

لش ف CRS: ل ةيخيرات ل ريراق ت ل ل ي مع ج م ان ر ب ل ا ة ل ا ز ا / ة ف ا ض ا

المحتويات

[المقدمة](#)

[قبل البدء](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[فشل إضافة/إزالة البرنامج لإعداد تقارير Cisco القديمة](#)

[الحل](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

يصف هذا المستند إجراء إزالة تثبيت عميل التقارير التاريخية Cisco CRS يدويا في بيئة Cisco Unified Contact Center Express.

[قبل البدء](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- الحلول الفائقة لمراكز الاتصال الموحدة من Cisco
- Cisco Unified Contact Center Express History Reporting Client

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات المكونات المادية والبرامج التالية.

• (Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x

• (Cisco Unified Contact Center Express History Reports Client 4.0(x

• نظام التشغيل Microsoft Windows 2000/XP

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات، ارجع إلى [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية](#).

فشل إضافة/إزالة البرنامج لإعداد تقارير Cisco القديمة

عندما تحاول إزالة تثبيت تطبيق Cisco History Reporting Client (HRC) من Start (البداء) < Programs (البرامج) < Control Panel (لوحة التحكم) < Add/Remove Programs (إضافة/إزالة البرامج)، تتم مطالبتك بتشغيل ملف Setup.ini. عند المطالبة، استعرض هذا المجلد: C:\Program Files\InstallShield\{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}\setup.ini. في حالة وجود إعداد الملف ini، تستمر إزالة التثبيت. وإذا لم تكن هناك مساحة، فإن عملية إزالة التثبيت تفشل، وفي هذه الحالة، يجب عليك تنفيذ هذا الإجراء لإزالة عميل التقارير التاريخية من Cisco يدويا.

الحل

إذا لم تتمكن من إزالة تثبيت تطبيق Cisco History Reporting Client من إضافة/إزالة البرامج، أو إذا فشلت إزالة تثبيت البرنامج العميل، فاتباع الخطوات التالية لإزالة عميل Cisco History Reporting Client يدويا:

ملاحظة: تأكد من توفر نسخة احتياطية صالحة للنظام قبل المتابعة.

1. احذف {CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7} المجلد من C:\Program Files\InstallShield معلومات التثبيت\الدليل.
2. احذف دليل عميل HRC من C:\Program Files\Cisco CRS History Reports.
3. احذف مفتاح التسجيل [History Report Client] مع Regedit HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Cisco.
4. قم بإزالة تطبيق Cisco History Reporting Client من Start (البداء) < البرامج < لوحة التحكم < إضافة/إزالة البرامج. لمزيد من المعلومات حول كيفية إزالة البرامج يدويا من "قائمة إضافة/إزالة البرامج" على خادم Windows 2000، ارجع إلى [معرفة المقال ل Microsoft: 247501](#). لمزيد من المعلومات حول كيفية إزالة البرامج يدويا من قائمة إضافة/إزالة البرامج على خادم Windows XP، ارجع إلى [معرفة المقال ل Microsoft: 314481](#).
5. أعد تمهيد محطة العمل العميلة.
6. قم بإعادة تثبيت تطبيق Cisco History Reporting Client من صفحة ملحقات AppAdmin من الخادم السريع Cisco Unified Contact Center.

المشكلة

عندما يحاول المستخدم تسجيل الدخول إلى "عميل تقارير المحفوظات" (HRC)، يحدث خطأ كما هو موضح هنا:

