

# Client di report cronologici CRS: Installazione applicazioni non riuscita

## Sommario

[Introduzione](#)

[Operazioni preliminari](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Aggiunta/rimozione di programmi non riusciti per Cisco Historical Reporting](#)

[Soluzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

In questo documento viene descritta la procedura per disinstallare manualmente il client di report cronologici CRS Cisco in un ambiente Cisco Unified Contact Center Express.

## [Operazioni preliminari](#)

### [Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Client di report cronologici di Cisco Unified Contact Center Express

### [Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni hardware e software.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Report cronologici di Cisco Unified Contact Center Express - Client 4.0(x)
- Microsoft Windows 2000/XP

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## Aggiunta/rimozione di programmi non riusciti per Cisco Historical Reporting

Quando si tenta di disinstallare l'applicazione Cisco Historical Reporting Client (HRC) da **Start > Programmi > Pannello di controllo > Installazione applicazioni**, viene richiesto di eseguire il file setup.ini. Quando richiesto, selezionare questa cartella: **C:\Program Files\InstallShield Informazioni sull'installazione\{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}\setup.ini**. Se il file setup.ini esiste, la disinstallazione continua. In caso contrario, la disinstallazione non riesce. In questo caso, è necessario eseguire questa procedura per rimuovere manualmente Cisco Historical Reporting Client.

## Soluzione

Se non è possibile disinstallare l'applicazione client Cisco Historical Reporting da Installazione applicazioni o se la disinstallazione dell'agente ha esito negativo, eseguire la procedura seguente per rimuovere manualmente il client Cisco Historical Reporting:

**Nota:** Prima di procedere, verificare di disporre di un backup di sistema valido.

1. Eliminare la cartella **{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}** dalla directory **C:\Program Files\InstallShield Installation Information\**.
2. Eliminare la directory del client HRC da **C:\Program Files\Cisco Report cronologici CRS**.
3. Eliminare la chiave del Registro di sistema **[HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,Inc.\Cisco Historical Report Client]** con Regedit.
4. Rimuovere l'applicazione client Cisco Historical Reporting da **Start > Programmi > Pannello di controllo > Installazione applicazioni**. Per ulteriori informazioni su come rimuovere manualmente i programmi dall'elenco Installazione applicazioni di un server Windows 2000, fare riferimento all'[ID articolo Microsoft: 247501](#). Per ulteriori informazioni su come rimuovere manualmente i programmi dall'elenco Installazione applicazioni di un server Windows XP, fare riferimento all'[ID articolo Microsoft: 314481](#).
5. Riavviare la workstation client.
6. Reinstallare l'applicazione client Cisco Historical Reporting dalla pagina Plugin di Appadmin del server Cisco Unified Contact Center Express.

