Cliente CRS Historical Reporting: Falha ao adicionar/remover programa

Contents

[Introduction](#)
[Antes de Começar](#)
[Requirements](#)
[Componentes Utilizados](#)
[Conventions](#)
[Falha ao adicionar/remover programas para o Cisco Historical Reporting](#)
[Solução](#)
[Problema](#)
[Solução](#)
[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve o procedimento para desinstalar manualmente o Cisco CRS Historical Reporting Client em um ambiente do Cisco Unified Contact Center Express.

Antes de Começar

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cliente de Relatórios de Histórico do Cisco Unified Contact Center Express

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nas seguintes versões de hardware e software.

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

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as Convenções de dicas técnicas Cisco.

Falha ao adicionar/remover programas para o Cisco Historical Reporting

Quando você tenta desinstalar o **aplicativo Cisco Historical Reporting Client (HRC)** de **Iniciar > Programas > Painel de Controle > Adicionar/Remover Programas**, é solicitado que você execute o arquivo setup.ini. No prompt, navegue até esta pasta: **C:\Program Files\InstallShield Installation Information\{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}\setup.ini**. Se o arquivo setup.ini existir, a desinstalação continuará. Caso contrário, a desinstalação falhará; nesse caso, você deverá executar este procedimento para remover manualmente o Cisco Historical Reporting Client.

Solução

Se você não conseguir desinstalar o aplicativo Cisco Historical Reporting Client dos programas Add/Remove ou se a desinstalação do agente falhar, siga estas etapas para remover manualmente o Cisco Historical Reporting Client:

Nota: Certifique-se de que tem um backup de sistema válido antes de continuar.

1. Exclua a pasta **{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}** do diretório **C:\Program Files\InstallShield Installation Information**.
2. Exclua o diretório HRC Client de **C:\Program Files\Cisco CRS Historical Reports**.
3. Exclua a chave do registro **[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,Inc.\Cisco Historical Report Client]** com Regedit.
4. Remova o **aplicativo Cisco Historical Reporting Client** de **Iniciar > Programas > Painel de Controle > Adicionar/Remover Programas**. Para obter mais informações sobre como remover manualmente programas da lista Adicionar ou remover programas em um servidor Windows 2000, consulte a ID do artigo da Microsoft: 247501. Para obter mais informações sobre como remover manualmente programas da lista Adicionar ou remover programas em um servidor Windows XP, consulte a ID do artigo da Microsoft: 314481.
5. Reinicie a estação de trabalho do cliente.
6. Reinstale o **Cisco Historical Reporting Client Application** da página Plugins Appadmin do servidor Cisco Unified Contact Center Express.

Problema

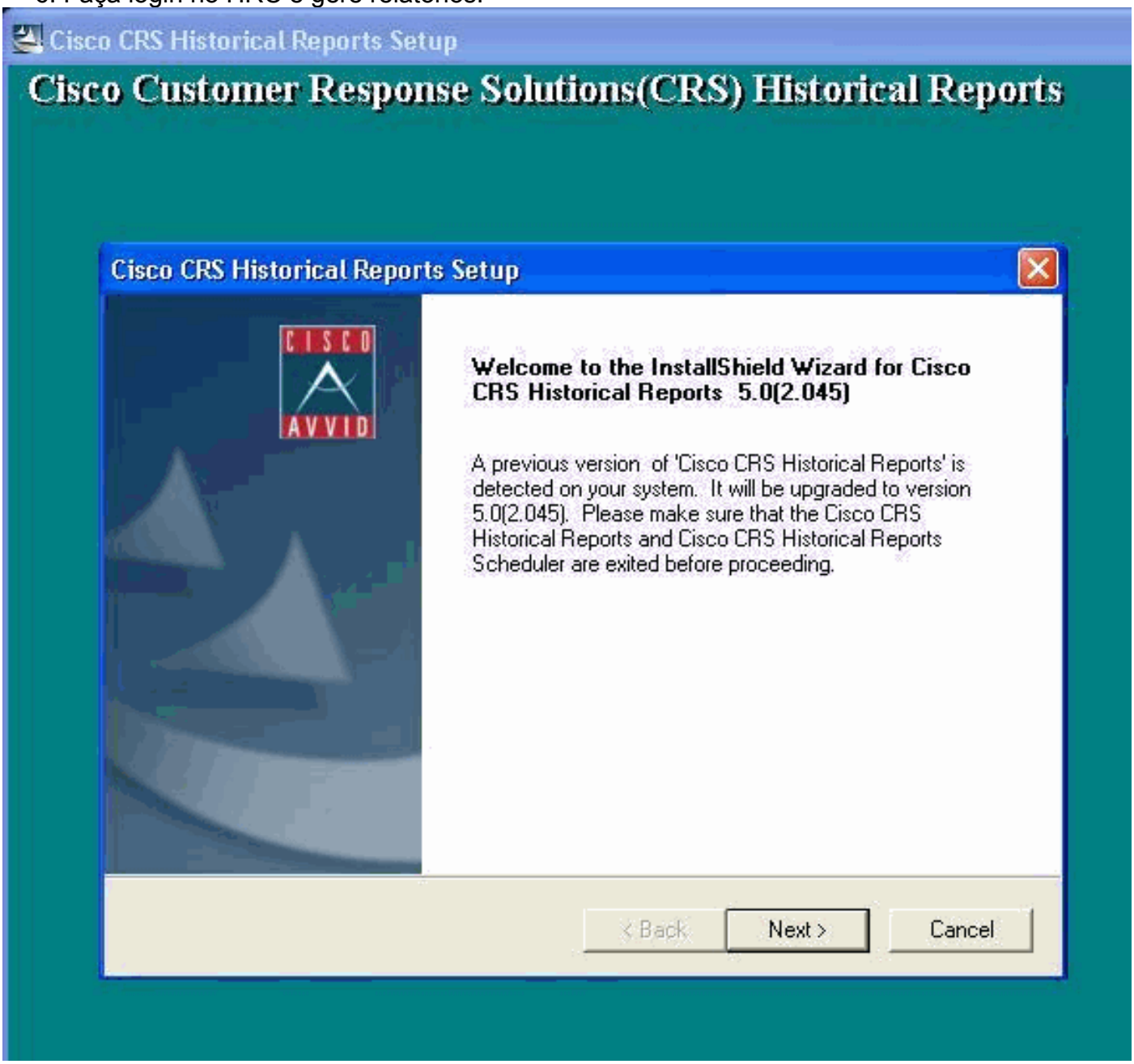
Quando o usuário tenta fazer login no Historical Reporting Client (HRC), um erro ocorre conforme mostrado aqui:

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

Solução

Execute estas etapas para resolver este erro:

1. Desinstale completamente o HRC existente da máquina do cliente.
2. Execute estas etapas para cancelar o registro manual das DLLs:Clique em **Iniciar > Executar > cmd**.Digite **C:\Windows\System32**.Execute estes comandos:**regsvr32 /u craxdrt.dllregsvr32 /u crviewer.dll**Saia do prompt de comando.Exclua os arquivos **craxdrt.dll** e **crviewer.dll** da pasta **C:\Windows\System32**.
3. Reinicie a máquina.
4. Faça login na página **AppAdmin**. Vá para **Ferramentas > Plug-in** e instale o HRC.
5. Execute estas etapas para registrar manualmente as DLLs:Clique em **Iniciar > Executar > cmd**.Digite **C:\Windows\System32**.Execute estes comandos:**regsvr32 /u craxdrt.dllregsvr32 /u crviewer.dll**
6. Faça login no HRC e gere relatórios.



Se você não puder desinstalar o HRC conforme mencionado na etapa 1 do procedimento acima e receber um erro como mostrado, faça o seguinte para desinstalar manualmente o HRC:

1. Se o HRC estiver em execução, saia do programa.

2. Pare o Agendador e saia clicando com o botão direito do mouse no ícone do agendador na bandeja do painel de tarefas da área de trabalho.
3. Vá para **Gerenciador de Tarefas > Processos** e encerre manualmente os processos **CiscoHistoricalReportExporter** e **Scheduler_Proxy** se estiver em execução.
4. Exclua todos os arquivos e pastas de **'C:\Program Files\Cisco CRS Historcal Reports'**.
5. Exclua a área de trabalho de atalho HRC e exclua o **'Cisco CRS Historical Reports'** de **Iniciar > Todos os programas**.
6. Vá para **Executar** e digite **'regedit'**. Exclua **'Cisco Historical Report Client'** de **'HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems Inc'**. Procure também o valor **CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7**. Exclua as **chaves CiscoReportSet** que contêm esse valor e a chave de desinstalação também.
7. Vá para **C:\Program files\InstallShield Installation Information**. Localize a pasta Installer para HRC que contém o valor-chave **CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7**. Exclua esta pasta de informações do instalador.
8. Reinicie a máquina.

Informações Relacionadas

- Suporte a voz e comunicações unificadas
- Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems