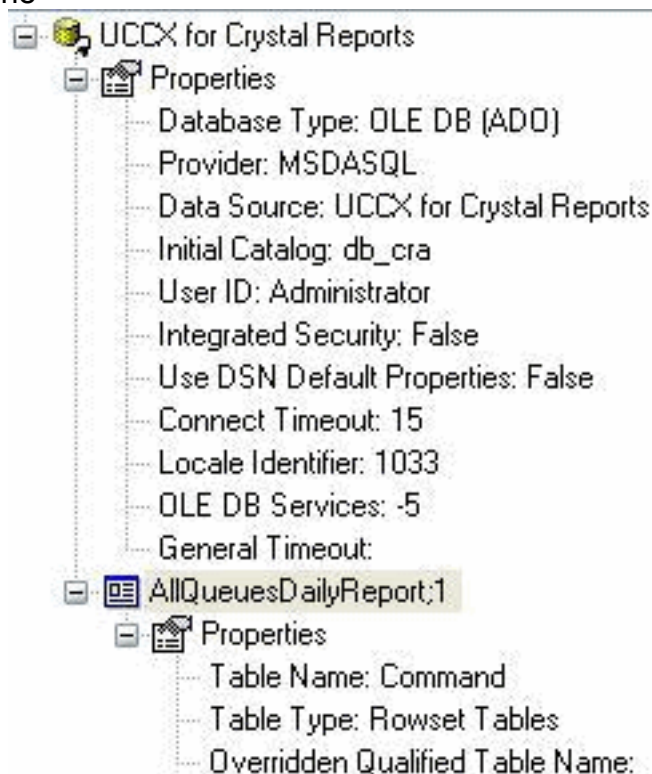
Oplossing

Als het probleem alleen met aangepaste rapporten is, is het zeer waarschijnlijk dat de verkeerde versie van Crystal de ontwerper rapporteert gebruikt wordt om de rapporten te maken. U moet de rapporten met behulp van CR-11 of 11.5 maken.

Als het probleem zich voordoet met alle rapporten, kan Crystal DLLs gecorrumpereerd worden. U moet de Historical Reporting Client (HRC), de registers en alle DLL's verwijderen en een nieuwe HRC installeren. Voltooi deze stappen om de DLL's en de registers te reinigen om de DLL-problemen op te lossen.

1. Zorg ervoor dat het besturingssysteem Microsoft Windows XP/Vista/7 is.
2. Zorg ervoor dat de software van Crystal Rapporteert niet op de machine staat.
3. HRC volledig verwijderen Tijdens het niet installeren vraagt de installateur toestemming om sommige DLL's te wissen. Klik op **Ja** voor dergelijke berichten. Tijdens het verwijderen van de installatie vraagt de installateur toestemming om bestandsoperaties uit te voeren op bepaalde bestanden van het exe. Klik op **Ja** voor dergelijke berichten.
4. Voltooi na het verwijderen van installatie deze stappen om DLL's niet te registreren: Kies **Start > Start** en type **cmd**. Navigeer naar System32 folder `cd C:\Windows\System32`. Type **regsvr32 /u craxdr.dll** en druk op om in te gaan. Typ **regsvr32 /u crviewer.dll** en druk op om in te gaan. Navigeer naar **C:\Windows\System32**. Verwijder **craxdr.dll** en **crviewer.dll** uit de map System32. Sluit het venster Opdrachtsnel af.
5. Typ de **opdracht** redigeren vanuit **Start > Run** en ga naar **Cisco Systems > Cisco Historical Report Client**. Verwijder deze registratietransacties (indien aanwezig) van **HKEY_CURRENT_USER** en **HKEY_LOCAL_MACHINE**. Crystal meldt Zakelijke objecten
6. Verwijder Crystal DLLs uit de map **C:\WINDOWS\System 32**.

7. Verwijdert deze mappen vanaf **C:\Program files**, indien aanwezig. Cisco CRS-historische rapporten
Cisco Unified Contact Center Express historische rapporten
Zakelijke objecten
Crystal meldt
8. Historische rapportageclient verwijderen (HRC-7.0(1)SR5).
9. Tijdens de installatie vraagt de installateur toestemming om bepaalde bestanden te installeren. Klik op **Ja** voor dergelijke berichten.
10. Herstart de machine als de computer niet opnieuw wordt opgestart na de installatie.
11. Doe een nieuwe installatie van een Historische Rapportageclient.
12. Registreer DLLs. Kies Start > Start en type **cmd**. Navigeer naar System32 folder `cd C:\Windows\System32`. Type **regsvr32 craxdr.dll** en druk op om in te gaan. Type **regsvr32 viewer.dll** en druk op om in te gaan. Afsluiten van de opdracht.
13. Start de Historische



Rapportageclient.

begrijpen hoe te om met de Unified CCX-database te verbinden met setup-rapporten van Crystal en aangepaste rapporten te genereren, raadpleegt u [Aangepaste historische rapporten maken voor Cisco Unified CCX](#).

Fout: Het aantal filterparameter-waarden overschreden de maximale waarden (32765) die VB listbox kan bevatten

Wanneer u probeert een Gedetailleerd Bel CDR-rapport te gebruiken, verschijnt dit pop-upbericht en worden Historische rapporten niet meer reagerend.

The number of filter parameter values exceeded maximum entries(32765)that VB listbox can hold. Only the first 32765 filter parameter values will be available for selection.

Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCtg06706](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

Oplossing

Om aan deze kwestie te kunnen werken, beperkt de vraag om minder dan 32765 ingangen in het VB vakje te trekken. Voer de volgende stappen uit:

1. Op de PC waar de client voor historische rapporten is geïnstalleerd, navigeer dan naar `c:\Cisco UCCX Historisch Reports\ReportTemplates\<language>`.
2. Open `ICD_Gedetailleerde_Call_CSQ_Agent_en_us.xml`. Vervang `en_us` door de lokale taal.
3. Zoek de `<SQL>SELECTEER het verschillende genummerde nummer VANAF db_cra.dbo.contactgegevens</SQL>` regel.
4. Wijzig deze regel om `<SQL>te lezen<SQL>SELECTEER het verschillende top 32000-tellingsnummer VANAF db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>`.
5. Zoek de `<SQL>SELECTEER verschillende originator uit de regel db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>`.
6. Wijzig deze regel om `<SQL>te lezen<SQL>SELECTEER afzonderlijke top 32000-initiator van db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>`.

Fout: Dit rapport is ingekort aangezien het het maximum aantal records overschrijdt

UCCX 8.x HR-client genereert geen volledig rapport, en deze foutmelding wordt weergegeven:

This report is truncated as it exceeds the maximum number of records

Oplossing

Dit probleem doet zich voor omdat wanneer de rapportagegrootte de maximumwaarde van 10kb overschrijdt, het rapport wordt ingekort en gegevens na de 'ingekort eindtijd' niet worden weergegeven. Raadpleeg voor een mogelijke oplossing Cisco-beugel ID [CSCti90729](#) (alleen geregistreerde klanten).

Onverwachte fout: vrijlating

U hebt onlangs bijgewerkt naar UCCX 8.5. Nadat u de HRC hebt gedownload en geïnstalleerd, ontvangt u deze fout: `Onverwachte fout: stoppen`. Dit gebeurt in **Windows Vista 32-bits** en **Windows 7 64-bits**.

Oplossing

De client historische rapporten gebruikt de service voor secundaire aanmelding van Windows. Het gebruikt dit om de software met `CiscoHistRptUsr` uit te voeren wanneer de agent of de toezichthouder met hun eigen account op de PC inlogt. Dit is de service die u de optie **Uitvoeren** geeft wanneer u met de rechtermuisknop op uitvoerbare bestanden klikt. Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Ga naar **Start** en type **Services.msc**
2. Zorg ervoor dat de secundaire `Logon`-service wordt weergegeven terwijl het programma is gestart.
3. Als de service wordt uitgevoerd, klikt u met de rechtermuisknop op de historisch rapportage-client (HRC) en selecteert u `Uitvoeren als beheerder`.

