

UCCX 업그레이드 후 내역 보고 클라이언트 보고서를 실행할 수 없습니다.

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[오류:예외적인 오류가 발생하여 응용 프로그램이 종료됩니다.로그 파일에서 오류 5022를 확인합니다.](#)

[솔루션](#)

[오류: 필터 매개 변수 값의 수가 VB 목록 상자에 저장할 수 있는 최대 항목\(32765\)을 초과했습니다.](#)

[솔루션](#)

[오류:이 보고서는 최대 레코드 수를 초과하므로 잘렸습니다.](#)

[솔루션](#)

[예기치 않은 오류:종료](#)

[솔루션](#)

[HRC 클라이언트에 로그인할 수 없음](#)

[솔루션](#)

[CSQ, 기술, 팀 또는 리소스의 이름을 바꿀 때 HRC 필터 대/소문자를 구분하지 않음](#)

[솔루션](#)

[오류:내역 보고서를 실행할 때 "시간대 문자열이 유효하지 않음"](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 상담원이 Historical Reporting 클라이언트 보고서를 실행할 때 발생하는 일부 문제를 해결하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

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

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

오류:예외적인 오류가 발생하여 응용 프로그램이 종료됩니다.로그 파일에서 오류 5022를 확인합니다.

상담원이 Historical Reporting 클라이언트 보고서를 실행하면 다음 오류 메시지가 나타납니다.

. 5022 .이 오류는 Cisco Unified Contact Center Express를 7.x에서 8.0.2으로 업그레이드한 후에 발생합니다.

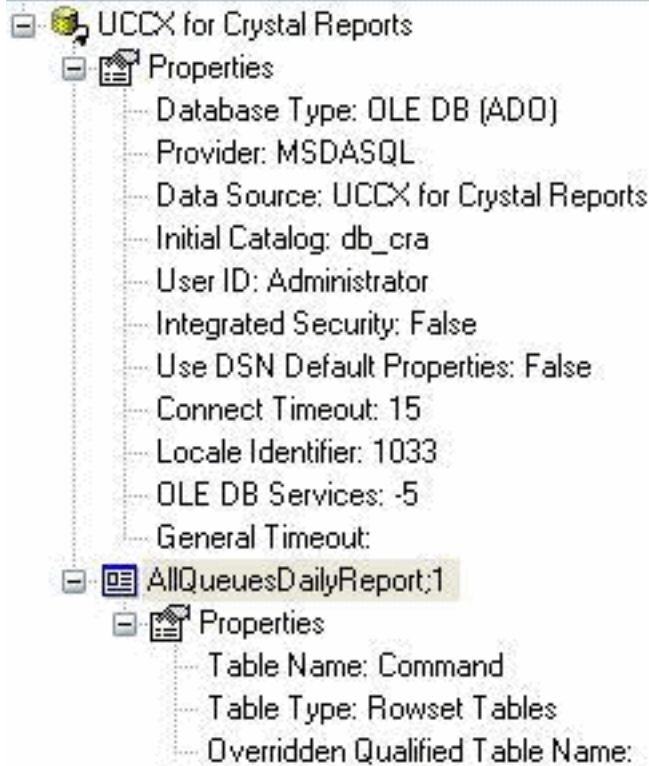
솔루션

사용자 지정 보고서에만 문제가 있는 경우 보고서를 만드는 데 잘못된 버전의 Crystal Reports Designer가 사용되기 때문일 수 있습니다. 보고서를 만들려면 CR-11 또는 11.5를 사용해야 합니다.

