

# Неспособный Выполнить Отчёт клиента исторического отчета после Обновления USSX

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Ошибка: An Exceptional Error occurred, Application exiting. Check the log file for error 5022 \(Имела место исключительная Ошибка, приложение завершает работу. Проверьте файл журнала на предмет ошибки 5022\)](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Количество значений параметра фильтра превысило максимальные записи \(32765\), что может держаться поле списка VB](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Этот отчёт является усеченным, поскольку он превышает максимальное число записей](#)

[Решение](#)

[Неожиданная ошибка: выход](#)

[Решение](#)

[Неспособный Войти клиенту HRC](#)

[Решение](#)

[Фильтр HRC, нечувствительный к регистру при переименовании CSQ, навыка, команды или ресурса](#)

[Решение](#)

[Ошибка: "Строка часового пояса не допустима" При Выполнении Отчетов предыстории](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **[Введение](#)**

Этот документ предоставляет сведения о том, как решить некоторые проблемы, которые происходят, когда агенты выполняют отчёт клиента исторического отчета.

## **[Предварительные условия](#)**

## **[Требования](#)**

Для этого документа отсутствуют особые требования.

## Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Приложение Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Cisco Unified Contact Center Express 8. x

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 см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Ошибка: An Exceptional Error occurred, Application exiting. Check the log file for error 5022 (Имела место исключительная Ошибка, приложение завершает работу. Проверьте файл журнала на предмет ошибки 5022

Когда агенты выполняют отчёт клиента исторического отчета, это сообщение об ошибках появляется: An Exceptional Error occurred, Application exiting. Check the log file for error 5022 . ошибка происходит после обновления Cisco Unified Contact Center Express от 7.x до 8.0.2.

## Решение

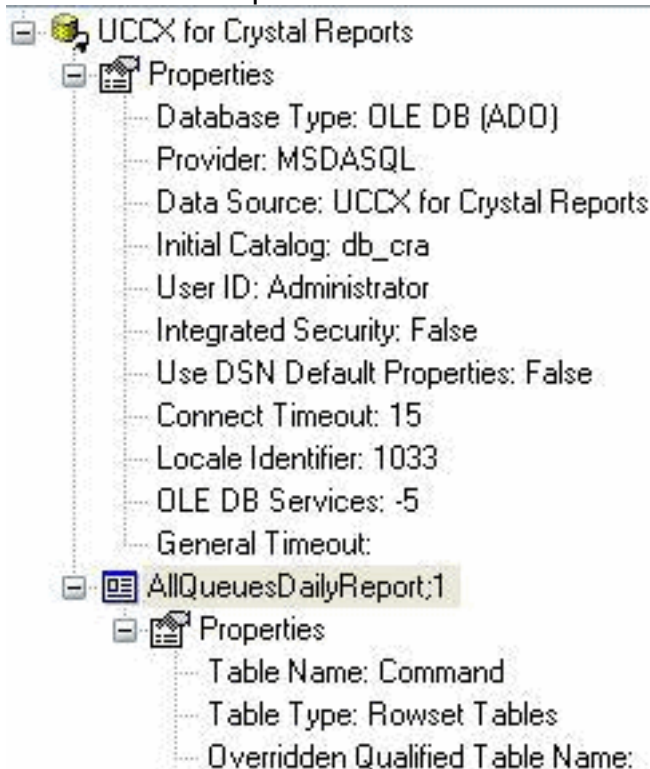
Если проблема с настраиваемыми отчётами только, это наиболее вероятно, потому что неправильная версия Кристэла сообщает, что разработчик используется для создания отчётов. Необходимо использовать CR 11 или 11.5 для создания отчётов.

Если проблема происходит со всеми отчётами, Кристаллические DLL могут быть повреждены. Необходимо деинсталлировать Historical сообщающего клиента (HRC), чистые регистратуры и DLL, и установить новый HRC. Выполните эти шаги для очистки DLL и регистратур для решения вопросов DLL.

1. Гарантируйте, что операционная система является Microsoft Windows XP / Vista/7.
2. Гарантируйте, что программное обеспечение Crystal Reports не присутствует на машине.
3. HRC удаления полностью. Во время удаления установщик просит, чтобы разрешения удалили некоторые DLL. Нажмите **Yes** для таких сообщений. Во время удаления установщик просит, чтобы разрешения сделали операции файла на некоторых EXE-файлах. Нажмите **Yes** для таких сообщений.
4. После удаления выполните эти шаги для отмены регистрации DLL: Выберите **Start**>

Run и введите `cmd`. Переместитесь к каталогу System32 `cd C:\Windows\System32`. Тип `regsvr32 /u craxdr.dll`, и нажимает Enter. Тип `regsvr32 /u crviewer.dll`, и нажимает Enter. Перейдите к `C:\Windows\System32`. Удалите `craxdr.dll` и `crviewer.dll` от папки System32. Выйдите из Окна командной строки.

- От Пуска> Выполнить введите команду `regedit` и перейдите к Cisco Systems> Клиент Отчета предыстории Cisco. Удалите эти записи реестра (если есть) из HKEY\_CURRENT\_USER и HKEY\_LOCAL\_MACHINE. Кристаллические отчёты Бизнес-объекты
- Удалите Кристаллические DLL из папки `C:\WINDOWS\System 32`.
- Удалите эти папки из `C:\Program файлов`, если существующий. Отчеты предыстории CRS Cisco Отчеты предыстории Cisco Unified Contact Center Express Cisco Бизнес-объекты Кристаллические отчёты
- Деинсталируйте клиента исторического отчета (HRC 7.0 (1) SR5).
- Во время удаления установщик просит, чтобы разрешения установили некоторые файлы. Нажмите **Yes** для таких сообщений.
- Перезагрузите машину, если перезагрузка не выполнена после удаления.
- Сделайте новую установку клиента исторического отчета.
- DLL регистра. Выберите Start> Run и введите `cmd`. Переместитесь к каталогу System32 `cd C:\Windows\System32`. Тип `regsvr32 craxdr.dll`, и нажимает Enter. Тип `regsvr32 crviewer.dll`, и нажимает Enter. Выйдите из командной строки.
- Запустите клиента исторического



отчета.

соединиться с Унифицированной базой данных CCX, чтобы установить Crystal Reports и генерировать настраиваемые отчеты, обратитесь к [Созданию Пользовательских Отчетов предыстории для Cisco Унифицированный CCX](#).

**Примечание:** Чтобы понять, как

**Ошибка: Количество значений параметра фильтра превысило максимальные записи (32765), что может держаться поле списка VB**

Когда вы пытаетесь выполнить Подробный Вызов отчёта о CDR Вызова, это всплывающее сообщение появляется, и Отчеты предыстории становится безразличным.

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.

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCtg06706 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Решение

Для обхождения этой проблемы ограничьте запрос для получения по запросу меньше чем 32765 записей в коробку VB. Выполните следующие действия:

1. На ПК, где клиент Отчетов предыстории установлен, перейдите к с: |Cisco UCCX Исторический Reports\ReportTemplates \<язык>.
2. Открытый ICD\_Detailed\_Call\_CSQ\_Agent\_en\_us.xml. Замените en\_us локальным языком.
3. Найдите <SQL>, ВЫБИРАЮТ отдельный callednumber db\_cra dbo.contactcalldetail FROM </SQL> линия.
4. Измените эту линию для чтения <SQL> ВЫБИРАЮТ отдельные лучшие 32000 callednumber db\_cra dbo.contactcalldetail FROM </SQL>.
5. Найдите <SQL>, ВЫБИРАЮТ отдельный originatordn db\_cra dbo.contactcalldetail FROM </SQL> линия.
6. Измените эту линию для чтения <SQL> ВЫБИРАЮТ отдельные лучшие 32000 originatordn db\_cra dbo.contactcalldetail FROM </SQL>.

## Ошибка: Этот отчёт является усеченным, поскольку он превышает максимальное число записей

UCCX 8.x клиент HR не в состоянии генерировать полный отчет, и это сообщение об ошибках появляется:

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

## Решение

Эта проблема происходит, потому что, когда размер отчёта превышает ограничение максимального значения 10 КБ, отчёт является усеченным и данные после того, как не отображено 'усеченное время окончания'. Для возможного исправления обратитесь к идентификатору ошибки Cisco [CSCti90729 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Неожиданная ошибка: выход

Вы недавно обновили к UCCX 8.5. После того, как вы загрузите и установите HRC, вы получаете эту ошибку: Unexpected error: quitting. Это происходит на Windows Vista 32 бита и Windows 7 64bit.

## Решение

Клиент Отчетов предыстории использует Windows вторичный сервис входа в систему. Когда агент или Supervisor I вошли в ПК с их собственной учетной записью, это использует это для выполнения программного обеспечения с **CiscoHistRptUsr**. Это - сервис, который дает вам опцию **Run As**, когда вы щелкаете правой кнопкой по исполняемым файлам. Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Перейдите к **Выполнению** и введите **Services.msc**
2. Удостоверьтесь, что сервис `Secondary Logon` показывает, как запущено.
3. Если сервис работает, щелкните правой кнопкой мыши клиента исторического отчета (HRC) и выберите `Run as Administrator`.

## Неспособный Войти клиенту HRC

При попытке войти клиенту HRC, получено это сообщение об ошибках:

```
Unable to establish connection to database with the error 5051
```

### Решение

Войдите как пользователь ПК и выполните эти шаги для решения вопроса:

1. Установите HRC путем щелчка правой кнопкой мыши исполняемого файла, выберите **Run As** и выберите учетную запись Domain Administrator (это не необходимо, если вошли как администратор домена).
2. Выполните шаги через установщик и перезагрузите ПК.
3. Войдите как администратор домена и установите пользователя как **Продвинутого пользователя** через Windows Management.
4. Выйдите из системы и войдите как Пользователь ПК.
5. Вручную создайте два ярлыка на рабочем столе (один для HRC и один для Планировщика HRC): Исполняемый файл HRC расположен в каталоге `c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports`. Щелкните правой кнопкой мыши `CiscoAppReports.exe` и передайте к рабочему столу. Исполняемый файл Планировщика HRC расположен в каталоге `c:\Program Files\Cisco UCCX Historical Reports\Scheduler`. Щелкните правой кнопкой мыши `ReportScheduler.exe` и передайте к рабочему столу. Как только планировщик запускается автоматически, можно добавить его к папке Start Up `C:\Documents and Settings\\Start Menu\Programs\Startup` или просто перетащить для Начала > Все Программы > StartUp.

## Фильтр HRC, нечувствительный к регистру при переименовании CSQ, навыка, команды или ресурса

Когда вы пытаетесь выполнить Отчет предыстории от клиента исторического отчета Cisco, ошибка возвращена. Кроме того, когда вы пытаетесь фильтровать Ресурсом, Навыком, Группой ресурсов, CSQ или Командой, клиент исторического отчета может отобразить эту ошибку:

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

## Решение

Проблема происходит при переименовании CSQ, Навыка, Ресурса, Группы ресурсов или Команды как то же название с другим случаем.

В результате 'клиент исторического отчета' может не быть в состоянии получить исторические данные на основе старого или переименованного названия CSQ/Навыка/Команды/Ресурса, пока пользователь не выбирает старые названия и новые имена как 'Выбранные Значения' для параметра фильтра. Если CSQ, Навык, Ресурс, Группа ресурсов или Команда переименованы или воссозданы многократно с другим случаем, попытка фильтровать тем типом объекта в клиенте исторического отчета может заставить приложение завершаться катастрофическим отказом.

Выберите и старое название и, переименовал/воссоздал название вместе как **Выбранные Значения** для параметра фильтра (Навык, CSQ, Ресурс, Группа ресурсов или Команда), в то время как вы генерируете отчёты. Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCty08886 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## Ошибка: "Строка часового пояса не допустима" При Выполнении Отчетов предыстории

Когда Отчеты предыстории выполнены, это сообщение об ошибках отображено, если какой-либо отчет предыстории выбран для работы местного времени ПК:

La cadena de zona horaria no es valida

Сообщение подразумевает:

The timezone string is not valid

Если операционная система Windows была установлена на компьютере с испанской Локалью, эта проблема происходит.

## Решение

Обходной путь должен установить операционную систему Windows на компьютере с английской локализацией или выполнить отчеты предыстории в Universal Coordinated Time (UTC).

## Дополнительные сведения

- [Cisco Unified Contact Center Express: Неспособный генерировать отчеты предыстории](#)
- [Обновление Cisco Unified Contact Center Express - плагин отчета предыстории](#)
- [Отчеты предыстории для часто задаваемых вопросов о IPCC Express](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)