

目次

[概要](#)

[はじめに](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Cisco Historical Reporting に対するプログラムの追加と削除が失敗](#)

[解決策](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Express 環境の Cisco CRS Historical Reporting Client を手動でアンインストールする手順について説明します。

[はじめに](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のハードウェアとソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Cisco Unified Contact Center Express Historical Reports Client 4.0(x)
- Microsoft Windows 2000/XP

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

[Cisco Historical Reporting に対するプログラムの追加と削除が失](#)

敗

[Start] > [Programs] > [Control Panel] > [Add/Remove Programs] から [Cisco Historical Reporting Client (HRC) Application] をアンインストールしようとするとき setup.ini ファイルを実行するように促されます。プロンプトが出されたら、次のフォルダをブラウズします。C:\Program Files\InstallShield Installation Information\{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}\setup.ini。ファイル setup.ini が存在していればアンインストールは続行されます。そうでない場合、アンインストールは失敗します。手動で Cisco Historical Reporting Client を削除するために、この手順を実行する必要があります。

解決策

[Add/Remove programs] から [Cisco Historical Reporting Client Application] をアンインストールできない場合またはエージェントのアンインストールが失敗する場合は、Cisco Historical Reporting Client を手動で削除するために、次の手順を実行します。

注 続行する前に有効なシステム バックアップがあることを確認します。

1. C:\Program Files\InstallShield Installation Information\ ディレクトリから {CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7} フォルダを削除します。
2. C:\Program Files\Cisco CRS Historical Reports から HRC Client ディレクトリを削除します。
3. Regedit でレジストリ キー [HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,Inc.\Cisco Historical Report Client] を削除します。
4. [Start] > [Programs] > [Control Panel] > [Add/Remove Programs] から [Cisco Historical Reporting Client Application] を削除します。Windows 2000 Server で [Add/Remove Programs List] から手動でプログラムを削除する方法の詳細については、[Microsoft のサポート技術情報「247501」](#) を参照してください。[Windows XP サーバで \[Add/Remove Programs List\] から手動でプログラムを削除する方法の詳細については、Microsoft のサポート技術情報「314481」](#) を参照してください。
5. クライアント ワークステーションをリブートします。
6. Cisco Unified Contact Center Express サーバのアプリケーション管理プラグイン ページから [Cisco Historical Reporting Client Application] を再インストールします。

