

Client de création de rapports historiques CRS

Échec de l'ajout/suppression de programmes

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Le programme d'ajout/suppression échoue pour le rapport historique de Cisco](#)

[Solution](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit la procédure pour désinstaller manuellement le Cisco CRS Historical Reporting Client dans un environnement de Cisco Unified Contact Center Express.

[Avant de commencer](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express Historical Reporting Client

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur des ces matériel et versions de logiciel.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Client Rapports historiques de Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Microsoft Windows 2000/XP

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous aux [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Le programme d'ajout/suppression échoue pour le rapport historique de Cisco

Quand vous essayez de désinstaller l'application de Cisco Historical Reporting Client (HRC) du **début > des programmes > du panneau de configuration > de l'Add/Remove Programs**, vous êtes incité à exécuter le fichier setup.ini. Sur la demande, parcourez à ce répertoire : **Installation Information\{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}\setup.ini** de C:\Program Files\InstallShield. **Si le fichier setup.ini existe, désinstallez continue.** Sinon, le désinstaller échoue, dans ce cas, vous devez exécuter cette procédure pour retirer manuellement Cisco Historical Reporting Client.

Solution

Si vous ne pouvez pas désinstaller l'application de Cisco Historical Reporting Client des programmes d'ajout/suppression, ou si l'agent désinstallent échoue, suivez ces étapes pour retirer manuellement Cisco Historical Reporting Client :

Remarque: Soyez sûr que vous avez un system backup valide avant que vous poursuiviez.

1. Supprimez le répertoire **{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}** à partir des **informations \ de** répertoire d'installation de C:\Program Files\InstallShield.
2. Supprimez le répertoire de client HRC des **rapports historiques CRS** de C:\Program Files\Cisco.
3. Supprimez la clé de registre **[HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems,Inc. \ client état historique de Cisco]** avec Regedit.
4. Retirez l'**application de Cisco Historical Reporting Client** du **début > des programmes > du panneau de configuration > de l'Add/Remove Programs**. Pour plus d'informations sur la façon retirer manuellement des programmes de l'Add/Remove Programs le répertoriez sur un serveur de Windows 2000, se rapportent à [l'ID d'article de Microsoft : 247501](#) . [Pour plus d'informations sur la façon retirer manuellement des programmes de l'Add/Remove Programs le répertoriez sur un serveur de Windows XP, se rapportent à l'ID d'article de Microsoft : 314481](#) .
5. Redémarrez le poste de travail de client.
6. Réinstallez l'**application de Cisco Historical Reporting Client** de la page de modules d'extension d'Appadmin du serveur de Cisco Unified Contact Center Express.

