

Incapaz de executar o relatório do Cliente de relatório histórico após a elevação UCCX

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Erro: Um Erro Excepcional ocorreu, o Aplicativo será fechado. Verifique o arquivo de registro para ver se há o erro 5022](#)

[Solução](#)

[Erro: O número de listbox excedido valores de parâmetro do máximo entries\(32765\)that VB do filtro pode guardar](#)

[Solução](#)

[Erro: Este relatório é truncado enquanto excede o número máximo de registros](#)

[Solução](#)

[Erro inesperado: parada](#)

[Solução](#)

[Incapaz de entrar ao cliente HRC](#)

[Solução](#)

[Filtro HRC não diferenciando maiúsculas e minúsculas ao rebatizar o CSQ, a habilidade, a equipe, ou o recurso](#)

[Solução](#)

[Erro: "A corda do fuso horário é inválida" ao executar relatórios de histórico](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este original fornece a informação em como pesquisar defeitos algumas das edições que ocorrem quando os agentes executam o relatório do Cliente de relatório histórico.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Gerente 7.x das comunicações unificadas de Cisco
- Cisco Unified Contact Center Express 8.x

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

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Erro: Um Erro Excepcional ocorreu, o Aplicativo será fechado. Verifique o arquivo de registro para ver se há o erro 5022

Quando os agentes executam um relatório do Cliente de relatório histórico, esta Mensagem de Erro aparece: `Um Erro Excepcional ocorreu, o Aplicativo será fechado. Verifique o arquivo de log para ver se há o erro 5022.` O erro ocorre após uma elevação do Cisco Unified Contact Center Express de 7.x a 8.0.2.

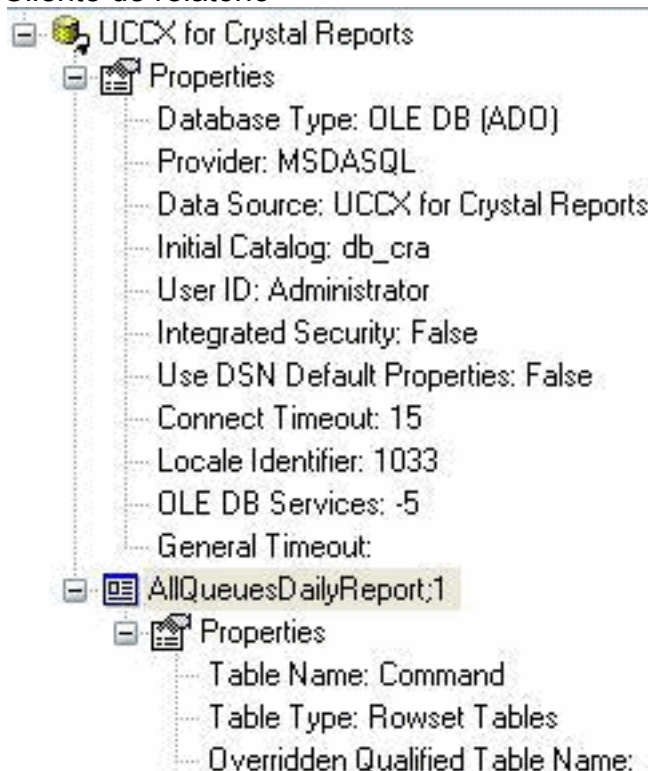
Solução

Se a edição é com relatórios personalizados somente, é mais provável porque a versão incorreta do desenhista dos relatórios do cristal é usada para criar os relatórios. Você deve usar CR-11 ou 11.5 para criar os relatórios.

Se a edição ocorre com todos os relatórios, o cristal DLL pode ser corrompido. Você precisa de desinstalar o cliente do relatório de Histórico (HRC), limpa registros e DLL, e instala um HRC fresco. Termine estas etapas a fim limpar os DLL e os registros para resolver as edições DLL.