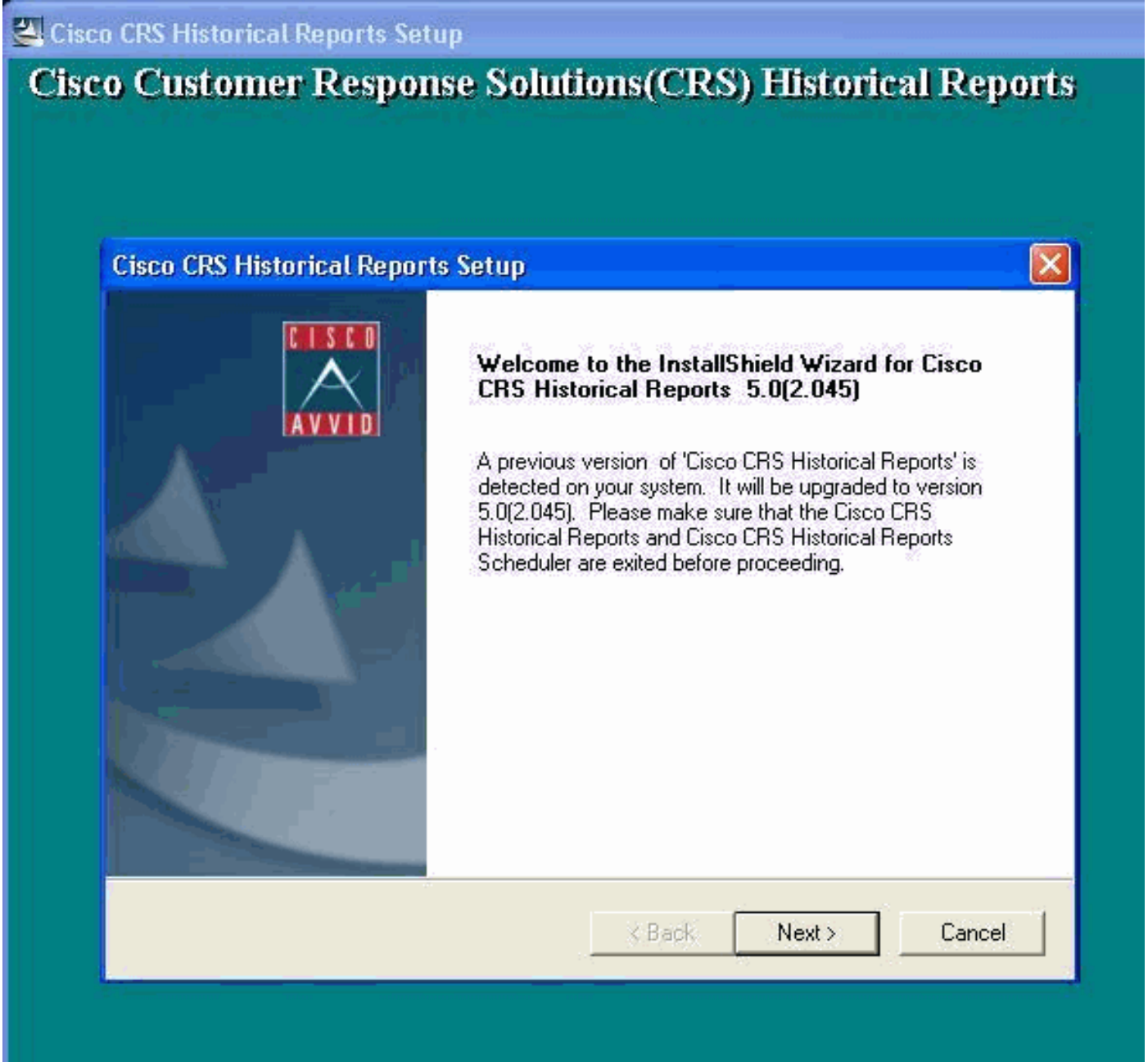
An Exception Error occurred. Application exiting. Check the log file for error 5022

الحل

أنجزت هذا steps in order to حلت هذا خطأ:

1. قم بإزالة تثبيت HRC الموجود بالكامل من جهاز العميل.
2. قم بإجراء هذه الخطوات لإزالة تسجيل شبكات DLL يدويا: انقر على بدء < تشغيل < cmd. اكتب C:\Windows\System32\regsvr32 /u craxdr.dll regsvr32 /u crviewer.dll. أصدر الأوامر التالية: C:\Windows\System32\regsvr32 /u craxdr.dll regsvr32 /u crviewer.dll

3. أعد تشغيل الجهاز.
4. تسجيل الدخول إلى صفحة AppAdmin. انتقل إلى أدوات < إضافة وقم بتثبيت HRC.
5. قم بإجراء هذه الخطوات لتسجيل DLLs يدويا: انقر على بدء < تشغيل < cmd. اكتب
C:\Windows\System32\regsvr32 /u craxdr.dll regsvr32 /u crviewer.dll. أصدر الأوامر التالية:
6. تسجيل الدخول إلى HRC وإنشاء التقارير.



إذا تعذر عليك إزالة تثبيت HRC كما هو مذكور في الخطوة 1 في الإجراء أعلاه وتلقي خطأ كما هو موضح، فأكمل الخطوات التالية لإزالة تثبيت HRC يدويا:

1. في حالة تشغيل HRC، قم بإنهاء البرنامج.
2. أوقف "جدولة" وقم بالخروج بالنقر بزر الماوس الأيمن على رمز "جدولة" في درج لوحة مهام سطح المكتب.
3. انتقل إلى إدارة المهام < العمليات، وانهي عمليتي CiscoHistoryReportSource و Scheduler_Proxy يدويا في حالة التشغيل.
4. احذف كافة الملفات والمجلدات من 'C:\Program Files\Cisco CRS History Reports'.
5. احذف سطح المكتب المختصر HRC، واحذف 'تقارير Cisco CRS القديمة' من Start < جميع البرامج.
6. انتقل إلى تشغيل واكتب 'regedit'. احذف 'Cisco History Report Client' من
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems Inc'. ابحث أيضا عن القيمة CAA4A25F-

D345-4EE5-82BF-889B84065CC7. احذف كلا من مفاتيح CiscoRprtSet التي تحتوي على هذه القيمة والمفتاح "إزالة التثبيت" أيضا.
7. انتقل إلى C:\Program files\InstallShield معلومات التثبيت. ابحث عن مجلد أداة التثبيت ل HRC الذي يحتوي على قيمة المفتاح CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7. حذف مجلد معلومات المثبت هذا.
8. أعد تشغيل الجهاز.

معلومات ذات صلة

- [دعم الاتصالات الموحدة والصوت](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت
ملاعلاء ن أ عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل أ ة مچرت ل ض ف أ ن أ ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (رف و ت م ط بار ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا