

Клиент статистических отчетов CRS: Сбои Добавления/Удаления программы

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Сбои Добавления/удаления программы для Cisco Историческое Создание отчетов](#)

[Решение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ описывает процедуру для ручного удаления Клиента журнальных отчетов CRS Cisco в среде Cisco Unified Contact Center Express.

[Перед началом работы](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Клиент исторического отчета Cisco Unified Contact Center Express

[Используемые компоненты](#)

Сведения в документе приведены на основе данных версий аппаратного и программного обеспечения.

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0 (x)
- Клиент отчетов предыстории Cisco Unified Contact Center Express 4.0 (x)
- Microsoft Windows 2000 / XP

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях в документах см. Cisco Technical Tips Conventions.](#)

Сбои Добавления/удаления программы для Cisco Историческое Создание отчетов

Когда вы пытаетесь деинсталлировать Приложение клиента исторического отчета (HRC) Cisco из Пуска> Программы> Панель управления> Добавления/удаления программы, вам предлагают выполнить файл setup.ini. На приглашение перейдите к этой папке: C : установка \Program Files\InstallShield Information\{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7 }\setup.ini. Если setup.ini файла существует, удаление продолжается. В противном случае сбой удаления, в этом случае, необходимо выполнить эту процедуру для ручного удаления клиента исторического отчета Cisco.

Решение

Если вы неспособны деинсталлировать Приложение клиента исторического отчета Cisco от Добавлений/удалений программы, или если удаление Агента отказывается, выполните эти действия для ручного удаления клиента исторического отчета Cisco:

Примечание: Убедитесь, что у вас есть допустимое резервное копирование системы перед переходом.

1. Удалите папку { CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7 } из каталога C:\Program Files\InstallShield Installation Information\.
2. Удалите Каталог клиента HRC из C:\Program Files\Cisco CRS Historical Reports.
3. Удалите ключ реестра [Системы HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco, Клиент Отчета предыстории Inc.\Cisco] с Regedit.
4. Удалите Приложение клиента исторического отчета Cisco из Пуска> Программы> Панель управления> Добавления/удаления программы. Для получения дополнительной информации о том, как вручную удалить программы из Списка Добавлений/удалений программы на Сервере Windows 2000, обратитесь к [ID статьи microsoft: 247501](#). Для получения дополнительной информации о том, как вручную удалить программы из Списка Добавлений/удалений программы на сервере Windows XP, обратитесь к [ID статьи microsoft: 314481](#).
5. Перезагрузите Клиентскую рабочую станцию.
6. Повторно установите Приложение клиента исторического отчета Cisco от страницы Appadmin Plugins сервера Cisco Unified Contact Center Express.

Проблема

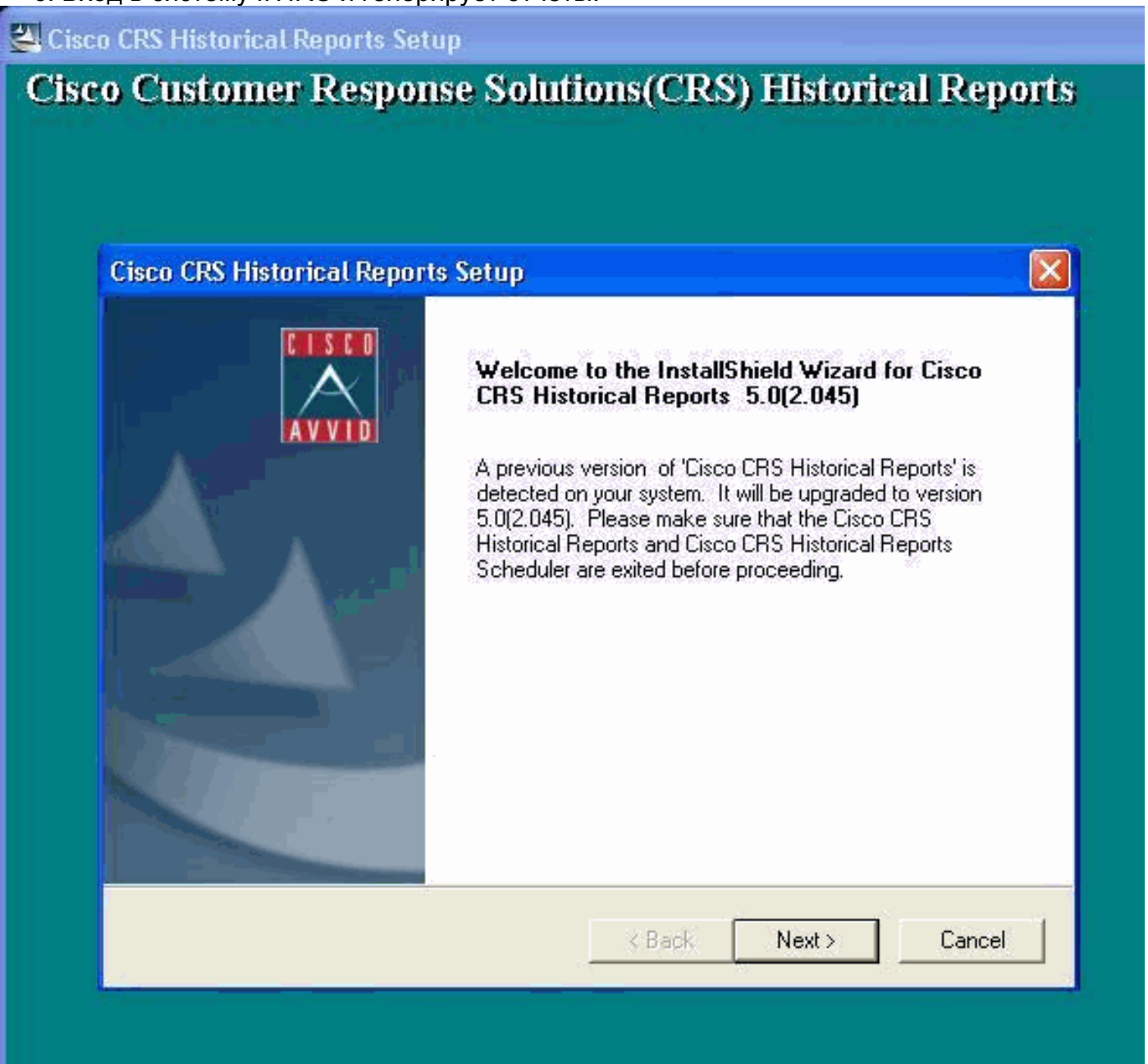
Когда пользователь пытается войти клиенту исторического отчета (HRC), ошибка происходит как показано здесь:

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

Решение

Выполните эти шаги для решения этой ошибки:

1. Деинсталлируйте существующий HRC полностью от машины клиента.
2. Выполните эти шаги для ручного отменения регистрацию DLL:Нажмите **Пуск> Выполнить> cmd**.Введите **C:\Windows\System32**.Введите следующие команды:**regsvr32/u craxdr.dllregsvr32/u crviewer.dll**Выйдите из командной строки.Удалите **craxdr.dll** и **crviewer.dll** файлы от папки **C:\Windows\System32**.
3. Перезагрузите машину.
4. Вход в систему к **Странице AppAdmin**. Перейдите к **Программным средствам> Плагин** и установите HRC.
5. Выполните эти шаги для ручной регистрации DLL:Нажмите **Пуск> Выполнить> cmd**.Введите **C:\Windows\System32**.Введите следующие команды:**regsvr32/u craxdr.dllregsvr32/u crviewer.dll**
6. Вход в систему к HRC и генерирует отчёты.



Если вы не можете Деинсталлировать HRC, как упомянуто в step1 в вышеупомянутой процедуре и получить ошибку как показано, то выполнить эти шаги для ручного удаления HRC:

1. Если HRC работает, выйдите из программы.
2. Остановите Планировщика и выход путем щелчка правой кнопкой по значку планировщика по настольному групповому лотку задачи.
3. Перейдите к **Менеджеру задач> Процессы**, и вручную закончите процессы **CiscoHistoricalReportExporter** и **Scheduler_Proxy** при выполнении.
4. Удалите все файлы и папки от 'C:\Program Files\Cisco CRS Historcal Reports'.
5. Удалите рабочий стол ярлыка HRC и удалите 'Отчеты предыстории CRS Cisco' из **Запуска> Все Программы**.
6. Перейдите к **Выполнению** и введите 'regedit'. Удалите 'Клиента Отчета предыстории Cisco' из 'HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems Inc'. Кроме того, ищите значение **CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7**. Удалите и **Ключи CiscoRprtSet**, которые содержат это значение и **Ключ Удаления** также.
7. Перейдите к **C:\Program files\InstallShield Installation Information**. Найдите папку **Installer** для HRC, который содержит значение параметра **CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7**. Удалите эту папку информации об установщике.
8. Перезапустите компьютер.

[Дополнительные сведения](#)

- [Поддержка голосовой связи и системы унифицированных коммуникаций](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)