

Incapable d'exécuter l'état de client de rapport historique après mise à jour UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Erreur : Une erreur exceptionnelle s'est produite, l'application est en cours de fermeture. Vérifiez le fichier journal pour l'erreur 5022](#)

[Solution](#)

[Erreur : Le nombre de listbox maximum dépassé de VB des valeurs de paramètre de filtre entries\(32765\)that peut se tenir](#)

[Solution](#)

[Erreur : Cet état est tronqué pendant qu'il dépasse le nombre maximal d'enregistrements](#)

[Solution](#)

[Erreur inattendue : quitter](#)

[Solution](#)

[Incapable d'ouvrir une session au client HRC](#)

[Solution](#)

[Filtre HRC ne distinguant pas majuscules et minuscules en renommant le CSQ, la compétence, l'équipe, ou la ressource](#)

[Solution](#)

[Erreur : « La chaîne de fuseau horaire est non valide » en exécutant des états historiques](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document fournit des informations sur la façon dont dépanner certaines des questions qui se produisent quand les agents exécutent l'état de client de rapport historique.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

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

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 à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Erreur : Une erreur exceptionnelle s'est produite, l'application est en cours de fermeture. Vérifiez le fichier journal pour l'erreur 5022

Quand les agents exécutent un état de client de rapport historique, ce message d'erreur apparaît :
Une erreur exceptionnelle s'est produite, l'application est en cours de fermeture. Vérifiez le fichier journal pour l'erreur 5022. L'erreur se produit après une mise à jour de Cisco Unified Contact Center Express de 7.x à 8.0.2.

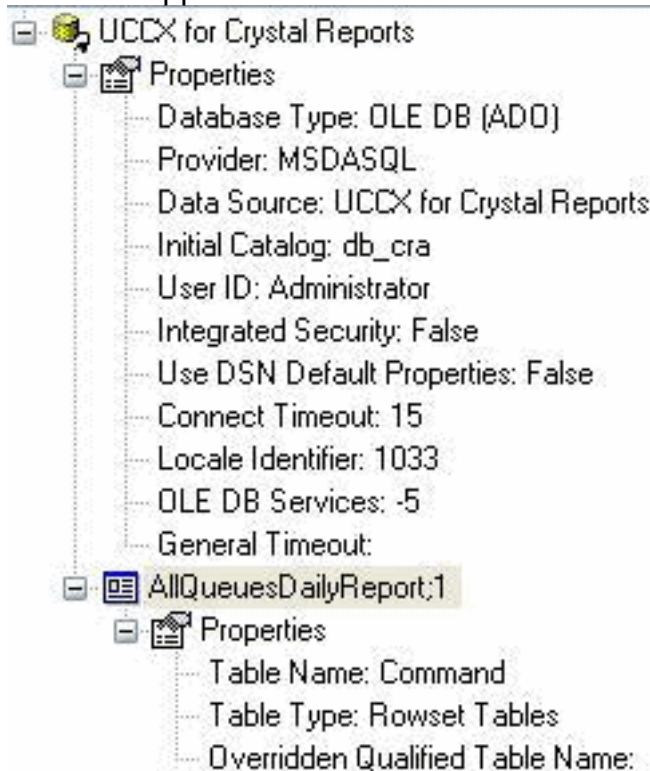
Solution

Si la question est avec des rapports personnalisés seulement, il est le plus susceptible parce que la mauvaise version du créateur en cristal d'états est utilisée pour créer les états. Vous devez employer CR-11 ou 11.5 pour créer les états.

Si toute la question se produit avec signale, le DLLs en cristal peut être corrompue. Vous devez désinstaller le client d'enregistrement de Histroical (HRC), nettoyez des registres et DLLs, et installez un HRC frais. Terminez-vous ces étapes afin de nettoyer le DLLs et les registres pour résoudre les problèmes DLL.

1. Assurez-vous que le système d'exploitation est Microsoft Windows XP/Vista /7.
2. Assurez-vous que le logiciel en cristal d'états n'est pas présent sur l'ordinateur.
3. Désinstallez HRC complètement. Pendant l'uninstallation, l'installateur demande l'autorisation de supprimer un certain DLLs. Clic **oui** pour de tels messages. Pendant l'uninstallation, l'installateur demande l'autorisation de faire des exécutions de fichier sur quelques fichier exe. Clic **oui** pour de tels messages.
4. Après uninstallation, terminez-vous l'unregister DLLs de ces étapes : Choisissez le **Start > Run**, et tapez le **cmd**. Naviguez vers le `cd C:\Windows\System32` du répertoire System32. Tapez **regsvr32/u craxdr.dll**, et les appuyez sur entrent. Tapez **regsvr32/u crviewer.dll**, et les appuyez sur entrent. Naviguez vers **C:\Windows\System32**. Effacement **craxdr.dll** et **crviewer.dll** from le répertoire System32. Quittez la fenêtre d'invite de commande.
5. Du **Start > Run**, sélectionnez la commande de **regedit** et allez à **Cisco Systems > au client d'état historique de Cisco**. Retirez ces entrées dans le registre (si présent) de

- HKEY_CURRENT_USER et de HKEY_LOCAL_MACHINE. États en cristalBusiness Objects
6. Supprimez le DLLs en cristal du répertoire de C:\WINDOWS\System32.
 7. Supprimez ces répertoires à partir des fichiers de C:\Program, si présent. Rapports historiques de Cisco CRS États historiques de Cisco Unified Contact Center Express de CiscoBusiness Objects États en cristal
 8. Désinstallez le client de rapport historique (HRC-7.0(1)SR5).
 9. Pendant l'uninstallation, l'installateur demande l'autorisation d'installer quelques fichiers. Cliquez **oui** pour de tels messages.
 10. Redémarrez l'ordinateur si une réinitialisation n'est pas exécutée après uninstallation.
 11. Faites un frais installent du client de rapport historique.
 12. Registre DLLs. Choisissez le Start > Run, et tapez le **cmd**. Naviguez vers le `cd C:\Windows\System32` du répertoire System32. Le type **regsvr32 craxdr.dll**, et appuyez sur **entree**. Le type **regsvr32 crviewer.dll**, et appuyez sur **entree**. Quittez l'invite de commande.
 13. Lancez le client de rapport



historique.

Remarque: Afin de comprendre comment se connecter à la base de données d'Unified CCX pour installer des états de cristal et pour générer des rapports personnalisés, référez-vous à [créer des états historiques faits sur commande pour le Cisco Unified CCX](#).

[Erreur : Le nombre de listbox maximum dépassé de VB des valeurs de paramètre de filtre entries\(32765\)that peut se tenir](#)

Quand vous essayez d'exécuter un appel détaillé par état de l'appel CCDR, ce message instantané apparaît et les états historiques devient insensible.

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.

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCtg06706](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Le contournement cette question, limitent la requête pour tirer moins de 32765 entrées dans la case de VB. Procédez comme suit :

1. Sur le PC où le client Rapports historiques est installé, naviguez vers **c : \ États historiques de Cisco UCCX \ ReportTemplates \ <language>**.
2. Ouvrez **ICD_Detailed_Call_CSQ_Agent_en_us.xml**. Remplacez l'en_us par la langue locale.
3. Localisez le **callednumber distinct <SQL>SELECT** de la ligne **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.
4. Changez cette ligne pour lire le **callednumber distinct du principal 32000 <SQL>SELECT** de **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.
5. Localisez l'**originatorid distinct <SQL>SELECT** de la ligne **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.
6. Changez cette ligne pour lire l'**originatorid distinct du principal 32000 <SQL>SELECT** de **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.

Erreur : Cet état est tronqué pendant qu'il dépasse le nombre maximal d'enregistrements

Le client UCCX 8.x heure ne génère pas le rapport circonstancié, et ce message d'erreur apparaît :

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

Solution

Cette question se produit parce que quand la taille d'état dépasse la limite maximum de 10kb, l'état est tronquée et des données après « l'heure de fin tronquée » ne sont pas affichées. Pour une difficulté possible, référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCti90729](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Erreur inattendue : quitter

Vous avez mis à jour récemment à UCCX 8.5. Après que vous téléchargez et installez le HRC, vous recevez cette erreur : `Erreur inattendue : quitter`. Ceci se produit sur les **Windows Vista 32bit** et le **Windows 7 64bit**.

