

# Impossibile eseguire il report del client di report cronologici dopo l'aggiornamento UCCX

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Errore: Si è verificato un errore eccezionale. L'applicazione verrà chiusa. Controllare il file di log per l'errore 5022](#)

[Soluzione](#)

[Errore: il numero di valori dei parametri di filtro ha superato il numero massimo di voci \(32765\) che la casella di riepilogo VB può contenere](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Il report è troncato perché supera il numero massimo di record](#)

[Soluzione](#)

[Errore imprevisto: uscita](#)

[Soluzione](#)

[Impossibile accedere al client HRC](#)

[Soluzione](#)

[Filtro HRC senza distinzione maiuscole/minuscole durante la ridenominazione di CSQ, skill, team o risorsa](#)

[Soluzione](#)

[Errore: "La stringa del fuso orario non è valida" durante l'esecuzione di report cronologici](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

Questo documento fornisce informazioni su come risolvere alcuni dei problemi che si verificano quando gli agenti eseguono il report client di report cronologico.

## Prerequisiti

## Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

## Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

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

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](#).

## Errore: Si è verificato un errore eccezionale. L'applicazione verrà chiusa. Controllare il file di log per l'errore 5022

Quando gli agenti eseguono un report del client Report cronologico, viene visualizzato questo messaggio di errore: `Si è verificato un errore eccezionale. L'applicazione verrà chiusa. Controllare il file di log per l'errore 5022. L'errore si verifica dopo un aggiornamento di Cisco Unified Contact Center Express da 7.x a 8.0.2.`

## Soluzione

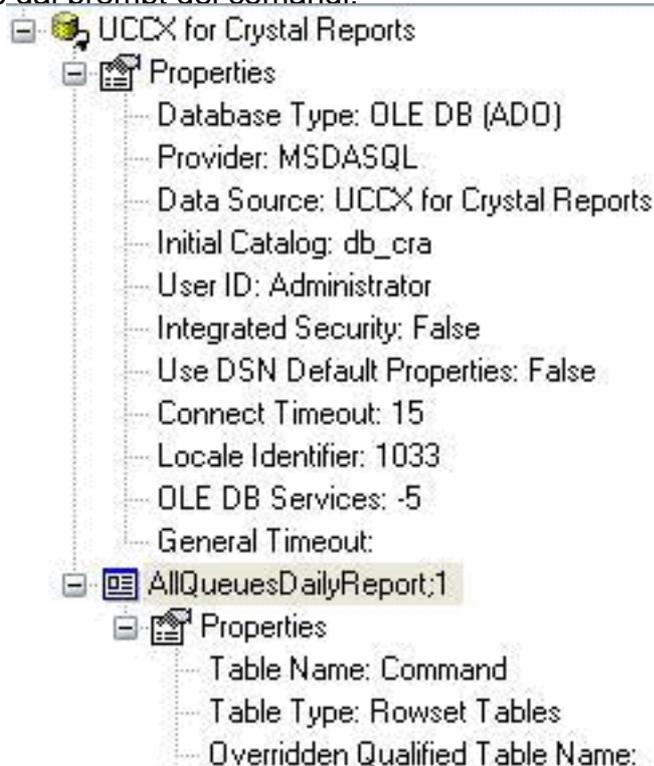
Se il problema riguarda solo i report personalizzati, è probabile che per creare i report venga utilizzata la versione errata di Crystal Reports Designer. Per creare i report è necessario utilizzare CR-11 o 11.5.

Se il problema si verifica con tutti i report, le DLL di Crystal Reports possono essere danneggiate. È necessario disinstallare il client di report cronologico (HRC), pulire i registri e le DLL e installare un nuovo HRC. Completare questa procedura per pulire le DLL e i registri per risolvere i problemi relativi alle DLL.

1. Verificare che il sistema operativo sia Microsoft Windows XP/Vista /7.
2. Verificare che il software Crystal Reports non sia presente nel computer.
3. Disinstallare completamente HRC. Durante la disinstallazione, viene richiesta l'autorizzazione per eliminare alcune DLL. Fare clic su **Sì** per visualizzare questi messaggi. Durante la disinstallazione, il programma di installazione richiede l'autorizzazione per eseguire operazioni su alcuni file exe. Fare clic su **Sì** per visualizzare questi messaggi.
4. Dopo la disinstallazione, per annullare la registrazione delle DLL, attenersi alla seguente procedura: Scegliere **Start > Esegui** e digitare `cmd`. Passare alla directory System32 `cd C:\Windows\System32`. Digitare `regsvr32 /u craxdr.dll` e premere INVIO. Digitare `regsvr32 /u crviewer.dll` e premere Invio. Passare a `C:\Windows\System32`. Eliminare `craxdr.dll` e `crviewer.dll` dalla cartella System32. Uscire dalla finestra del prompt dei comandi.
5. Da **Start > Esegui**, immettere il comando `regedit` e andare a **Cisco Systems > Cisco Historical Report Client**. Rimuovere queste voci del Registro di sistema (se presenti) da `HKEY_CURRENT_USER` e `HKEY_LOCAL_MACHINE`. Report di Crystal ReportsOggetti

business

6. Eliminare le DLL Crystal dalla cartella **C:\WINDOWS\System 32**.
7. Eliminare queste cartelle dai file **C:\Program**, se presenti. Report cronologici CRS  
CiscoRapporti storici di Cisco Unified Contact Center ExpressOggetti businessReport di  
Crystal Reports
8. Disinstallare il client di report cronologici (HRC-7.0(1)SR5).
9. Durante la disinstallazione, viene richiesta l'autorizzazione per l'installazione di alcuni file.  
Fare clic su **Sì** per visualizzare questi messaggi.
10. Riavviare il computer se non viene eseguito il riavvio dopo la disinstallazione.
11. Eseguire una nuova installazione del client di report cronologici.
12. Registrare le DLL. Scegliere Start > Esegui e digitare **cmd**. Passare alla directory System32  
cd C:\Windows\System32. Digitare **regsvr32 craxdr.dll** e premere INVIO. Digitare **regsvr32  
crviewer.dll** e premere INVIO. Uscire dal prompt dei comandi.



13. Avviare il client di report cronologici.  
per informazioni su come connettersi al database CCX unificato per configurare Crystal Reports e generare report personalizzati, vedere [Creazione di report cronologici personalizzati per Cisco Unified CCX](#). **Nota:**

## [Errore: il numero di valori dei parametri di filtro ha superato il numero massimo di voci \(32765\) che la casella di riepilogo VB può contenere](#)

Quando si tenta di eseguire un rapporto CDR chiamate dettagliate, viene visualizzato questo messaggio popup e i rapporti cronologici non rispondono.

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.

Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCtg06706](#) (solo utenti [registrati](#)).

## Soluzione

Per risolvere questo problema, limitare la query in modo da estrarre meno di 32765 voci nella casella VB. Attenersi alla seguente procedura:

1. Sul PC in cui è installato il client dei report cronologici, passare a `c:\Cisco UCCX Historical Reports\ReportTemplates\<lingua>`.
2. Aprire `ICD_Detailed_Call_CSQ_Agent_en_us.xml`. Sostituisci `en_us` con la lingua locale.
3. Individuare la riga `<SQL>SELECT distinct callednumber FROM db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>`.
4. Modificare questa riga in modo da leggere `<SQL>SELECT inct top 32000 callednumber FROM db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>`.
5. Individuare la riga `<SQL>SELECT inct originator FROM db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>`.
6. Modificare questa riga in modo da leggere `<SQL>SELECT Distinct top 32000 originatorn FROM db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>`.

## Errore: Il report è troncato perché supera il numero massimo di record

Il client HR UCCX 8.x non è in grado di generare il report completo e viene visualizzato questo messaggio di errore:

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

## Soluzione

Questo problema si verifica perché quando le dimensioni del report superano il limite massimo di 10 KB, il report viene troncato e i dati successivi all'"ora di fine troncata" non vengono visualizzati. Per una possibile soluzione, fare riferimento all'ID bug Cisco [CSCti90729](#) (solo utenti [registrati](#)).

## Errore imprevisto: uscita

Di recente è stato eseguito l'aggiornamento a UCCX 8.5. Dopo il download e l'installazione di HRC, viene visualizzato il seguente messaggio di errore: `Errore imprevisto: smettere`. Ciò si verifica in **Windows Vista a 32 bit** e **Windows 7 a 64 bit**.

## Soluzione

Il client dei report cronologici utilizza il servizio di accesso secondario di Windows. Viene utilizzato per eseguire il software con `CiscoHistRptUser` quando l'agente o il supervisore ha effettuato l'accesso al PC con il proprio account. Questo è il servizio che fornisce l'opzione **Esegui come** quando si fa clic con il pulsante destro del mouse sugli eseguibili. Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Andare a **Esegui** e digitare `Services.msc`
2. Verificare che il servizio `Accesso secondario` venga visualizzato come avviato.
3. Se il servizio è in esecuzione, fare clic con il pulsante destro del mouse sul client di report cronologici (HRC) e selezionare `Esegui come amministratore`.

## Impossibile accedere al client HRC

Quando si tenta di accedere al client HRC, viene visualizzato questo messaggio di errore:

Unable to establish connection to database with the error 5051

### Soluzione

Accedere come utente del PC e completare i seguenti passaggi per risolvere il problema:

1. Installare HRC facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'eseguibile, selezionare **Esegui come** e selezionare un account di amministratore di dominio (non necessario se si è connessi come amministratore di dominio).
2. Completare la procedura di installazione e riavviare il computer.
3. Accedere come amministratore di dominio e impostare l'utente come **utente avanzato** tramite Gestione Windows.
4. Disconnettersi e accedere come utente del PC.
5. Creare manualmente due collegamenti sul desktop (uno per HRC e uno per l'Utilità di pianificazione HRC): L'eseguibile HRC si trova nella directory **c:\Programmi\Cisco UCCX Historical Reports**. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **CiscoAppReports.exe** e inviarlo al desktop. L'eseguibile dell'utilità di pianificazione di HRC si trova nella directory **c:\Programmi\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler**. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **ReportScheduler.exe** e inviarlo al desktop. Una volta avviato automaticamente lo scheduler, è possibile aggiungerlo alla cartella Esecuzione automatica **C:\Documents e Impostazioni\ o semplicemente trascinare il puntatore del mouse su **Start > Tutti i programmi > Avvio**.**

## Filtro HRC senza distinzione maiuscole/minuscole durante la ridenominazione di CSQ, skill, team o risorsa

Quando si tenta di eseguire un report cronologico dal client di report cronologici Cisco, viene restituito un errore. Inoltre, quando si tenta di filtrare in base a Risorsa, Abilità, Gruppo di risorse, CSQ o Team, il client di creazione rapporti cronologici potrebbe visualizzare questo errore:

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

### Soluzione

Il problema si verifica quando si rinomina o si ricrea un CSQ, un'abilità, una risorsa, un gruppo di risorse o un team con lo stesso nome e con un caso diverso.

Di conseguenza, 'History Reporting Client' potrebbe non essere in grado di recuperare i dati cronologici in base al nome CSQ/Skill/Team/Resource precedente o rinominato a meno che l'utente non selezioni i nomi vecchi e nuovi come 'Valori selezionati' per il parametro di filtro. Se CSQ, Abilità, Risorsa, Gruppo di risorse o Team viene rinominato o ricreato più volte con un caso

diverso, un tentativo di filtrare in base a tale tipo di oggetto nel Client di report cronologico potrebbe causare l'arresto anomalo dell'applicazione.

Selezionare il nome precedente e il nome rinominato/ricreato insieme come **Valori selezionati** per il parametro filtro (Abilità, CSQ, Risorsa, Gruppo di risorse o Team) durante la generazione dei rapporti. Questa condizione è documentata nell>ID bug Cisco [CSCty08886](#) (solo utenti [registrati](#)).

## **Errore: "La stringa del fuso orario non è valida" durante l'esecuzione di report cronologici**

Quando vengono eseguiti i report cronologici, questo messaggio di errore viene visualizzato se si seleziona un report cronologico da eseguire all'ora locale del PC:

La cadena de zona horaria no es valida

Il messaggio implica:

The timezone string is not valid

Questo problema si verifica se il sistema operativo Windows è stato installato nel computer con impostazioni locali spagnole.

### **Soluzione**

Per risolvere il problema, installare il sistema operativo Windows in un computer con impostazioni internazionali in lingua inglese o eseguire i report cronologici in formato UTC (Universal Coordinated Time).

### **Informazioni correlate**

- [Cisco Unified Contact Center Express: Impossibile generare rapporti cronologici](#)
- [Aggiornamento di Cisco Unified Contact Center Express - Historical Report Plugin](#)
- [Domande frequenti sui report cronologici per IPCC Express](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)