

Histórico de CRS reportando cliente: O adicionar/remover programar falha

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[O adicionar/remover programar falha para o relatório histórico de Cisco](#)

[Solução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve o procedimento para desinstalar manualmente o Histórico de CRS reportando cliente de Cisco em um ambiente do Cisco Unified Contact Center Express.

Antes de Começar

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cliente de relatório histórico do Cisco Unified Contact Center Express

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada nestes versão de hardware e software.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Cliente dos relatórios de histórico do Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Microsoft Windows 2000/XP

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

O adicionar/remover programar falha para o relatório histórico de Cisco

Quando você tenta desinstalar a **aplicação do Cliente de relatório histórico de Cisco (HRC)** do > **Add do Start > Programs > do Control Panel/remove os programas**, você estão alertados para executar o arquivo do setup.ini. Em cima da alerta, consulte a este dobrador: **A instalação Information\{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}\setup.ini de C:\Program Files\InstallShield**. Se o setup.ini do arquivo existe, o desinstalar continua. Se não, o desinstalar falha, neste caso, você tem que executar este procedimento para remover manualmente o Cliente de relatório histórico de Cisco.

Solução

Se você é incapaz de desinstalar o aplicativo de Cliente de relatório histórico de Cisco dos adicionar/removeres programar, ou se o desinstalar do agente falha, siga estas etapas para remover manualmente o Cliente de relatório histórico de Cisco:

Nota: Seja certo que você tem um backup de sistema válido antes que você continue.

1. Suprima do dobrador {CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7} da informação de **instalação** \ diretório de C:\Program Files\InstallShield.
2. Suprima do diretório cliente HRC dos **relatórios de histórico de C:\Program Files\Cisco CR**.
3. Suprima do [HKEY_LOCAL_MACHINESOFTWARECisco Systems, Inc.Cisco Historical Report Client] da chave de registro com Regedit.
4. Remova a **aplicação de Cliente de relatório histórico de Cisco** do > **Add do Start > Programs > do Control Panel/remova os programas**. Para obter mais informações sobre de como remover manualmente os programas dos adicionar/removeres programar aliste em um servidor do Windows 2000, referem o [artigo Microsoft ID: 247501](#) . [Para obter mais informações sobre de como remover manualmente os programas dos adicionar/removeres programar aliste em um server de Windows XP, referem o artigo Microsoft ID: 314481](#) .
5. Recarregue a estação de trabalho cliente.
6. Reinstale o **aplicativo de Cliente de relatório histórico de Cisco** da página dos encaixes de Appadmin do server do Cisco Unified Contact Center Express.

Problema

Quando o usuário tentar entrar ao Cliente de relatório histórico (HRC), um erro ocorre como mostrado aqui:

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

Solução

Execute estas etapas a fim resolver este erro:

1. Desinstale o HRC existente completamente da máquina de cliente.
2. Execute estas etapas a fim remover registro manualmente os DLL:Clique o **Iniciar > Executar > o Cmd.**Datilografe **C:\Windows\System32**.Execute estes comandos:**regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dll**Saia do prompt de comando.Suprima do **craxdr.dll** e do **crviewer.dll**files do **dobrador de C:\Windows\System32**.
3. Recarregue a máquina.
4. Entre à **página appadmin**. Vá às **ferramentas > ao encaixe** e instale o HRC.
5. Execute estas etapas a fim registrar manualmente os DLL:Clique o **Iniciar > Executar > o Cmd.**Datilografe **C:\Windows\System32**.Execute estes comandos:**regsvr32 /u craxdr.dllregsvr32 /u crviewer.dll**
6. Entre ao HRC e gerencia relatórios.

Se você não pode desinstalar o HRC como mencionado em step1 no procedimento acima e receber um erro como mostrado, a seguir termine estas etapas a fim desinstalar manualmente o HRC:

1. Se o HRC está sendo executado, retire o programa.
2. Pare o planejador e retire-o pelo direito que clica o ícone do planejador na bandeja do painel da tarefa do desktop.
3. Vá ao **gerenciador de tarefa > aos processos**, e termine manualmente os processos de **CiscoHistoricalReportExporter** e de **Scheduler_Proxy** se sendo executado.
4. Suprima de todos os arquivos e dobradores de **“dos relatórios C:\Program Files\Cisco CR Historcal”**.
5. Suprima do desktop do atalho HRC, e suprima de **“de relatórios de histórico Cisco CR do começo > todos os programas**.
6. Vá **executar** e datilografar o **“regedit”**. Suprima de **“do cliente dos relatórios de histórico Cisco”** do **“HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems Inc”**. Também, busca para o valor **CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7**. Suprima de ambas as **chaves de CiscoRprtSet** que contêm este valor e a chave do desinstalar também.
7. Vá à **informação de instalação de C:\Program files\InstallShield**. Encontre o dobrador do instalador para o HRC que contém o valor chave **CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7**. Suprima deste dobrador da informação do instalador.
8. Reinicie a máquina.

[Informações Relacionadas](#)

- [Apoio de Voz e comunicações integradas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)