

ريراقتلا ليمع ريرقت ليرغشت رذعتي UCCX ةيررت دعب ةقباسلا

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[خطأ: حدث خطأ إستثنائي، يتم إنهاء التطبيق. تحقق من ملف السجل للخطأ 5022](#)

[الحل](#)

[خطأ: تجاوز عدد قيم معلمات عامل التصفية الحد الأقصى للإدخالات \(32765\) التي يمكن أن يستوعبها مربع قوائم VB](#)

[الحل](#)

[خطأ: تم اقتطاع هذا التقرير لأنه يتجاوز الحد الأقصى لعدد السجلات](#)

[الحل](#)

[خطأ غير متوقع: الإقلاع](#)

[الحل](#)

[يتعذر تسجيل الدخول إلى عميل HRC](#)

[الحل](#)

[حالة عامل تصفية HRC غير حساسة عند إعادة تسمية CSQ أو المهارة أو الفريق أو المورد](#)

[الحل](#)

[خطأ: "سلسلة المنطقة الزمنية غير صالحة" عند تشغيل التقارير التاريخية](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يوفر هذا المستند معلومات حول كيفية أستكشاف أخطاء بعض المشاكل التي تحدث أثناء تشغيل العملاء لتقرير عميل "التقارير التاريخية" وإصلاحها.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

• Cisco Unified Communications Manager، الإصدار x.7

• Cisco Unified Contact Center Express 8.x

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.

الاصطلاحات

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

خطأ: حدث خطأ إستثنائي، يتم إنهاء التطبيق. تحقق من ملف السجل للخطأ 5022

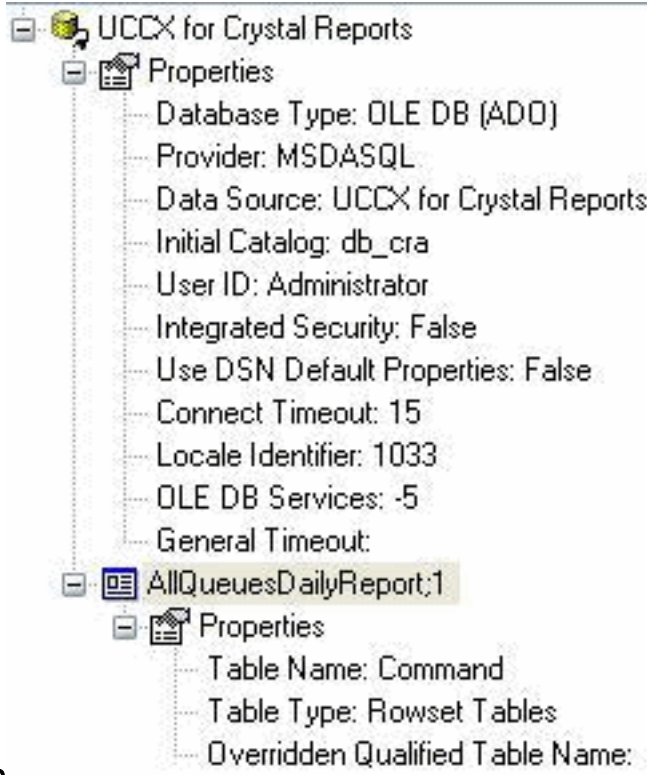
عندما يقوم العملاء بتشغيل تقرير عميل "تقارير قديمة"، تظهر رسالة الخطأ هذه: 5022. يحدث الخطأ بعد ترقية Cisco Unified Contact Center Express من x.7 إلى 8.0.2.

الحل

إذا كانت المشكلة تتعلق بالتقارير المخصصة فقط، فمن المحتمل أن يكون ذلك بسبب استخدام الإصدار الخاطئ من مصمم تقارير Crystal لإنشاء التقارير. يجب استخدام CR-11 أو 11.5 لإنشاء التقارير.

إذا حدثت المشكلة مع كافة التقارير، يمكن أن تكون DLLs Crystal تالفة. تحتاج إلى إزالة تثبيت عميل التقارير التاريخية (HRC) والسجلات النظيفة و DLLs، وتثبيت HRC جديد. أكمل هذه الخطوات لتنظيف DLLs والسجلات لحل مشاكل DLL.