Solution

Le client Rapports historiques utilise le service secondaire de connexion de Windows. Il emploie ceci pour exécuter le logiciel avec le **CiscoHistRptUsr** quand l'agent ou le superviseur est enregistré dans le PC avec leur compte personnel. C'est le service qui te donne le **passage comme** option quand vous cliquez avec le bouton droit sur des executables. Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Allez **exécuter** et taper **Services.msc**
2. Assurez-vous que le service `secondaire de connexion` affiche comme commencé.
3. Si le service s'exécute, cliquez avec le bouton droit Historical Reporting Client (HRC) et

sélectionnez le passage comme administrateur.

Incapable d'ouvrir une session au client HRC

En essayant d'ouvrir une session au client HRC, ce message d'erreur est reçu :

Unable to establish connection to database with the error 5051

Solution

Ouvrez une session en tant qu'utilisateur du PC, et terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Installez le HRC en cliquant avec le bouton droit le **passage** exécutable et choisi **comme**, et sélectionnez un compte administrateur de domaine (ce n'est pas nécessaire si ouvert une session comme admin de domaine).
2. Terminez-vous les étapes par l'installateur, et redémarrez le PC.
3. Ouvrez une session comme admin de domaine, et placez l'utilisateur en tant qu'**utilisateur** par la Gestion de Windows.
4. Déconnexion et procédure de connexion en tant qu'utilisateur sur PC.
5. Créez manuellement deux raccourcis sur l'appareil de bureau (un pour le HRC et un pour le programmeur HRC) :HRC exécutable se trouve dans les **états historiques de c:\Program Files\Cisco UCCX de répertoire**. Cliquez avec le bouton droit le **CiscoAppReports.exe** et l'envoyez à l'appareil de bureau.Le programmeur HRC exécutable se trouve dans les **états historiques de c:\Program Files\Cisco UCCX de répertoire \ programmeur**. Cliquez avec le bouton droit le **ReportScheduler.exe** et l'envoyez à l'appareil de bureau.Une fois que les débuts de programmeur automatiquement, vous peuvent l'ajouter au début vers le haut du **<username> \ du menu de démarrage \ des programmes de C:\Documents and Settings\ de répertoire \ startup** ou juste glisser-déplacer pour commencer > tous les programmes > startup.

Filtre HRC ne distinguant pas majuscules et minuscules en renommant le CSQ, la compétence, l'équipe, ou la ressource

Quand vous tentez d'exécuter un état historique de Cisco Historical Reporting Client, une erreur est retournée. En outre, quand vous tentez de filtrer par la ressource, la compétence, le groupe de ressources, le CSQ, ou l'équipe, Historical Reporting Client peut afficher cette erreur :

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

Solution

La question se produit quand vous renommez/recréez un CSQ, une compétence, une ressource, un groupe de ressources, ou une équipe comme même nom avec un cas différent.

En conséquence, « Historical Reporting Client » peut ne pas pouvoir récupérer des données historiques basées sur le vieux ou renommé nom CSQ/Skill/Team/Resource à moins que l'utilisateur sélectionne de vieux et nouveaux noms comme « valeurs sélectionnées pour le

paramètre de filtre. Si le CSQ, la compétence, la ressource, le groupe de ressources, ou l'équipe est renommé ou de plusieurs périodes recréées avec un cas différent, une tentative de filtrer par ce taper d'objet dedans Historical Reporting Client peut faire tomber en panne l'application.

Sélectionnez l'ancien nom et nom ensemble renommé/recréé comme **valeurs sélectionnées** pour le paramètre de filtre (compétence, CSQ, ressource, groupe de ressources, ou équipe) tandis que vous générez des états. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCty08886](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Erreur : « La chaîne de fuseau horaire est non valide » en exécutant des états historiques

Quand des états historiques sont exécutés, ce message d'erreur est affiché si n'importe quel état historique est sélectionné pour fonctionner l'heure locale du PC :

```
La cadena de zona horaria no es valida
```

Le message implique :

```
The timezone string is not valid
```

Cette question se produit si le système d'exploitation Windows a été installé sur l'ordinateur avec le paramètre régional espagnol.

Solution

Le contournement est d'installer le système d'exploitation Windows sur un ordinateur avec le paramètre régional anglais ou d'exécuter les états historiques dans le temps coordonné par universel (UTC).

Informations connexes

- [Cisco Unified Contact Center Express : Incapable de générer des états historiques](#)
- [Mise à jour de Cisco Unified Contact Center Express - Module d'extension d'état historique](#)
- [Rapports historiques pour IPCC Express - Forum Aux Questions](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)