모든 보고서에서 문제가 발생하면 Crystal DLL이 손상될 수 있습니다. HRC(Historical Reporting Client), 정상 레지스트리 및 DLL을 제거하고 새 HRC를 설치해야 합니다. DLL 및 레지스트리를 정리하여 DLL 문제를 해결하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. 운영 체제가 Microsoft Windows XP/Vista /7인지 확인합니다.
2. Crystal Reports 소프트웨어가 컴퓨터에 있는지 확인합니다.
3. HRC를 완전히 제거합니다. 제거 중에 설치 관리자는 일부 DLL을 삭제할 수 있는 권한을 요청합니다. 해당 메시지에 대해 Yes(예)를 클릭합니다. 설치 제거 중에 설치 관리자는 일부 exe 파일에서 파일 작업을 수행할 수 있는 권한을 요청합니다. 해당 메시지에 대해 Yes(예)를 클릭합니다.
4. 제거 후 DLL의 등록을 취소하려면 다음 단계를 완료하십시오. 시작 > 실행을 선택하고 cmd를 입력합니다. System32 디렉토리 `cd C:\Windows\System32` .regsvr32 /u craxdr.dll을 입력하고 Enter 키를 누릅니다. regsvr32 /u crviewer.dll을 입력하고 Enter 키를 누릅니다. C:\Windows\System32으로 이동합니다. System32 폴더에서 crypxdr.dll 및 crviewer.dll을 삭제합니다. 명령 프롬프트 창을 종료합니다.
5. Start(시작) > Run(실행)에서 regedit 명령을 입력하고 Cisco Systems(Cisco 시스템) > Cisco Historical Report Client로 이동합니다. HKEY_CURRENT_USER 및 HKEY_LOCAL_MACHINE에서 이러한 레지스트리 항목(있는 경우)을 제거합니다. Crystal 보고서 비즈니스 객체
6. C:\WINDOWS\System 32 폴더에서 Crystal DLL을 삭제합니다.
7. C:\Program files에서 이 폴더를 삭제합니다(있는 경우). Cisco CRS 내역 보고서 Cisco Unified Contact Center Express 내역 보고서 비즈니스 객체 Crystal 보고서
8. Historical Reporting 클라이언트(HRC-7.0(1)SR5)를 제거합니다.
9. 제거 중에 설치 관리자는 일부 파일을 설치할 수 있는 권한을 요청합니다. 해당 메시지에 대해 Yes(예)를 클릭합니다.
10. 제거 후 재부팅이 수행되지 않으면 시스템을 재부팅합니다.

- Historical Reporting 클라이언트를 새로 설치합니다.
- DLL을 등록합니다. 시작 > 실행을 선택하고 cmd를 입력합니다. System32 디렉토리 cd C:\Windows\System32 .regsvr32 craxdr.dll을 입력하고 Enter 키를 누릅니다. regsvr32 crviewer.dll을 입력하고 Enter 키를 누릅니다. 명령 프롬프트를 종료합니다.
- Historical Reporting 클라이언트를 시작합니다



참고: Unified CCX 데이터베이스에 연결하여 Crystal Reports를 설정하고 사용자 정의 보고서를 생성하는 방법을 알아보려면 [Cisco Unified CCX용 사용자 지정 내역 보고서 생성을 참조하십시오](#).

오류: 필터 매개 변수 값의 수가 VB 목록 상자에 저장할 수 있는 최대 항목(32765)을 초과했습니다.

Detailed Call by Call CDR 보고서를 실행하려고 하면 이 팝업 메시지가 나타나고 Historical Reports가 응답하지 않습니다.

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.

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCtg06706에 설명되어 있습니다([등록된](#) 고객만 해당).

솔루션

이 문제를 해결하려면 VB 상자에 32765 미만의 항목을 가져오도록 쿼리를 제한합니다. 다음 단계를 완료하십시오.

- Historical Reports 클라이언트가 설치된 PC에서 c:\Cisco UCCX Historical Reports\ReportTemplates\- ICD_Detailed_Call_CSQ_Agent_en_us.xml을 엽니다. en_us를 현지 언어로 대체합니다.
- <SQL>SELECT 고유 called number FROM db_cra.dbo.contcalldetail</SQL> 줄을 찾습니다.

4. 이 행을 <SQL>SELECT distinct top 32000 called number FROM db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>으로 변경합니다.
5. <SQL>SELECT distinct original FROM db_cra.dbo.contcalldetail</SQL> 라인을 찾습니다.
6. 이 행을 <SQL>SELECT distinct top 32000 originator FROM db_cra.dbo.contcalldetail</SQL>으로 변경합니다.

오류:이 보고서는 최대 레코드 수를 초과하므로 잘렸습니다.

UCCX 8.x HR 클라이언트가 전체 보고서를 생성하지 못하고 다음 오류 메시지가 나타납니다.

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

솔루션

이 문제는 보고서 크기가 최대 제한인 10kb를 초과하면 보고서가 잘리고 '잘린 종료 시간'이 표시되지 않는 이후의 데이터가 표시되지 않기 때문에 발생합니다.가능한 픽스는 Cisco Bug ID CSCti90729를 참조하십시오([등록된](#) 고객만 해당).

예기치 않은 오류:종료

최근에 UCCX 8.5로 업그레이드했습니다. HRC를 다운로드하여 설치한 후 다음 오류가 발생합니다. 이는 Windows Vista 32비트 및 Windows 7 64비트에서 발생합니다.

솔루션

Historical Reports 클라이언트는 Windows 보조 로그인 서비스를 사용합니다.에이전트 또는 슈퍼바이저가 자신의 계정으로 PC에 로그인하면 CiscoHistRptUsr에서 소프트웨어를 실행하는 데 사용됩니다.실행 파일을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭할 때 실행 옵션을 제공하는 서비스입니다.문제를 해결하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Run(실행)으로 이동하여 Services.msc를 입력합니다.
2. 보조 서비스가 시작됨으로 표시되는지 확인합니다.
3. 서비스가 실행 중인 경우 HRC(Historical Reporting Client)를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Run as Administrator 선택합니다.

HRC 클라이언트에 로그인할 수 없음

HRC 클라이언트에 로그인하려고 할 때 다음 오류 메시지가 표시됩니다.

Unable to establish connection to database with the error 5051

솔루션

PC의 사용자로 로그인하고 다음 단계를 완료하여 문제를 해결합니다.

1. 실행 파일을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하여 HRC를 설치하고 Run As를 선택한 다음 도메인 관리자 계정을 선택합니다(도메인 관리자로 로그인한 경우에는 필요 없음).

2. 설치 프로그램의 단계를 완료하고 PC를 재부팅합니다.
3. 도메인 관리자로 로그인하고 Windows 관리를 통해 사용자를 **고급 사용자**로 설정합니다.
4. 로그아웃하고 PC 사용자로 로그인합니다.
5. 바탕 화면에 두 개의 바로 가기를 수동으로 생성합니다(HRC용 바로가기와 HRC 스케줄러용 단추키).HRC 실행 파일은 c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports 디렉토리에 **있습니다**.CiscoAppReports.exe를 마우스 오른쪽 **버튼**으로 클릭하고 바탕 화면으로 전송합니다 .HRC 스케줄러 실행 파일은 c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler 디렉토리에 **있습니다**.ReportScheduler.exe를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 바탕 화면으로 보냅니다.스케줄러가 자동으로 시작되면 시작 폴더 C:\Documents and Settings\
<username>\Start Menu\Programs\Startup에 추가하거나 Start > All Programs > StartUp으로 끌어서 놓을 수 있습니다.

CSQ, 기술, 팀 또는 리소스의 이름을 바꿀 때 HRC 필터 대/소문자를 구분하지 않음

Cisco Historical Reporting Client에서 내역 보고서를 실행하려고 하면 오류가 반환됩니다.또한 자원, 기술, 자원 그룹, CSQ 또는 팀별로 필터링하려고 하면 내역 보고 클라이언트에 다음 오류가 표시될 수 있습니다.

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

솔루션

이 문제는 CSQ, 기술, 리소스, 리소스 그룹 또는 팀의 이름을 대/소문자와 같은 이름으로 바꾸거나 다시 만들 때 발생합니다.

따라서 사용자가 필터 매개 변수에 대해 이전 이름 및 새 이름을 'Selected Values'로 선택하지 않는 한 'Historical Reporting Client'는 이전 이름 또는 이름이 변경된 CSQ/Skill/Team/Resource 이름을 기준으로 기록 데이터를 검색할 수 없습니다.CSQ, 기술, 리소스, 리소스 그룹 또는 팀이 다른 케이스로 여러 번 이름을 바꾸거나 다시 만든 경우 Historical Reporting Client에서 해당 개체 유형을 기준으로 필터링하면 응용 프로그램이 충돌할 수 있습니다.

보고서를 생성하는 동안 이전 이름과 이름이 변경되거나 재작성된 이름을 필터 매개 변수(기술, CSQ, 리소스, 리소스 그룹 또는 팀)에 대한 **선택한 값**으로 모두 선택합니다.이는 Cisco 버그 ID CSCty08886에 설명되어 있습니다([등록된](#) 고객만 해당).

오류:내역 보고서를 실행할 때 "시간대 문자열이 유효하지 않음"

기록 보고서를 실행할 때 PC의 현지 시간에 실행되도록 기록 보고서를 선택한 경우 이 오류 메시지가 표시됩니다.

La cadena de zona horaria no es valida

이 메시지는 다음을 의미합니다.

The timezone string is not valid

이 문제는 Windows 운영 체제가 스페인어 로케일로 컴퓨터에 설치된 경우에 발생합니다.

솔루션

해결 방법은 영어 로케일이 있는 컴퓨터에 Windows 운영 체제를 설치하거나 UTC(Universal Coordinated Time)로 내역 보고서를 실행하는 것입니다.

관련 정보

- [Cisco Unified Contact Center Express:내역 보고서를 생성할 수 없음](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express 업그레이드 - 내역 보고서 플러그인](#)
- [IPCC Express 내역 보고서 FAQ](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)