1. Assegure-se de que o sistema operacional seja Microsoft Windows XP/Vista /7.
2. Assegure-se de que o software dos relatórios do cristal não esteja atual na máquina.
3. Desinstale o HRC completamente. Durante a desinstalação, o instalador pede a permissão suprimir de alguns DLL. Clique **sim** para tais mensagens. Durante a desinstalação, o instalador pede a permissão fazer operações do arquivo em alguns arquivos do exe. Clique **sim** para tais mensagens.
4. Após a desinstalação, termine estas etapas a fim remover registro DLL: Escolha o **Iniciar > Executar**, e digite `cmd`. Navegue ao CD `C:\Windows\System32` do diretório do system32. Digite `regsvr32/u craxdr.dll`, e pressione-os enter. Digite `regsvr32/u crviewer.dll`, e pressione-os enter. Navegue a `C:\Windows\System32`. Suprima de `craxdr.dll` e de `crviewer.dll` do dobrador do system32. Retire a janela de prompt de comando.
5. Do **Iniciar > Executar**, insira o comando `regedit` e vá ao **Cisco Systems > ao cliente dos relatórios de histórico de Cisco**. Remova estas entradas de registro (se presente) do `HKEY_CURRENT_USER` e do `HKEY_LOCAL_MACHINE`. Relatórios de cristal Business Objects
6. Suprima do cristal DLL do dobrador de `C:\WINDOWS\System 32`.

7. Suprima destes dobradores dos **arquivos de C:\Program**, se presente. Relatórios de histórico de Cisco CR Relatórios de histórico do Cisco Unified Contact Center Express de Cisco Business Objects Relatórios de cristal
8. Cliente de relatório histórico do desinstalar (HRC-7.0(1)SR5).
9. Durante a desinstalação, o instalador pede a permissão instalar alguns arquivos. Clique **sim** para tais mensagens.
10. Recarregue a máquina se uma repartição não é executada após a desinstalação.
11. Faça um fresco instalam do Cliente de relatório histórico.
12. Registrar DLL. Escolha o Iniciar > Executar, e datilografe o **Cmd**. Navegue ao **CD** `C:\Windows\System32` do diretório do system32. Datilografe **regsvr32 craxdr.dll**, e pressione-o **entram**. Datilografe **regsvr32 crviewer.dll**, e pressione-o **entram**. Saia do prompt de comando.
13. Lance o Cliente de relatório



histórico.

Nota: A fim compreender como conectar ao base de dados unificado CCX para setup os relatórios de cristal e para gerar relatórios personalizados, refira a [criação de relatórios de histórico feitos sob encomenda para Cisco unificou o CCX](#).

Erro: O número de listbox excedido valores de parâmetro do máximo entries(32765)that VB do filtro pode guardar

Quando você tenta executar um atendimento detalhado pelo relatório do atendimento CCDR, este mensagem de pop-up aparece e os relatórios de histórico tornam-se sem resposta.

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.

Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCtg06706](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

A ação alternativa esta edição, limita a pergunta para puxar menos de 32765 entradas na caixa VB. Conclua estes passos:

1. No PC onde o cliente dos relatórios de histórico é instalado, navegue a c: **Relatórios de histórico de Cisco UCCX \ ReportTemplates \ <language>**.
2. Abra **ICD_Detailed_Call_CSQ_Agent_en_us.xml**. Substitua o **en_us** com o linguagem local.
3. Encontre o **callednumber** distinto **<SQL>SELECT** da linha **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.
4. Mude esta linha para ler o **callednumber** distinto da parte superior 32000 **<SQL>SELECT** de **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.
5. Encontre o **originatoridn** distinto **<SQL>SELECT** da linha **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.
6. Mude esta linha para ler o **originatoridn** distinto da parte superior 32000 **<SQL>SELECT** de **db_cra.dbo.contactcalldetail</SQL>**.

Erro: Este relatório é truncado enquanto excede o número máximo de registros

O cliente UCCX 8.x HR não gerencie relatórios completos, e este Mensagem de Erro aparece:

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

Solução

Esta edição ocorre porque quando o tamanho do relatório excede o limite máximo de 10kb, o relatório é truncada e os dados após “o tempo truncado do fim” não são indicados. Para um reparo possível, refira a identificação de bug Cisco [CSCti90729](#) ([clientes registrados somente](#)).

Erro inesperado: parada

Você tem promovido recentemente a UCCX 8.5. Depois que você transfere e instala o HRC, você recebe este erro: **Erro inesperado: parada**. Isto acontece em **Windows Vista 32bit** e em **Windows 7 64bit**.