問題

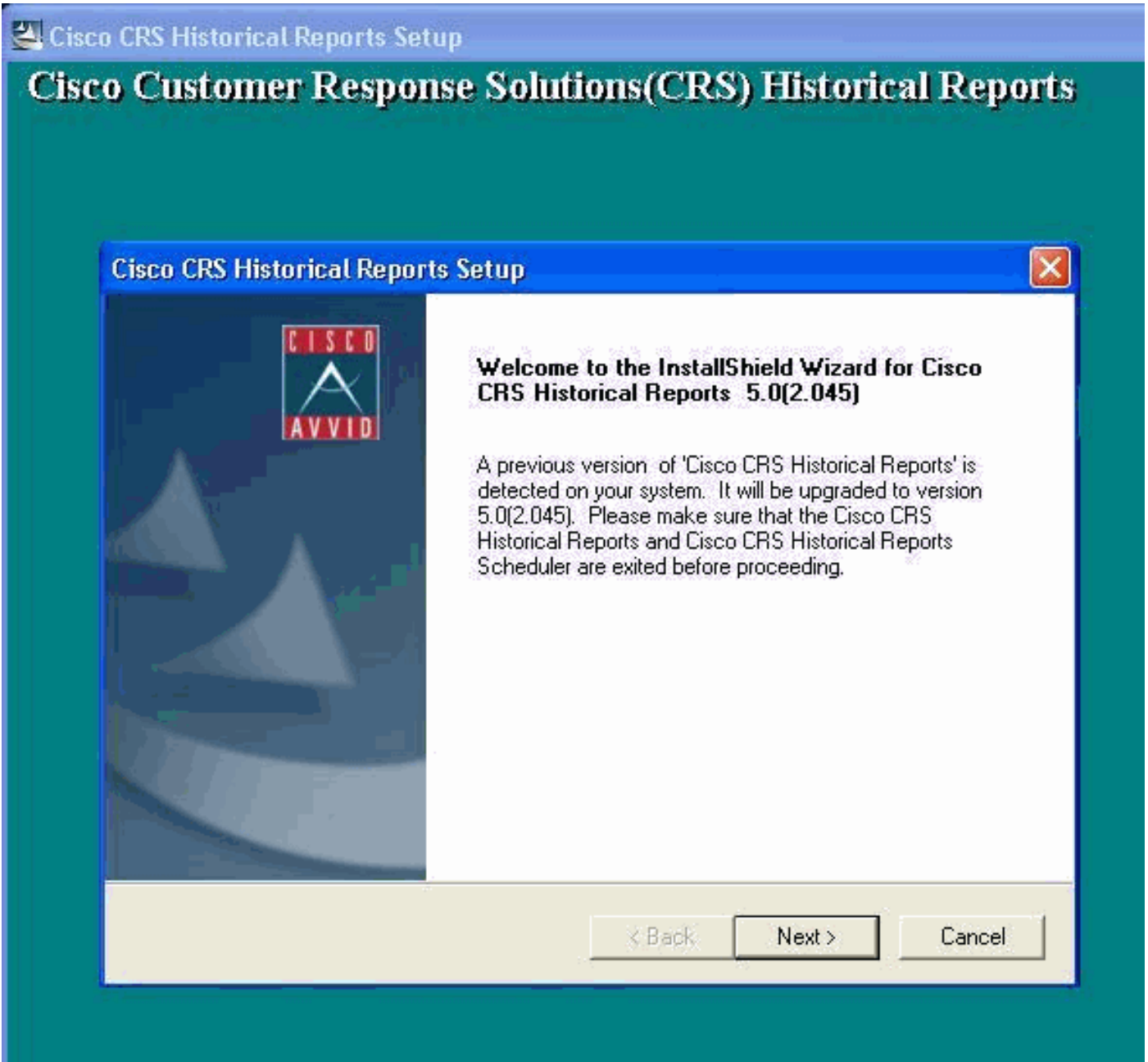
ユーザが Historical Reporting Client (HRC) にログインしようとするとき次に示すようにエラーが発生します。

解決策

このエラーを解決するには、次の手順を実行します。

1. クライアント マシンから既存の HRC を完全にアンインストールします。
2. 手動で DLL を登録解除するには、次の手順を実行します。[Start > [Run > [cmd] をクリックします。C:\Windows\System32 を入力します。次のコマンドを発行します。regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dllコマンド プロンプトを終了します。C:\Windows\System32

- フォルダから `craxdr.dll` と `crviewer.dll` ファイルを削除します。
3. マシンをリブートします。
 4. **AppAdmin** ページにログインします。 [Tools] > [Plug-in] に移動し、HRC をインストールします。
 5. 手動で DLL を登録するには、次の手順を実行します。 [Start > [Run > [cmd] をクリックします。 `C:\Windows\System32` を入力します。次のコマンドを発行します。 `regsvr32 /u craxdr.dll`
`regsvr32 /u crviewer.dll`
 6. HRC にログインし、レポートを生成します。



上記の手順のステップ 1 で説明されているように HRC をアンインストールできず、示されているエラーが出る場合は、手動で HRC をアンインストールするために次の手順を実行してください。

1. HRC プログラムが実行中の場合は終了します。
2. デスクトップのタスク パネルのトレイに表示されているスケジューラ アイコンを右クリックしてスケジューラを停止します。
3. [Task Manager] > [Processes] に移動し、実行されている場合は手動で `CiscoHistoricalReportExporter` と `Scheduler_Proxy` プロセスを終了します。

4. 「C:\Program Files\Cisco CRS Historcal Reports」からすべてのファイルとフォルダを削除します。
5. HRC のショートカット デスクトップを削除し、[Start] > [All Programs] から [Cisco CRS Historical Reports] を削除します。
6. [Run] に移動し、'regedit' と入力します。 [HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems Inc] から [Cisco Historical Report Client] を削除します。 また、値 CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7 を検索します。 この値を含む両方の [CiscoRprtSet] キーを削除し、[Uninstall] キーも削除します。
7. C:\Program files\InstallShield Installation Information に移動します。 キー値 CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7 を含む HRC のインストーラ フォルダを検索します。 このインストーラ情報フォルダを削除します。
8. マシンを再起動します。

関連情報

- [音声とユニファイド コミュニケーションに関するサポート ページ](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)