1. تأكد من أن نظام التشغيل هو Microsoft Windows XP/Vista /7.
2. تأكد من عدم وجود برنامج Crystal Reporting على الجهاز.
3. إزالة تثبيت HRC بالكامل. أثناء إزالة التثبيت، يطلب المثبت الإذن لحذف بعض DLLs. انقر فوق نعم لهذه الرسائل. أثناء إزالة التثبيت، يطلب المثبت الإذن للقيام بعمليات الملف على بعض الملفات السابقة. انقر فوق نعم لهذه الرسائل.
4. بعد إزالة التثبيت، أكمل الخطوات التالية لإلغاء تسجيل DLLs: أختار ابدأ < تشغيل، واكتب cmd. انتقل إلى الخاص بدليل C:\Windows\System32. اكتب regsvr32 / u craxdrt.dll. واضغط مفتاح الإدخال. اكتب regsvr32 / u crviewer.dll، واضغط enter. انتقل إلى C:\Windows\System32. احذف craxdrt.dll و crviewer.dll من المجلد System32. قم بالخروج من نافذة مطالبة الأوامر.
5. من البداية < التشغيل، أدخل الأمر regedit وانتقل إلى Cisco Systems > Cisco History Report Client. قم بإزالة إدخلات السجل هذه (إن وجدت) من HKEY_CURRENT_USER و HKEY_LOCAL_MACHINE. تقارير كريستال كائنات الأعمال.
6. احذف DLLs Crystal من مجلد C:\WINDOWS\System 32.
7. احذف هذه المجلدات من ملفات C:\Program Cisco Unified Contact Center Express كائنات الأعمال تقارير كريستال القديمة.
8. قم بإزالة تثبيت عميل التقارير القديمة (HRC-7.0(1)SR5).
9. أثناء إزالة التثبيت، يطلب المثبت إذنًا بتثبيت بعض الملفات. انقر فوق نعم لهذه الرسائل.
10. أعد تشغيل الجهاز إذا لم يتم إجراء إعادة تشغيل بعد إزالة التثبيت.
11. قم بتثبيت جديد لعميل History Reporting.
12. تسجيل DLLs. أختار ابدأ < تشغيل، واكتب cmd. انتقل إلى الخاص بدليل System32. اكتب regsvr32 crviewer.dll. واضغط مفتاح الإدخال. اكتب regsvr32 craxdrt.dll، واضغط enter. قم بالخروج من موجه الأمر.



ملاحظة: لفهم

13. بدء تشغيل عميل "التقارير التاريخية". كيفية الاتصال بقاعدة بيانات CCX الموحدة لإعداد تقارير Crystal وإنشاء تقارير مخصصة، ارجع إلى [إنشاء تقارير تاريخية مخصصة ل Cisco Unified CCX](#).

خطأ: تجاوز عدد قيم معلمات عامل التصفية الحد الأقصى للإدخالات (32765) التي يمكن أن يستوعبها مربع قوائم VB

عند محاولة تشغيل "مكالمة تفصيلية" بواسطة تقرير "الاتصال باستخدام CCDR"، تظهر هذه الرسالة المنبثقة وتصبح "التقارير التاريخية" غير مستجيبة.

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

وثقت هذا إصدار في cisco بق [CSCtg06706](#) id (سجل زبون فقط).

الحل

لحل هذه المشكلة، حدد الاستعلام لسحب أقل من 32765 إدخالاً إلى المربع VB. أكمل الخطوات التالية:

1. على الكمبيوتر الشخصي الذي تم تثبيت عميل "التقارير القديمة" به، انتقل إلى `c:\Cisco UCCX History\Reports\ReportTemplates`.
2. افتح `ICD_Detail_CALL_CSQ_AGENT_en_us.xml` استبدل `en_us` باللغة المحلية.
3. حدد موقع `<SQL>` لتحديد رقم معرف مميز من سطر `</sql>`.
4. قم بتغيير هذا السطر لقراءة `<SQL>` لتحديد الرقم السري العلوي المميز 32000 من `</sql>`.
5. حدد موقع `<SQL>Select Distinct Source` من `</SQL>` خط.
6. قم بتغيير هذا السطر لقراءة `<SQL>` لتحديد المصدر 32000 العلوي المميز من `</sql>`.

خطأ: تم اقتطاع هذا التقرير لأنه يتجاوز الحد الأقصى لعدد السجلات

يفشل عميل UCCX 8.x HR في إنشاء تقرير كامل، وتظهر رسالة الخطأ هذه:

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

الحل

تحدث هذه المشكلة لأنه عندما يتجاوز حجم التقرير الحد الأقصى البالغ 10 كيلوبايت، يتم اقتطاع التقرير وعدم عرض البيانات بعد "وقت الانتهاء المقطوع". أحلت ل يمكن إصلاح، cisco بق [CSCTi90729](#) id (يسجل زبون فقط).

خطأ غير متوقع: الإقلاع

لقد قمت بالترقية مؤخرًا إلى UCCX 8.5. بعد تنزيل HRC وثيبتة، تلقى هذا الخطأ: . يحدث هذا على Windows Vista إصدار 32 بت و Windows 7 إصدار 64 بت.

الحل

يستخدم عميل "التقارير القديمة" خدمة تسجيل الدخول الثانوي إلى Windows. وهو يستخدم هذا الأمر لتشغيل البرنامج باستخدام CiscoHistRptUsr عند تسجيل دخول العميل أو المشرف إلى الكمبيوتر الشخصي باستخدام حسابه الخاص. هذه هي الخدمة التي تعطيك خيار تشغيل ك عند النقر بزر الماوس الأيمن على الملفات التنفيذية. أتمت هذا steps in order to حللت الإصدار:

1. انتقل إلى Run واكتب Services.msc
2. تأكد من أن خدمة تظهر كأنها بدأت.
3. إذا كانت الخدمة قيد التشغيل، فانقر بزر الماوس الأيمن فوق عميل التقارير القديمة (HRC) وحدد .