## Problema

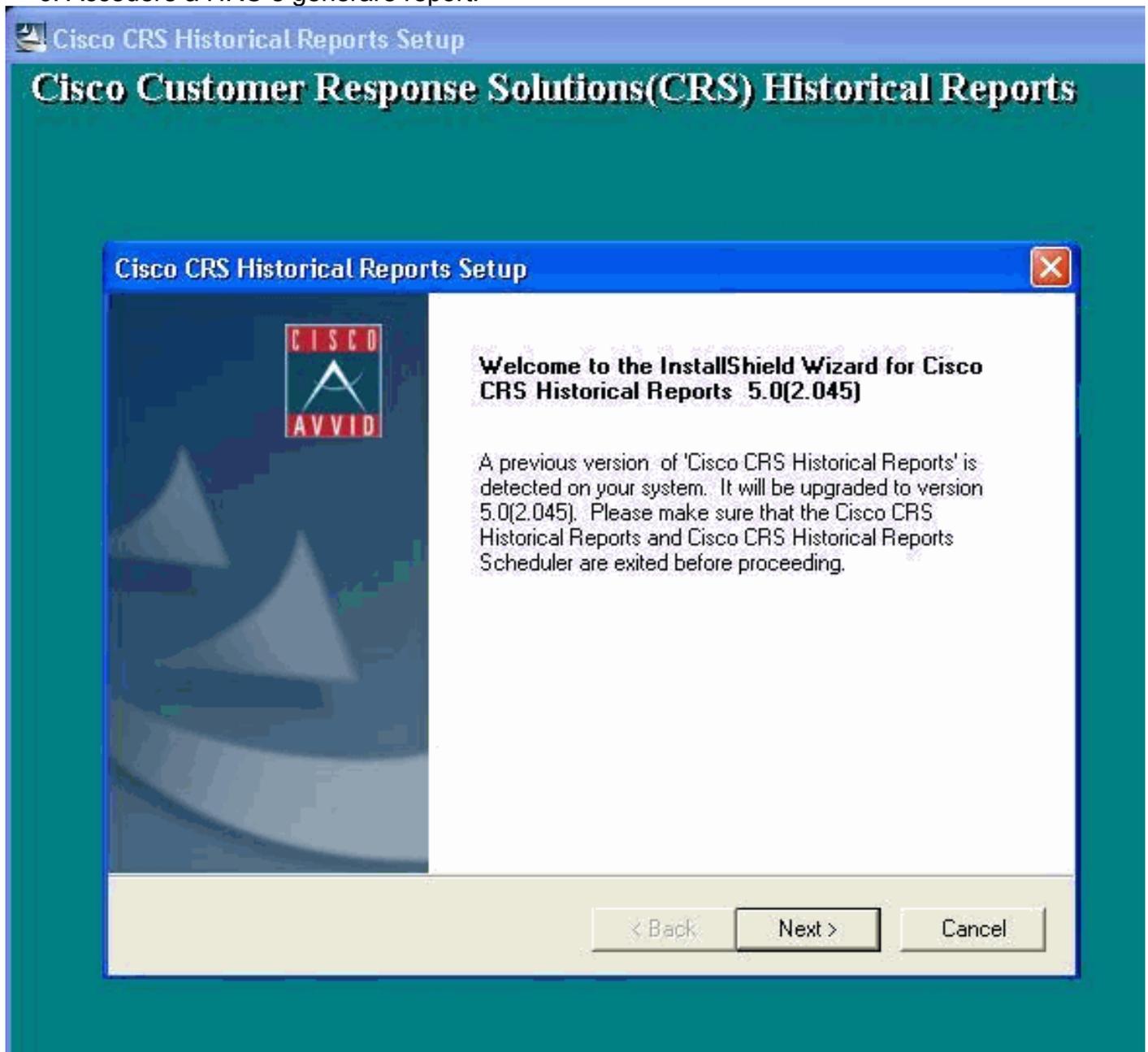
Quando l'utente tenta di accedere a Historical Reporting Client (HRC), si verifica un errore come mostrato di seguito:

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

## Soluzione

Per risolvere il problema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Disinstallare completamente l'HRC esistente dal computer del client.
2. Per annullare manualmente la registrazione delle DLL, eseguire la procedura seguente: Fare clic su **Start > Esegui > cmd**. Digitare **C:\Windows\System32**. Utilizzare i seguenti comandi: **regsvr32 /u craxdr.dll** **regsvr32 /u crviewer.dll** Uscire dal prompt dei comandi. Eliminare i file **craxdr.dll** e **crviewer.dll** dalla cartella **C:\Windows\System32**.
3. Riavviare il computer.
4. Accedere alla pagina **AppAdmin**. Selezionare **Strumenti > Plug-in** e installare HRC.
5. Per registrare manualmente le DLL, eseguire la procedura seguente: Fare clic su **Start > Esegui > cmd**. Digitare **C:\Windows\System32**. Utilizzare i seguenti comandi: **regsvr32 /u craxdr.dll** **regsvr32 /u crviewer.dll**
6. Accedere a HRC e generare report.



Se non è possibile disinstallare HRC come indicato al punto 1 della procedura precedente e viene visualizzato un messaggio di errore, completare i seguenti passaggi per disinstallare manualmente HRC:

1. Se HRC è in esecuzione, uscire dal programma.
2. Arrestare l'utilità di pianificazione e uscire facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'icona dell'utilità di pianificazione nella barra delle applicazioni del desktop.
3. Andare a **Task Manager > Processi** e terminare manualmente i processi **CiscoHistoricalReportExporter** e **Scheduler\_Proxy** se in esecuzione.
4. Eliminare tutti i file e le cartelle da 'C:\Program Files\Cisco CRS History Reports'.
5. Eliminare il desktop del collegamento HRC ed eliminare 'Cisco CRS Historical Reports' da **Start > Tutti i programmi**.
6. Andare a **Esegui** e digitare 'regedit'. Eliminare 'Cisco Historical Report Client' da 'HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems Inc'. Cercare inoltre il valore **CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7**. Eliminare sia **CiscoReportSet Keys** che contengono questo valore, sia **Uninstall Key**.
7. Visitare il sito Web all'indirizzo **C:\Program files\InstallShield Installation Information**. Individuare la cartella **Installer** per HRC contenente il valore chiave **CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7**. Eliminare la cartella delle informazioni del programma di installazione.
8. Riavviare il computer.

## Informazioni correlate

- [Supporto voce e comunicazioni unificate](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)