

# CRS历史报告的客户端：添加/删除程序发生故障

## Contents

[Introduction](#)

[开始使用前](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[添加/去除程序为Cisco历史报告失效](#)

[解决方案](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

本文在Cisco Unified Contact Center Express环境里描述程序手工卸载Cisco CRS历史报告的客户端。

## [开始使用前](#)

## [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Express历史报告的客户端

## [Components Used](#)

本文的信息根据这些硬件和软件版本。

- Cisco Unified Contact Center Express 4.0(x)
- Cisco Unified Contact Center Express历史报告客户端4.0(x)
- 微软视窗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](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 添加/去除程序为Cisco历史报告失效

当您设法卸载从Start > Programs > 控制面板>Add/Remove程序的Cisco历史报告的客户端(HRC)时应用程序，提示您运行setup.ini文件。在提示，请访问到此文件夹：C:\Program Files\InstallShield安装Information\{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}\setup.ini。如果文件setup.ini存在，请卸载继续。在，必须执行此程序手工去除Cisco历史报告的客户端情况下，否则，卸载发生故障。

## 解决方案

如果无法卸载从添加的Cisco历史报告的客户端应用/去除程序，或者，如果代理程序卸载不能，遵从这些步骤手工去除Cisco历史报告的客户端：

**Note:** 请务必您有一个有效系统备份，在您进行前。

1. 从C:\Program Files\InstallShield安装信息\目录删除{CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7}文件夹。
2. 从C:\Program Files\Cisco CRS历史报告删除HRC客户端目录。
3. 删除与Regedit的注册密钥[HKEY\_LOCAL\_MACHINESOFTWARECisco Systems , Inc.Cisco Historical Report Client]。
4. 从Start > Programs > 控制面板>Add/Remove程序删除Cisco历史报告的客户端应用。关于如何从添加手工去除程序的更多信息/请去除程序列出在Windows 2000服务器，是指[Microsoft条款ID : 247501](#) .关于如何从添加手工去除程序的更多信息/请去除程序列出在Windows XP服务器，是指[Microsoft条款ID : 314481](#) .
5. 重新启动客户端工作站。
6. 重新安装从Cisco Unified Contact Center Express服务器的Appadmin插件页的Cisco历史报告的客户端应用。