Solução

O cliente dos relatórios de histórico usa o serviço secundário do fazer logon de Windows. Usa este para executar o software com o **CiscoHistRptUsr** quando o agente ou o supervisor são registrados no PC com sua própria conta. Este é o serviço que lhe dá a **corrida como a** opção quando você clica com o botão direito em executáveis. Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Vá **executar** e datilografar **Services.msc**
2. Certifique-se de que o serviço `secundário do fazer logon` mostra como começado.
3. Se o serviço está sendo executado, clicar com o botão direito o Cliente de relatório histórico

(HRC) e selecione-o para ser executado como o administrador.

Incapaz de entrar ao cliente HRC

Ao tentar entrar ao cliente HRC, esta Mensagem de Erro é recebida:

Unable to establish connection to database with the error 5051

Solução

O início de uma sessão como o usuário do PC, e termina estas etapas a fim resolver a edição:

1. Instale o HRC clicando com o botão direito a **corrida** executável, seleta **como**, e selecione uma conta do administrador de domínio (isto não é necessário se entrado como o domínio admin).
2. Termine as etapas através do instalador, e recarregue o PC.
3. Entre como um domínio admin, e ajuste o usuário como um **usuário de força** através do Gerenciamento de Windows.
4. Saída e início de uma sessão como o usuário de PC.
5. Crie manualmente dois atalhos no desktop (um para o HRC e um para o planejador HRC): O HRC executável é ficado situado nos **relatórios de histórico de c:\Program Files\Cisco UCCX** do diretório. Clicar com o botão direito o **CiscoAppReports.exe** e envie-o ao desktop. O planejador HRC executável é ficado situado nos **relatórios de histórico de c:\Program Files\Cisco UCCX** do diretório \ **planejador**. Clicar com o botão direito o **ReportScheduler.exe** e envie-o ao desktop. Uma vez que o planejador começa automaticamente, você pode adicionar-lo ao começo acima do **<username>** de **C:\Documents and Settings** do dobrador \ **menu de início \ programas \ partida** ou apenas arrastá-lo e deixá-lo cair **para começar > todos os programas > partida**.

Filtro HRC não diferenciando maiúsculas e minúsculas ao rebatizar o CSQ, a habilidade, a equipe, ou o recurso

Quando você tenta executar uns relatórios de histórico do Cliente de relatório histórico de Cisco, um erro está retornado. Além, quando você tenta filtrar pelo recurso, pela habilidade, pelo grupo de recursos, pelo CSQ, ou pela equipe, o Cliente de relatório histórico pode indicar este erro:

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

Solução

A edição ocorre quando você rebatiza/recreia um CSQ, uma habilidade, um recurso, um grupo de recursos, ou uma equipe como o mesmo nome com um caso diferente.

Em consequência, o “Cliente de relatório histórico” não pode poder recuperar os dados históricos baseados no nome velho ou rebatizado CSQ/Skill/Team/Resource a menos que o usuário

selecionar velho e novos nomes como “os valores selecionados para o parâmetro do filtro. Se o CSQ, a habilidade, o recurso, o grupo de recursos, ou a equipe são rebatizados ou épocas múltiplas recreadas com um caso diferente, uma tentativa de filtrar por esse tipo de objeto no Cliente de relatório histórico pode causar o aplicativo causar um crash.

Selecione o nome velho e nome junto rebatizado/recreado como os **valores selecionados** para o parâmetro do filtro (habilidade, CSQ, recurso, grupo de recursos, ou equipe) quando você gerar relatórios. Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCty08886](#) ([clientes registrados somente](#)).

[Erro: “A corda do fuso horário é inválida” ao executar relatórios de histórico](#)

Quando os relatórios de histórico são executados, esta Mensagem de Erro está indicado se algum relatório de histórico é selecionado para ser executado no horário local do PC:

La cadena de zona horaria no es valida

A mensagem implica:

The timezone string is not valid

Esta edição ocorre se o sistema operacional de Windows foi instalado no computador com o lugar espanhol.

[Solução](#)

A ação alternativa é instalar o sistema operacional de Windows em um computador com a localização em inglês ou executar os relatórios de histórico no Universal Coordinated Time (UTC).

[Informações Relacionadas](#)

- [Cisco Unified Contact Center Express: Incapaz de gerar relatórios de histórico](#)
- [Elevação do Cisco Unified Contact Center Express - Relatórios de histórico de encaixe](#)
- [Relatórios de histórico para perguntas frequentes sobre o IPCC Express](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)