يتعذر تسجيل الدخول إلى عميل HRC

عند محاولة تسجيل الدخول إلى عميل HRC، يتم تلقي رسالة الخطأ هذه:

Unable to establish connection to database with the error 5051

الحل

قم بتسجيل الدخول كمستخدم للكمبيوتر الشخصي، وأكمل الخطوات التالية لحل المشكلة:

1. قم بتثبيت HRC بالنقر بزر الماوس الأيمن على الملف التنفيذي، وحدد تشغيل باسم، وحدد حساب مسؤول المجال (لا يكون ذلك ضروريا إذا تم تسجيل الدخول كمسؤول المجال).
2. أكمل الخطوات عبر المثبت، وأعد تشغيل الكمبيوتر.
3. قم بتسجيل الدخول كمسؤول مجال، ثم قم بتعيين المستخدم كمستخدم Power من خلال إدارة Windows.
4. قم بتسجيل الخروج وتسجيل الدخول كمستخدم للكمبيوتر.
5. قم بإنشاء اختصارين يدويا على سطح المكتب (أحدهما ل HRC والآخر ل HRC Scheduler): يوجد الملف التنفيذي ل HRC في الدليل C:\Program Files\Cisco UCCX History Reports. انقر بزر الماوس الأيمن فوق CiscoAppReports.exe وقم بالإرسال إلى سطح المكتب. يوجد الملف التنفيذي لجدول HRC في الدليل C:\Program Files\Cisco UCCX History Reports\Scheduler. انقر بزر الماوس الأيمن فوق ReportScheduler.exe وقم بالإرسال إلى سطح المكتب. بمجرد بدء تشغيل الجدول تلقائيا، يمكنك إضافته

إلى مجلد Start Up C:\Documents والإعدادات\<username>\قائمة Start\Programs\Startup أو قم فقط بالسحب والإفلات إلى Start > All Programs>Startup.

حالة عامل تصفية HRC غير حساسة عند إعادة تسمية CSQ أو المهارة أو الفريق أو المورد

عند محاولة تنفيذ تقرير تاريخي من عميل Cisco History Reporting Client، يتم إرجاع خطأ. بالإضافة إلى ذلك، عند محاولة التصفية حسب المورد أو المهارة أو مجموعة الموارد أو CSQ أو الفريق، قد يعرض "عميل التقارير السابقة" هذا الخطأ:

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

الحل

تحدث المشكلة عند إعادة تسمية/إنشاء CSQ أو مهارة أو مورد أو مجموعة موارد أو فريق بنفس الاسم مع حالة مختلفة.

ونتيجة لذلك، قد لا يتمكن "عميل التقارير القديمة" من إسترداد البيانات التاريخية استناداً إلى CSQ/Skill/Team/Resource القديم أو اسم المورد الذي تمت إعادة تسميته إلا إذا قام المستخدم بتحديد أسماء قديمة وجديدة ك "قيم محددة" لمعلمة التصفية. إذا تمت إعادة تسمية CSQ أو Skill أو Resource أو Resource Group أو Team أو إعادة إنشائها عدة مرات بحالة مختلفة، فقد تتسبب محاولة التصفية حسب نوع الكائن هذا في History Reporting Client في تعطيل التطبيق.

حدد كل من الاسم القديم والاسم الذي تمت إعادة تسميته/إعادة إنشائه معاً كقيم محددة لمعلمة عامل التصفية (المهارة أو CSQ أو المورد أو مجموعة الموارد أو الفريق) أثناء قيامك بإنشاء تقارير. وثقت هذا في cisco بق id CSCty0886 (يسجل زبون فقط).

خطأ: "سلسلة المنطقة الزمنية غير صالحة" عند تشغيل التقارير التاريخية

عند تشغيل "التقارير القديمة"، يتم عرض رسالة الخطأ هذه في حالة تحديد أي تقرير تاريخي لتشغيله على الوقت المحلي للكمبيوتر:

```
La cadena de zona horaria no es valida  
وتتضمن الرسالة ما يلي:
```

```
The timezone string is not valid  
تحدث هذه المشكلة إذا تم تثبيت نظام تشغيل Windows على الكمبيوتر ذي الإعدادات المحلية الإسبانية.
```

الحل

الحل البديل هو تثبيت نظام التشغيل Windows على كمبيوتر مزود بالإعدادات المحلية الإنجليزية أو تشغيل التقارير التاريخية في التوقيت العالمي المنسق (UTC).

معلومات ذات صلة

- [Cisco Unified Contact Center Express](#): [بتعذر إنشاء تقارير قديمة](#)
- [الترقية السريعة ل Cisco Unified Contact Center](#) - [ملحق التقرير القديم](#)
- [الأسئلة المتداولة حول التقارير التاريخية الخاصة ب IPCC Express](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن مة و مچم مادختساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت
ملاعلاء ان ا عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل م عدد ي و تح م مي دقت ل ي رش ب ل و
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ي ل ة مچرت ل ض ف ا ن ا 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 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 ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا