

Incapaz de funcionar con el informe del cliente de informes históricos después de la actualización UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Error: An Exceptional Error occurred, Application exiting. Marque el archivo del registro para el error 5022](#)

[Solución](#)

[Error: El número de listbox excedido los Valores de parámetro del máximo entries\(32765\)that VB del filtro puede sostenerse](#)

[Solución](#)

[Error: Se trunca este informe mientras que excede el número máximo de expedientes](#)

[Solución](#)

[Error inesperado: el salir](#)

[Solución](#)

[Incapaz de iniciar sesión al cliente HRC](#)

[Solución](#)

[Filtro HRC sin diferenciación entre mayúsculas y minúsculas al retitular el CSQ, la habilidad, el equipo, o el recurso](#)

[Solución](#)

[Error: "La cadena del timezone es inválida" al funcionar con los informes históricos](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona la información sobre cómo resolver problemas algunos de los problemas que ocurren cuando los agentes funcionan con el informe del cliente de informes históricos.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Administrador 7.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco
- Cisco Unified Contact Center Express 8.x

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Error: An Exceptional Error occurred, Application exiting. Marque el archivo del registro para el error 5022

Cuando los agentes funcionan con un informe del cliente de informes históricos, este mensaje de error aparece: `An Exceptional Error occurred, Application exiting`. Verifique el archivo de registro del error 5022. El error ocurre después de una actualización del Cisco Unified Contact Center Express de 7.x a 8.0.2.

Solución

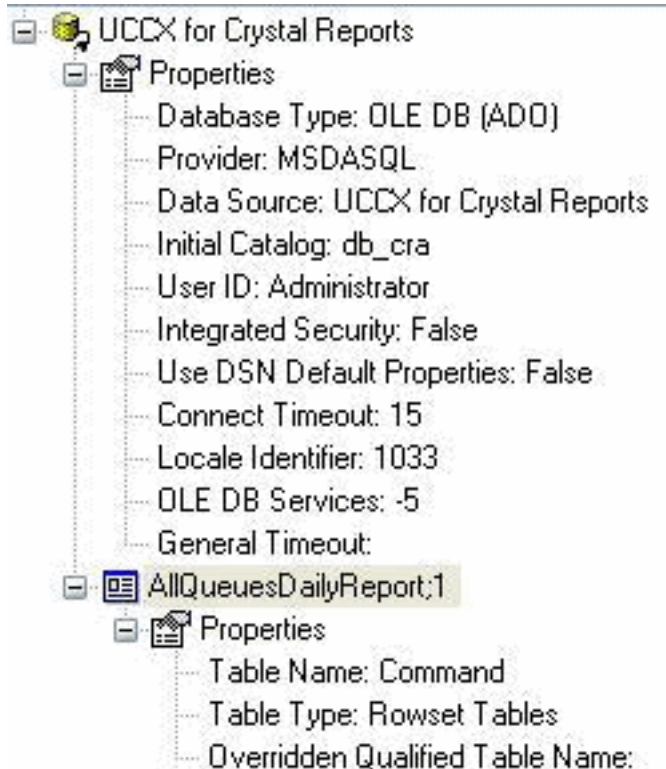
Si el problema está con los informes personalizados solamente, es más probable porque la versión incorrecta del diseñador de los informes del cristal se utiliza para crear los informes. Usted debe utilizar CR-11 o 11.5 para crear los informes.

Si el problema ocurre con todos los informes, el cristal DLL puede ser corrompido. Usted necesita desinstalar al cliente de la información de Histroical (HRC), limpia los registros y los DLL, y instala un HRC fresco. Complete estos pasos para limpiar los DLL y los registros para resolver los problemas DLL.

1. Asegúrese de que el sistema operativo sea Microsoft Windows XP/Vista /7.
2. Asegúrese de que el software de Crystal Reports no esté presente en la máquina.
3. Desinstale el HRC totalmente. Durante la desinstalación, el instalador pide el permiso para borrar algunos DLL. Tecleo **sí** para tales mensajes. Durante la desinstalación, el instalador pide el permiso para hacer las operaciones del archivo en algunos archivos del exe. Tecleo **sí** para tales mensajes.
4. Después de la desinstalación, complete estos pasos para desregistrar los DLL: Elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**, y teclee el `cmd`. Navegue al directorio `C:\Windows\System32` `cd del system32`. Teclee `regsvr32/u craxdr.dll`, y el Presione ENTER. Teclee `regsvr32/u crviewer.dll`, y el Presione ENTER. Navegue a `C:\Windows\System32`. Borre `craxdr.dll` y `crviewer.dll` from

la carpeta del system32. Salga la ventana de prompt de comando.

5. Del Start (Inicio) > Run (Ejecutar), ingrese el comando **regedit** y vaya al **Cisco Systems** > al **cliente del informe histórico de Cisco**. Quite estas entradas de registro (si presente) del **HKEY_CURRENT_USER** y del **HKEY_LOCAL_MACHINE**. Informes cristalinos Business Objects
6. Borre el cristal DLL de la carpeta de **C:\WINDOWS\System 32**.
7. Borre estas carpetas de los **archivos de C:\Program**, si presente. De Cisco informes históricos CRS Informes históricos del Cisco Unified Contact Center Express de Cisco Business Objects Informes cristalinos
8. Cliente de informes históricos de la desinstalación (HRC-7.0(1)SR5).
9. Durante la desinstalación, el instalador pide el permiso para instalar algunos archivos. Tecleó **sí** para tales mensajes.
10. Reinicie la máquina si una reinicialización no se realiza después de la desinstalación.
11. Haga un fresco instalando del cliente de informes históricos.
12. Registre los DLL. Elija el Start (Inicio) > Run (Ejecutar), y teclee el **cmd**. Navegue al directorio **c:\Windows\System32 cd del system32**. Teclee **regsvr32 craxdr.dll**, y el Presione ENTER. Teclee **regsvr32 crviewer.dll**, y el Presione ENTER. Salga del indicador de comando.
13. Inicie al cliente de informes



históricos.

conectar con la base de datos unificada CCX para poner Crystal Reports y para generar los informes personalizados, refiera a [crear los informes históricos de encargo para Cisco unificó CCX](#).

Nota: Para entender cómo

[Error: El número de listbox excedido los Valores de parámetro del máximo entries\(32765\)that VB del filtro puede sostenerse](#)

Cuando usted intenta funcionar con una llamada detallada por el informe de la llamada CCDR, estos mensajes emergentes aparecen y los informes históricos llegan a ser insensibles.

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.

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtg06706](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución

Para la solución alternativa este problema, limita la interrogación para tirar de menos de 32765 entradas en el cuadro VB. Complete estos pasos:

1. En el PC donde el cliente de los informes históricos está instalado, navegue a **c: \ Informes históricos \ ReportTemplates \ <language> de Cisco UCCX.**
2. Abra **ICD_Detailed_Call_CSQ_Agent_en_us.xml**. Substituya el **en_us** por el idioma local.
3. Localice el **callednumber** distinto **<SQL>SELECT** de la línea **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.
4. Cambie esta línea para leer el **callednumber** distinto del top 32000 **<SQL>SELECT** de **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.
5. Localice el **originator** distinto **<SQL>SELECT** de la línea **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.
6. Cambie esta línea para leer el **originator** distinto del top 32000 **<SQL>SELECT** de **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.

Error: Se trunca este informe mientras que excede el número máximo de expedientes

El cliente UCCX 8.x HR no puede generar el informe completo, y este mensaje de error aparece:

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

Solución

Se trunca este problema ocurre porque cuando el tamaño del informe excede el límite máximo de 10kb, el informe y los datos después del “tiempo truncado del final” no se visualizan. Para un arreglo posible, refiera al Id. de bug Cisco [CSCti90729](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Error inesperado: el salir

Usted ha actualizado recientemente a UCCX 8.5. Después de que usted descargue y instale el HRC, usted recibe este error: `Error inesperado: el salir`. Esto sucede en **Windows Vista 32bit** y **Windows 7 64bit**.

Solución

El cliente de los informes históricos utiliza el servicio secundario del inicio de Windows. Utiliza esto para funcionar con el software con el **CiscoHistRptUsr** cuando registran al agente o al supervisor en el PC con su propia cuenta. Éste es el servicio que le da el **funcionamiento como** opción cuando usted hace clic con el botón derecho del ratón en el ejecutables. Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Vaya a **ejecutar** y a teclear **Services.msc**
2. Asegurese que el servicio `secundario del inicio` muestra según lo comenzado.
3. Si el servicio se está ejecutando, haga clic con el botón derecho del ratón al cliente de informes históricos (HRC) y selecciónelo para ejecutarse como administrador.

Incapaz de iniciar sesión al cliente HRC

Al intentar iniciar sesión al cliente HRC, se recibe este mensaje de error:

Unable to establish connection to database with the error 5051

Solución

Inicie sesión como el usuario del PC, y complete estos pasos para resolver el problema:

1. Instale el HRC haciendo clic con el botón derecho del ratón el **funcionamiento** ejecutable, selecto **como**, y seleccione una cuenta del administrador de dominio (esto no es necesario si está abierta una sesión como el dominio admin).
2. Complete los pasos a través del instalador, y reinicie el PC.
3. Inicie sesión como dominio admin, y fije al usuario como **Usuario avanzado** a través de la Administración de Windows.
4. Termine la sesión y inicie sesión como usuario de la PC.
5. Cree manualmente dos accesos directos en el escritorio (uno para el HRC y uno para el planificador de trabajos HRC): El HRC ejecutable está situado en los **informes históricos de c:\Program Files\Cisco UCCX del directorio**. Haga clic con el botón derecho del ratón el **CiscoAppReports.exe** y envíelo al escritorio. El planificador de trabajos HRC ejecutable está situado en los **informes históricos \ planificador de trabajos de c:\Program Files\Cisco UCCX del directorio**. Haga clic con el botón derecho del ratón el **ReportScheduler.exe** y envíelo al escritorio. Una vez que el planificador de trabajos comienza automáticamente, usted puede agregarlo al comienzo encima del `<username> \ menú Inicio \ programas \ lanzamiento` o apenas arrastrar y soltar de `C:\Documents and Settings\ de la carpeta para comenzar > todos los programas > lanzamiento`.

Filtro HRC sin diferenciación entre mayúsculas y minúsculas al retitular el CSQ, la habilidad, el equipo, o el recurso

Cuando usted intenta ejecutar un informe histórico del cliente de informes históricos de Cisco, se vuelve un error. Además, cuando usted intenta filtrar por el recurso, la habilidad, el grupo de recursos, el CSQ, o el equipo, el cliente de informes históricos puede visualizar este error:

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

Solución

El problema ocurre cuando usted retitula/reconstruye un CSQ, una habilidad, un recurso, un grupo de recursos, o a un equipo como el mismo nombre con un diverso caso.

Como consecuencia, el “cliente de informes históricos” puede no poder extraer los datos

históricos basados en el viejo o retitulado nombre CSQ/Skill/Team/Resource a menos que el usuario seleccione viejo y los nuevos nombres como los “valores seleccionados” para el parámetro del filtro. Si retitulan el CSQ, la habilidad, el recurso, al grupo de recursos, o al equipo o las épocas múltiples reconstruidas con un diverso caso, una tentativa de filtrar por ese tipo de objeto en el cliente de informes históricos puede hacer la aplicación causar un crash.

Seleccione el viejo nombre y el nombre retitulado/reconstruido junto como los **valores seleccionados** para el parámetro del filtro (habilidad, CSQ, recurso, grupo de recursos, o equipo) mientras que usted genera los informes. Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCty08886](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Error: “La cadena del timezone es inválida” al funcionar con los informes históricos

Cuando se funcionan con los informes históricos, se visualiza este mensaje de error si cualquier informe histórico se selecciona para ejecutarse en la hora local PC:

La cadena de zona horaria no es valida

El mensaje implica:

The timezone string is not valid

Este problema ocurre si el sistema operativo Windows ha estado instalado en el ordenador con la escena española.

Solución

La solución alternativa es instalar el sistema operativo Windows en un ordenador con la configuración regional Inglés o funcionar con los informes históricos en el Universal Coordinated Time (UTC).

Información Relacionada

- [Cisco Unified Contact Center Express: Incapaz de generar los informes históricos](#)
- [Actualización del Cisco Unified Contact Center Express - Informe histórico plug-in](#)
- [Preguntas Más Frecuentes sobre Informes Históricos para IPCC Express](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)