Problème

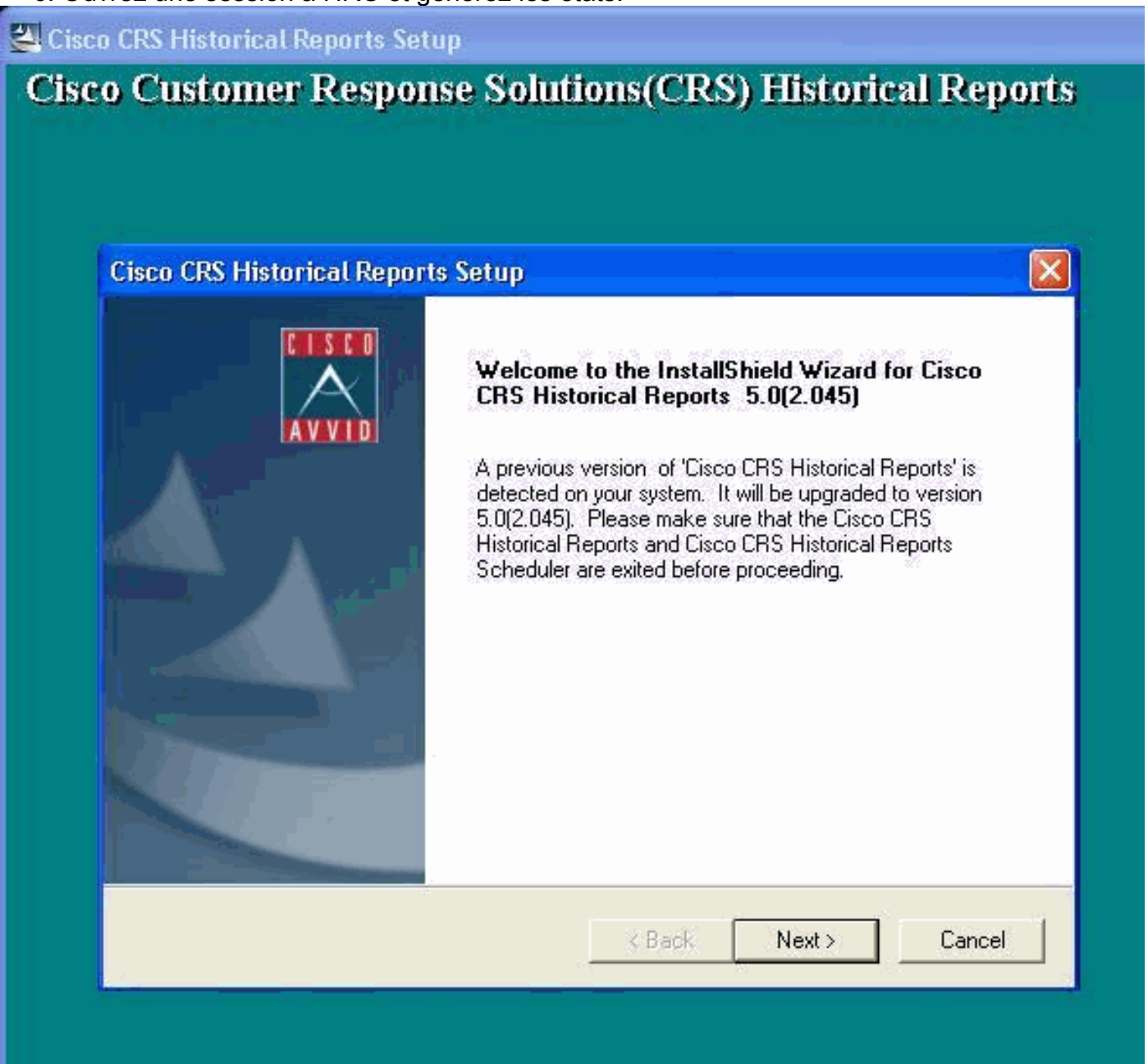
Quand les essais d'utilisateur à ouvrir une session à Historical Reporting Client (HRC), une erreur se produit comme affiché ici :

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

Solution

Exécutez ces étapes afin de résoudre cette erreur :

1. Désinstallez le HRC existant complètement de l'ordinateur de client.
2. Exécutez l'unregister de ces étapes manuellement le DLLs :**Start > Run > cmd** de clic.Type **C:\Windows\System32**.Émettez les commandes suivantes :**regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dll**Quittez l'invite de commande.Supprimez le **craxdr.dll** et le **crviewer.dll**files du répertoire de **C:\Windows\System32**.
3. Redémarrez l'ordinateur.
4. Procédure de connexion à la page d'**AppAdmin**. Allez aux **outils > au périphérique prêt à brancher** et installez le HRC.
5. Exécutez ces étapes afin d'enregistrer manuellement le DLLs :**Start > Run > cmd** de clic.Type **C:\Windows\System32**.Émettez les commandes suivantes :**regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dll**
6. Ouvrez une session à HRC et générez les états.



Si vous ne pouvez pas désinstaller HRC comme mentionné dans step1 dans la procédure ci-dessus et recevoir une erreur comme affichée, alors terminez-vous ces étapes afin de désinstaller manuellement HRC :

1. Si le HRC s'exécute, quittez le programme.
2. Arrêtez le programme et quittez par clic droit l'icône de programmeur à la barre d'état de bureau de panneau de tâche.
3. Allez au **gestionnaire de tâches > aux processus**, et finissez manuellement les processus de **CiscoHistoricalReportExporter** et de **Scheduler_Proxy** si s'exécutant.
4. Supprimez tous les fichiers et dossiers « **des états CRS Historcal de C:\Program Files\Cisco** ».
5. Supprimez l'appareil de bureau raccourci HRC, et supprimez les « **rapports historiques de Cisco CRS du début > tous les programmes** ».
6. Allez **exécuter** et taper le « **regedit** ». Supprimez « **le client d'état historique de Cisco** » de « **HKEY_LOCAL_MACHINE \ de LOGICIEL \ de Cisco Systems Inc** ». En outre, recherchez la valeur **CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7**. Supprimez les deux clés de **CiscoRprtSet** qui contiennent cette valeur et la clé de désinstaller aussi bien.
7. Allez aux **informations d'installation de C:\Program files\InstallShield**. Trouvez le répertoire d'installateur pour HRC qui contient la valeur principale **CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7**. Supprimez ce répertoire de l'information d'installateur.
8. Redémarrez l'ordinateur.

[Informations connexes](#)

- [Support de Voix et communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)