Kan niet inloggen op HRC-client

Wanneer u probeert in te loggen bij de HRC-client, ontvangt u deze foutmelding:

Unable to establish connection to database with the error 5051

Oplossing

Meld u aan als de gebruiker van de pc en vul deze stappen in om het probleem op te lossen:

1. Installeer de HRC door op het uitvoerbare bestand te klikken, selecteer **Uitvoeren als** en selecteer een Domain Administrator-account (dit is niet nodig als u inlogt als de domeinbeheerder).
2. Voltooi de stappen via het installatieprogramma en start de pc opnieuw.
3. Meld u aan als beheerder van het domein en stel de gebruiker in als **Aan/uit-gebruiker** via Windows Management.
4. Log in en log in als pc-gebruiker.
5. Maak handmatig twee sneltoetsen aan het bureaublad (een voor de HRC en een voor de HRC Scheduler): De uitvoerbare HRC bevindt zich in de folder **c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports**. Klik met de rechtermuisknop op **CiscoAppReports.exe** en stuur het naar het bureaublad. De uitvoerbare HRC-planner bevindt zich in de map **c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler**. Klik met de rechtermuisknop op **ReportScheduler.exe** en stuur het naar het bureaublad. Nadat de planner automatisch is gestart, kunt u deze toevoegen aan de Start Up-map **C:\Documents and Settings\\Start Menu\Programs\Startup** of gewoon slepen en neerzetten op **Start > Alle programma's > StartUp**.

HRC-filtercase ongevoelig bij hernoemen van CSQ, vaardigheden, team of resource

Wanneer u probeert een historisch Rapport uit te voeren van de Cisco Historische Rapportageclient, wordt een fout teruggegeven. Wanneer u bovendien probeert te filteren op Resource, Skill, Resource Group, CSQ of Team, kan de Historical Reporting Client deze fout weergeven:

```
'An Exceptional Error occurred. Application exiting. Check the log file for error 5022.'
```

Oplossing

De kwestie komt voor wanneer u een CSQ, Skill, Resource, Resource Group, of Team hernoemt/opnieuw creëert.

Als resultaat hiervan is het mogelijk dat 'Historische Rapportageclient' niet in staat historische gegevens op basis van de oude of herkende naam CSQ/Skill/Team/Resource name op te halen tenzij de gebruiker oude en nieuwe namen selecteert als de 'Geselecteerde waarden' voor de

filterparameter. Als CSQ, Skill, Resource, Resource Group, of het team meerdere keren wordt omgedoopt of opnieuw gecreëerd met een ander geval, kan een poging om door dat objecttype in Historical Reporting Client te filteren de toepassing doen crashen.

Selecteer zowel de oude naam als de anders genoemde/opnieuw genoemde naam samen als de **geselecteerde waarden** voor de filterparameter (doden, CSQ, Resource, Resource Group of Team) terwijl u rapporten genereert. Dit is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCty0886](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

Fout: "De timezone string is niet geldig" bij het uitvoeren van historische rapporten

Wanneer Historische rapporten worden uitgevoerd, wordt deze foutmelding weergegeven als er een historisch rapport is geselecteerd om in de lokale tijd van de PC te lopen:

La cadena de zona horaria no es valida

Het bericht impliceert:

The timezone string is not valid

Dit probleem doet zich voor als het Windows-besturingssysteem op de computer met het Spaanse lokale toetsenbord is geïnstalleerd.

Oplossing

De tijdelijke versie is om het Windows-besturingssysteem op een computer te installeren met de Engelse locale of om de historische rapporten in Universal Coordinating Time (UTC) uit te voeren.

Gerelateerde informatie

- [Cisco Unified Contact Center Express: Kan geen historisch rapporten genereren](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express upgrade - historisch rapport plug-in](#)
- [Historische rapporten voor IPCC Express FAQ](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)