## 问题

当用户设法登录对历史报告的客户端(HRC)，错误出现如显示这里：

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

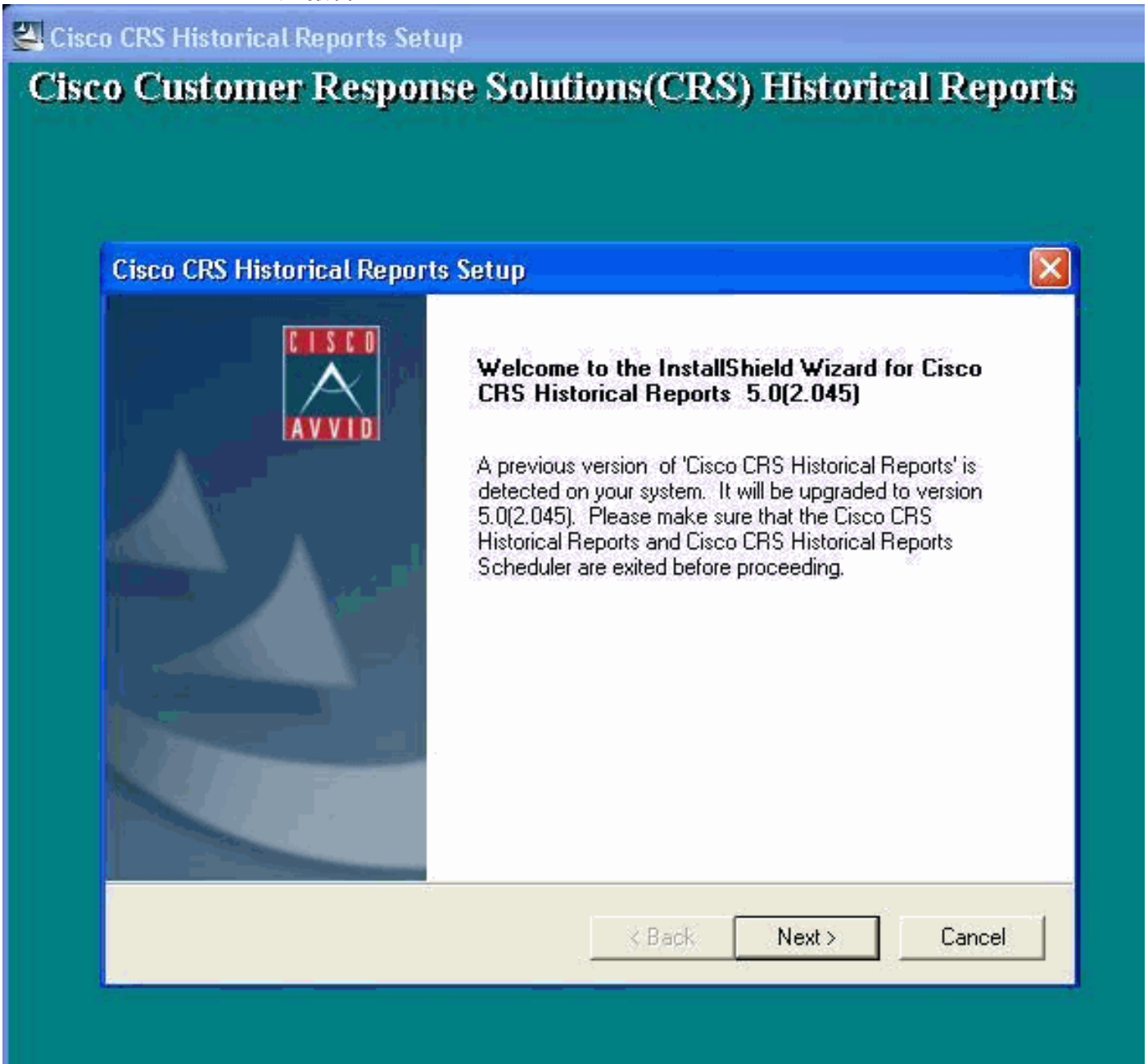
## 解决方案

执行这些步骤为了解决此错误：

1. 完全地卸载现有的HRC从客户端机器。
2. 执行这些步骤为了手工未注册DLL：点击Start > Run > CMD。键入C:windowssystem32。发出以下命令：regsvr32 /u craxdrt.dllregsvr32 /u crviewer.dll退出命令提示符。从C:windowssystem32文件夹删除craxdrt.dll和crviewer.dllfiles。
3. 重新启动机器。
4. 登陆对AppAdmin页。去插件的Tools>并且安装HRC。
5. 执行这些步骤为了手工注册DLL：点击Start > Run > CMD。键入C:windowssystem32。发出

以下命令：`regsvr32 /u craxdrt.dllregsvr32 /u crviewer.dll`

6. 登陆对HRC并且生成报告。



如果不能卸载HRC按照在上述程序的step1所述和收到错误如显示，则请完成这些步骤为了手工卸载HRC：

1. 如果HRC运行，请退出程序。
2. 终止调度程序并且通过用鼠标右键单击调度程序图标退出在桌面任务面板盘。
3. 去**任务管理器>进程**和手工结束CiscoHistoricalReportExporter和Scheduler\_Proxy进程，如果运行。
4. 从'C:\Program Files\Cisco CRS Historcal报告'删除所有文件和文件夹。
5. 删除HRC快捷方式桌面，并且从开始删除'Cisco CRS历史报告' >所有程序。
6. 去**运行**和键入'regedit'。从'HKEY\_LOCAL\_MACHINE \软件\思科公司'删除'Cisco历史报表客户端'。并且，搜索值CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7。删除包含此值和卸载键的两个CiscoRprtSet键。
7. 去C:\Program files\InstallShield安装信息。查找包含关键值CAA4A25F-D345-4EE5-82BF-889B84065CC7 HRC的安装程序文件夹。删除此安装程序信息文件夹。
8. 重新启动机器。

## Related Information

- [语音和统一通信技术支持](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)